



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE.

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión de Destinos Turísticos.
- **Código del Programa de Formación:** 122154
- **Nombre del Proyecto:** Gestión de actividades turísticas en el territorio.
- **Fase del Proyecto:** Fase Análisis.
- **Actividad de Proyecto:** 1. Analizar el potencial turístico del territorio.
 - Competencia:**
 - ✓ Diseño de estrategias de producto turístico.
 - Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
 - ✓ Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio.
 - Competencia:**
 - ✓ Concertación de propuestas de desarrollo turístico comunitario.
 - Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
 - ✓ Caracterizar los actores del turismo en el territorio según metodología y estructura del sistema turístico.
 - Competencia:**
 - ✓ Coordinación de proyectos turísticos.
 - Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
 - ✓ Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio.
 - Competencia:**
 - ✓ Atención a los actores turísticos.
 - Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
 - ✓ Caracterizar las solicitudes del servicio según tipología y protocolo.
 - Competencia:**
 - ✓ Interacción en lengua inglesa
 - Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
 - ✓ Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita.
 - Competencia:**
 - ✓ Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales (Biología).
 - Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
 - ✓ Establecer interrelaciones entre los niveles de organización biológica, acorde con el entorno productivo y social.
 - ✓ Interpretar las interrelaciones entre los niveles de organización biológica según el entorno productivo y social.



- ✓ Argumentar sobre situaciones problemáticas del entorno susceptibles de mejoramiento, mediante la aplicación de principios y conceptos de biología.
 - ✓ Proponer alternativas de mejoramiento a situaciones identificadas en el entorno productivo y social, acorde con principios y conceptos de la biología.
- Duración de la Guía: 432 Horas.

2. PRESENTACIÓN



Mediante el desarrollo de la presente guía el aprendiz podrá adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que le permitirán analizar el potencial turístico del territorio a través de la caracterización de los actores turísticos, las actividades y los atributos del mismo. A su vez, podrá definir el diseño del diagnóstico turístico local y la clasificación de solicitudes según requerimientos de servicio.

De la misma manera, al trabajar las actividades propuestas desarrollará habilidades en el uso de la biología para el tratamiento de ecosistemas y habilidades comunicativas para la atención al cliente tanto nacional como extranjero en idioma inglés. Todo esto mediante el apoyo y la orientación del instructor, el trabajo con sus compañeros y la curiosidad por su entorno.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta guía adquirirá de manera activa, participativa y colaborativa los conocimientos requeridos para analizar el potencial turístico de un territorio.

3.1. Actividad de Reflexión inicial

Realice la lectura de la noticia “Arrancan 19 proyectos de turismo comunitario en 10 departamentos” en <https://conexioncapital.co/arrancan-19-proyectos-turismo-comunitario-10-departamentos/>

Estas 19 iniciativas hacen parte de las 53 que resultaron ganadoras en la pasada convocatoria denominada 'Impulso al Turismo comunitario', que se realizó en el segundo semestre de 2017, informó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En la última semana de enero, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo comenzará la ejecución de 19 proyectos enfocados en desarrollar emprendimientos participativos y generar empleo e



ingresos en comunidades vulnerables que empiezan a consolidar sus poblaciones como destinos turísticos.

Los proyectos beneficiarán los corredores turísticos Seaflower, Caribe, Golfo de Morrosquillo, Antioquia-Chocó y Pacífico, donde se desarrollarán actividades de capacitación en la elaboración del Plan de Negocios del Emprendimiento, Formación y Capacitación, Diseño de producto turístico, Elaboración de Rutas turísticas y Plan de comercialización.

Estas 19 iniciativas hacen parte de las 53 que resultaron ganadoras, las 34 restantes se empezarán a ejecutar en febrero.

Esta primera fase abarcará 17 destinos turísticos de 10 departamentos donde se apoyarán iniciativas caracterizadas por un turismo diferencial, que involucre a las comunidades para lograr un turismo sostenible.

Los destinos turísticos son: Mahates (Bolívar), Pueblo Bello (Cesar), Urumita y Riohacha (Guajira), Santa Marta (Magdalena), Juan de Acosta y Galapa (Atlántico), San Onofre (Sucre), Lórica y San Bernardo del Viento (Córdoba), Necoclí (Antioquia), Acandí y Nuquí (Chocó) y las islas de San Andrés y Providencia.

Con la ejecución de estos proyectos, cuya inversión total es de \$1.500 millones, el Ministerio de Comercio, Industria, Turismo busca fortalecer a las comunidades, con el fin de mejorar su calidad de vida y diversificar la oferta turística comercializable del territorio nacional.

“El turismo comunitario es una alternativa de desarrollo incluyente, que genera beneficios económicos a las comunidades locales y contribuye de manera más efectiva a la preservación de los recursos naturales y el patrimonio cultural”, dijo la Ministra María Lorena Gutiérrez.

En materia de Turismo Comunitario, el Ministerio ha desarrollado importantes proyectos en el país como el diseño de producto turístico para la comunidad indígena Emberá “El Jagua”, ubicada a la orilla del río Chorí, en el municipio de Nuquí (Chocó).

Igualmente, la ruta turística del Sombrero Vueltiao, en Córdoba y Sucre, la construcción de la Etnoaldea Turística “Tambo Wassi”, en Mocoa (Putumayo), o el proyecto de buenas prácticas para el desarrollo del ecoturismo (aviturismo) en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales, PNN.

Con las comunidades afrocolombianas, raizales y palenqueras se realizó un convenio de cooperación para la creación y el fortalecimiento de proyectos turísticos asociativos.

Conexioncapital (2018). Arrancan 19 proyectos de turismo comunitario en 10 departamentos. <https://conexioncapital.co/arrancan-19-proyectos-turismo-comunitario-10-departamentos/>

Responda las siguientes preguntas a partir de la noticia:

- ¿Qué entiende por proyecto?
- ¿Será posible generar dinero a través de proyectos? Justifique su respuesta.
- ¿Hay asociaciones comunitarias en el lugar de su residencia?
- ¿Usted o su familia pertenecen a alguna asociación comunitaria?
- ¿Conoce alguna asociación comunitaria que haya recibido dinero por medio de un proyecto?



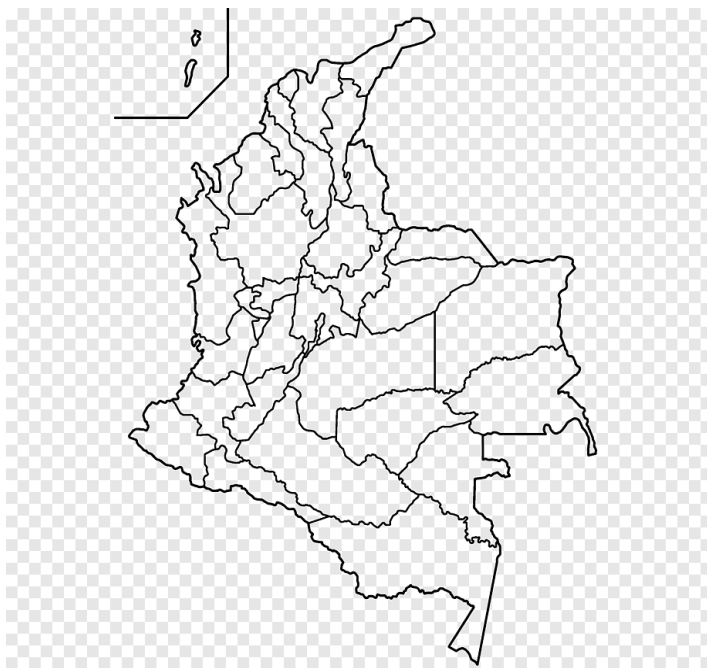
3.2. Actividad de Contextualización e Identificación de saberes previos:

Tome las respuestas que dio a la actividad Reflexión Inicial y, con base en ellas, ubique en la **Figura 1**.

Mapa de Colombia, los 17 destinos en los 10 departamentos nombrados y en los cuales, se desarrolla el turismo comunitario.

Figura 1.

Mapa de Colombia



Nota. Tomado de *pngwing*. *mapa colombia colombia, cdr, monocromo, mapa png*. <https://www.pngwing.com/es/free-png-nbifh>

Socialice la actividad con el instructor y reciba la respectiva realimentación.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

Actividad de Aprendizaje 1. *Identificar los conceptos de turismo a partir de las teorías turísticas (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

1. Lea el artículo *Las 10 «maravillas» de Colombia*, disponible en:



<https://www.colombiamegusta.com/las-10-maravillas-de-colombia/>

Responda de manera individual lo siguiente:

- Enumere los 10 lugares expuestos en el artículo.
- ¿Por qué considera que “Colombia es un paraíso el cual debes descubrir”?
- ¿Cuáles diferencias y semejanzas encuentran entre las 10 maravillas expuestas en el artículo?
- ¿Cuál considera es el más interesante y por qué?
- ¿Por qué considera que fueron escogidos estos lugares como las maravillas de Colombia y cuáles considera que faltan?

Socialice con el grupo en mesa de trabajo y preparen una presentación, pueden utilizar imágenes y escribir textos cortos.

Presente el resultado a los compañeros de ficha e instructor.

2. Complete la **Tabla 1. Resumen lectura Las 10 maravillas de Colombia**, con la información suministrada en el artículo de la reflexión inicial.

Tabla 1.
Resumen lectura Las 10 maravillas de Colombia

Lugar	¿Cómo se llegaría a ese lugar desde Bogotá?	¿Cuál cree que sería la motivación para ir a ese lugar?	¿Le parece un lugar moderno? Justifique su respuesta

3. Consulte los siguientes términos y construya un crucigrama donde aplique la definición de cada uno:

- Turismo
- Tipología Turística
- Producto Turístico
- Destino Turístico
- Atractivo Turístico
- Recurso Turístico
- Actividad Turística

Intercambie el crucigrama con un compañero de grupo para resolverlo.



4. Asista a la socialización del instructor titulada: “*Turismo*”, concepto, historia, tipología y características. Tome nota de los apuntes que considere pertinentes en su cuaderno.

Elabore un mapa telaraña con el concepto Turismo, tipología, características y actividades.

Para saber: ¿Qué es un Mapa Cognitivo de Telaraña? y ¿Cómo se hace un Mapa Cognitivo Telaraña? consulte:

- ✓ ¿Qué es un Mapa Cognitivo Telaraña?
<https://lucidspark.com/es/blog/que-es-un-mapa-cognitivo#:~:text=El%20mapa%20de%20telara%C3%B1a%20es,describe%20entre%20%C3%ADnea%20y%20%C3%ADnea.>
- ✓ ¿Cómo se elabora un Mapa Cognitivo Telaraña?
<https://www.youtube.com/watch?v=qfIUUii7tLo>
<https://www.youtube.com/watch?v=Xm97wauH0kQ>

5. Observe el video *Historia del Turismo* disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=x6pOss-584I>

Elabore una línea del tiempo de la evolución del turismo basado en la información del video y del **Anexo 1. Conceptualización turística. Pdf.** Utilice para su construcción la herramienta <https://es.venngage.com/blog/linea-de-tiempo-diseno-ejemplos/> y tenga en cuenta el ejemplo línea del tiempo de la Figura 2.

Figura 2.

Ejemplo Línea del Tiempo



Nota. Tomado de Venngage. <https://es.venngage.com/blog/linea-de-tiempo-diseno-ejemplos/>

Socialice la línea de tiempo con el instructor y reciba la respectiva retroalimentación, luego ajuste si es necesario y guarde en su material de estudio.



6. Lea el **Anexo 2. Teoría del Turismo. Conceptos, modelos y sistemas. Pdf.** de la página 9 a la 12 y elabore un paralelo, destacando el fundamento científico de cada autor.

Desarrolle de manera individual los conceptos y preséntelos a su instructor en su cuaderno de notas.

7. Desarrolle la lectura del **Anexo 1. Conceptualización turística. Pdf.** Prepare una presentación con su grupo de trabajo sobre la clasificación del turismo tomando como referencia la **Figura 3. Variables de clasificación del turismo** e identificando los tipos de turismo de acuerdo con cada variable, su concepto y ejemplos de destinos en los cuales se desarrolla cada uno de ellos. Utilice imágenes y textos cortos.

Figura 3.

Variables de Clasificación del Turismo



Nota. Tomado de Blog de Bancomext. <https://www.bancomext.com/blog-bancomext/mejora-tu-hotel/las-clasificaciones-del-turismo-y-las-nuevas-tendencias/#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20texto%20de%20Teor%C3%ADa,tem%C3%A1ticos%2C%20de%20negocios%20y%20sexual.>

Socialice de acuerdo con las instrucciones dadas por su orientador.

8. Asista a la socialización del instructor titulada “*Destino Turístico*”, concepto, elementos, enfoques y ciclo de vida del destino.

Tome los apuntes que considere pertinentes en su cuaderno.

Elabore un mapa mental.



Para saber ¿Qué es un Mapa Mental?
y ¿Cómo se hace un Mapa Mental?,
consulte:

- ✓ ¿Qué es un Mapa Mental, características y cómo hacerlo?
<https://blog.indo.edu.mx/que-es-mapa-menta-caracteristicas-como-hacerlo>
- ✓ ¿Cómo se hace un Mapa Mental?
<https://www.lucidchart.com/pages/es/como-hacer-un-mapa-mental>

Socialice el mapa mental con el instructor y reciba la respectiva realimentación, luego ajuste si es necesario y guárdelo en su material de estudio.

9. Retome la **Tabla 1. Resumen lectura Las 10 maravillas de Colombia** y aplique los conceptos al municipio o localidad objeto de estudio. Incluya columnas en donde especifique:

- Tipos de turismo y elementos turísticos encontrados en el destino.
- Atractivos y actividades a desarrollar.
- Accesibilidad
- Marca, si existe.

Tiempo Requerido: 10 horas (Trabajo directo con instructor 6 horas y trabajo autónomo 4 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.

Actividad de Aprendizaje 2. *Identificar los componentes físicos, humanos y turísticos a través de la geografía turística. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

1. Lea el artículo *10 lugares que visitar en México imprescindibles* disponible en <https://www.viajeroscallejeros.com/lugares-que-visitar-en-mexico/>

Identifique y liste los aspectos geográficos mencionados en la lectura.



2. Clasifique en la **Tabla 2. Geografía de México** los aspectos listados en el punto anterior.

Tabla 2.
Geografía de México

GEOGRAFÍA HUMANA <i>(aquí se incluye comunidades campesinas, indígenas)</i>	GEOGRAFÍA FÍSICA <i>(incluye lo relacionado con relieve, clima, biodiversidad)</i>	GEOGRAFÍA DEL TURISMO <i>(incluye atractivos, empresarios y los servicios para los turistas)</i>

Socialice su propuesta frente a los compañeros, explicando y argumentando con claridad y respeto.

3. Asista a la socialización por parte del instructor sobre la siguiente temática:

- Geografía, Relaciones con otras disciplinas.
- Categorías geográficas: Lugar, Territorio, Paisaje, Región, Medio.
- Geografía física: Relieve y clima.
- Geografía Humana: Relación sociedad-naturaleza. Turismo.
- Geografía turística: impactos positivos o negativos.

4. Tome apuntes de las orientaciones dadas por el instructor y desarrolle en el aula, el taller de la **Tabla 3. Categorización de un Destino Turístico**.

Tabla 3.
Categorización de un Destino Turístico

CATEGORÍA GEOGRÁFICA	LUGAR	TERRITORIO	PAISAJE	REGIÓN	MEDIO
Lugar	Ejemplo				
Territorio		Ejemplo			
Paisaje			Ejemplo		
Región				Ejemplo	
Medio					Ejemplo

Utilice como material de apoyo los siguientes enlaces:



Generalidades de Geografía. Tomado de: <https://www.igac.gov.co/es/contenido/igac-ninos>

Conceptos de Geografía. Tomado de: <https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/conexiongeografica/canal-cientifico/index.html#/>

5. Consulte la información geográfica de la región turística colombiana asignada por su instructor relacionada con la localidad o municipio objeto de estudio.

Elabore un mapa donde identifique:

- Ubicación de la región asignada.
- Descripción física de la región (clima, topografía, hidrografía, relieve).
- Descripción de los aspectos de la biodiversidad de la región.
- Identificar aspectos sociales, políticos, culturales, económicos positivos y negativos de la región.
- Identificar atractivos turísticos e iniciativas o emprendimientos turísticos.

Socialice su propuesta frente a los compañeros, explicando y argumentando con claridad y respeto.

Tiempo Requerido: 10 horas (Trabajo directo con instructor 6 horas y trabajo autónomo 4 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.

Actividad de aprendizaje 3: *Localizar los puntos geográficos y de interés turístico con base en conceptos de cartografía y herramientas tecnológicas. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

1. Lea el documento *Concepto Cartográficos* descrito en el siguiente enlace https://www.ign.es/web/resources/cartografiaEnsenanza/conceptosCarto/descargas/Conceptos_Cartograficos_def.pdf y elabore en su cuaderno un glosario con los siguientes términos:



- Proyecciones modificadas
- Proyección de Goode
- Proyección Sinusoidal
- Proyección de Mollweide
- Escala ordinal
- Escala nominal
- Escala cartográfica
- Escala cuantitativa o de intervalo
- Escala gráfica
- Escala numérica
- Escala textual
- Mapas topográficos
- Mapas de datos superficiales
- Mapas temáticos
- Mapas de datos puntuales
- Mapas topográficos
- Mapas de datos lineales

2. Vea el video *Curvas de Nivel y el Relieve* disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=kgTh1Clvp9I> , identifique los conceptos y características más importantes de este tema y agréguelos al glosario.

Identifique los conceptos y características de latitud, altitud y longitud en el siguiente enlace <https://www.diferenciador.com/altitud-y-latitud/> y plásmelos en la **Tabla 4.** sobre *Coordenadas Geográficas*.

Tabla 4.
Coordenadas Geográficas

Ítem	Latitud	Longitud	Altitud
Concepto			
Características			
Referente Gráfico			

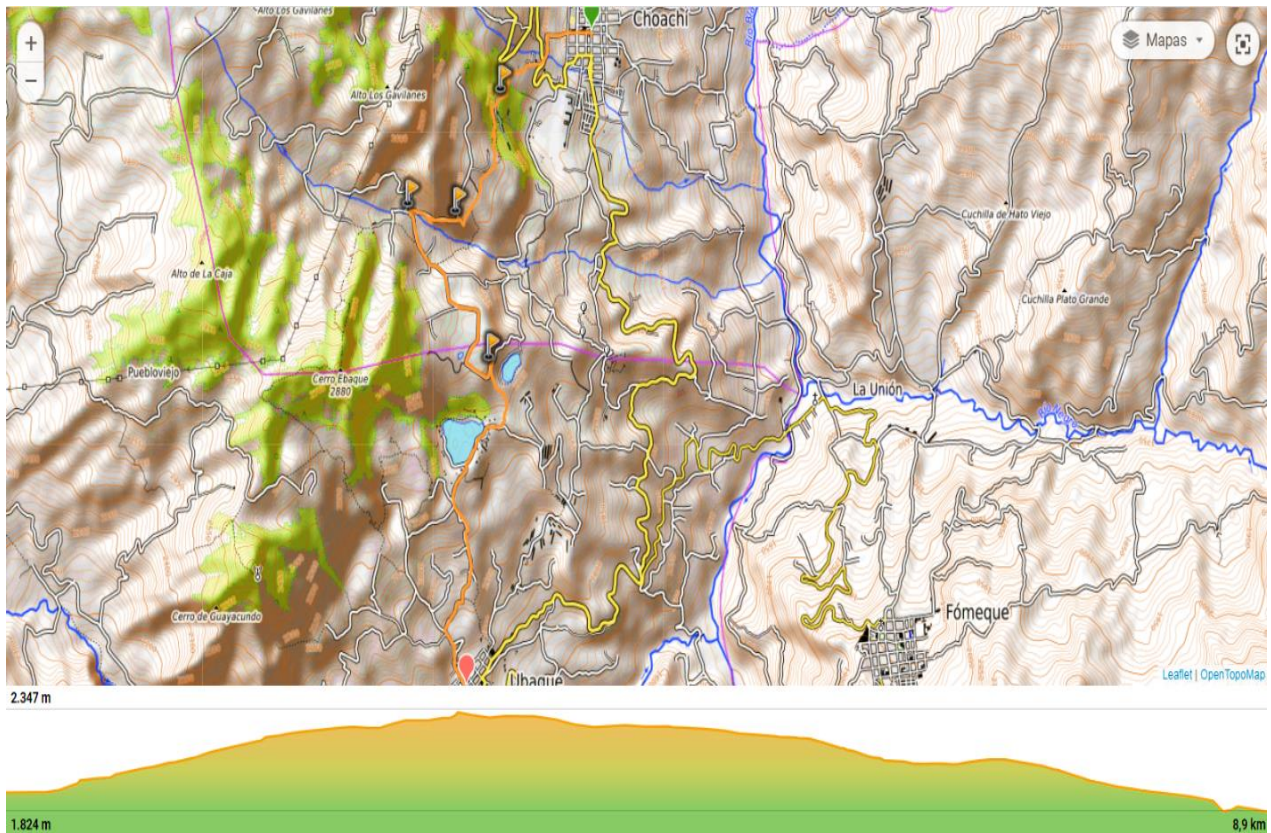
3. Realice el test de conocimientos disponible en: <https://view.genial.ly/637938e8ca4c5a0017a152b4/interactive-content-quiz-pizarra-animada> y comparta con su instructor las inquietudes derivadas de la actividad.

4. Señale en la **Figura 4.** *Toma aérea parcial del Mapa Departamento de Cundinamarca* los elementos gráficos y atractivos turísticos abordados en esta actividad y responda a las siguientes preguntas:



Figura 4.

Toma aérea parcial del Mapa Departamento de Cundinamarca



Nota: Tomado de Wikiloc. Toma aérea parcial del Mapa Departamento de Cundinamarca.

<https://es.wikiloc.com/wikiloc/map.do?sw=4.376536185637297%2C-74.15222167968751&ne=4.7440968586550705%2C-73.68324279785158&page=1>

- ¿Qué poblaciones identifica en el mapa?
- ¿La línea amarilla qué poblaciones conecta?
- Describa la localización de la laguna ubicada en la estribación del Cerro de Ebaque.
- De acuerdo a las curvas de nivel, a qué altura se localiza el Cerro de Ebaque.
- Señale la altitud de los municipios de Choachi y Ubaque.
- Consulte los componentes sociales que se encuentran en el territorio y las características más representativas.

Socialice el mapa frente a los compañeros, explicando y argumentando cada respuesta con claridad y respeto.



5. Imprima un mapa de la localidad o municipio objeto de estudio, incluyendo los municipios cercanos, tome como referencia el ejemplo anterior y dé respuesta a las siguientes preguntas.

- Señale, ¿qué accidentes geográficos encuentra en el mapa?
- Elabore la lista de las poblaciones que identifica en el mapa
- ¿Cuántos kilómetros de distancia hay entre cada una de las poblaciones? Partiendo desde la ciudad capital.
- ¿Qué latitud, longitud y altitud posee cada población?
- Mencione los atractivos turísticos que se encuentran ubicados en el municipio o localidad objeto de estudio

Socialice ante instructor y compañeros, reciba la realimentación respectiva, ajuste y consigne en su carpeta de proyecto formativo.

Tiempo Requerido: 8 horas (Trabajo directo con instructor 5 horas y trabajo autónomo 3 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, presentaciones, computadores y video beam.

Actividad de aprendizaje 4 *Apropiar el patrimonio cultural y natural según los niveles locales y nacionales de un territorio. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

1. Observe el video “Mompox, detenido en el tiempo” disponible en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=OY2qkCPc_a0

Responda:

- ¿Cuál es el nombre completo del municipio?
- Describa las características del municipio.
- ¿Cómo se llega al municipio?
- ¿Por qué considera que es un municipio importante para Colombia, según el video?
- ¿Considera que todas las poblaciones por donde pasa el río Magdalena son igual de importantes a este municipio?
- ¿Por qué el municipio del video se conservó en el tiempo?
- Elabore una lista de términos que desconozca.
- Enumere los lugares y eventos que se desarrollan en el municipio.



2. Lea el artículo *Estos son los 17 pueblos de Colombia declarados patrimonio cultural del país*. Tomado de <https://www.colombia.co/visita-colombia/patrimonio-de-colombia/estos-son-los-17-pueblos-de-colombia-declarados-patrimonio-cultural-del-pais/>

Diligencie la **Tabla 5. Patrimonio de Colombia**, con una breve descripción de los municipios mencionados en la lectura anterior y su característica principal.

Tabla 5.
Patrimonio de Colombia

NOMBRE DEL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO	CARACTERÍSTICA PRINCIPAL DEL MUNICIPIO

3. Desarrolle la lectura **Anexo 3. El patrimonio natural y cultural. Memoria, patrimonio y comunidad**. Pdf. pág. 1-3 y **Anexo 4. Vigías del Patrimonio**. Pdf. pág. 16-23.

Realice en parejas un friso guiándose por el tutorial *Como hacer un friso escolar- tutoriales escolares* disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=kxo1wyLAz0>
Reseñen en el friso los lugares listados en el siguiente cuadro. Definan el *Nivel de Resolución de Patrimonio* que tienen y ubiquen fotos, imágenes o dibujos que los representen.

Isla Galápagos, Muralla China, Pirámides de Egipto, Cataratas del Niágara, Tag Mahal, Coliseo Romano, Centro Histórico de Cartagena de indias, Parque Arqueológico San Agustín, Isla Malpelo, Machu-Picchu, Parainfo Universidad de Antioquia, Carnaval de Negros y Blancos, Desfile Mitos y Leyendas, Museo Universitario Universidad de Antioquia, Museo Etnográfico Madre Laura, Desfile de Silletteros, Puente de Occidente, Santa Fe de Antioquia, Centro Histórico de Santa Fe de Antioquia, Casa Museo Pedro Nel Gómez, Museo Cementerio San Pedro, Pueblito Paisa, Catedral Metropolitana Semana Santa de Popayán.

4. Ingrese al Sistema nacional de áreas protegidas de Colombia SINAP en el enlace <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/sistema-nacional-de-areas-protegidas-sinap/> y explore los contenidos y mapa.

Tome nota y participe de la dinámica dirigida por el instructor.

5. Reúnase por equipos de trabajo según localidad o municipio asignado e identifique los bienes patrimoniales del lugar objeto de estudio.

Ubique en la **Tabla 6. Taller Bienes Patrimoniales** el tipo de establecimiento que encuentra y describa las características de cada uno, junto con las cantidades presentes.



Tabla 6.
Taller Bienes Patrimoniales

CATEGORÍA	TIPO
1. Alojamiento	Hoteles, Moteles, Hosterías y Posadas Pensiones, Aparta hoteles, Condominios Casas, Cabañas, Albergues Tráileres (estacionamientos), Camping Camas en casas de familia
2. Alimentación	Restaurantes, Cafeterías, Comedores típicos (asaderos, parrilladas, otros)
3. Esparcimiento	Night club, Discotecas, Bares Casinos y otros juegos de azar Cines y teatros, Otros espectáculos públicos (rodeos, carreras) Clubes deportivos, Parques Temáticos
4. Otros Servicios	Agencias de viajes Información, Guías Comercio, Cambios de moneda, Dotación para congresos y convenciones, Transportes turísticos, Primeros auxilios, Guarderías, Estacionamientos.
5. Sitios Naturales	Montañas, Planicies, Costas Lagos, lagunas y esteros Ríos y arroyos, Caídas de aguas Grutas y cavernas Lugares de observación de flora y fauna Lugares de caza y Pesca, Caminos Pintorescos, Termas Parques nacionales y reservas de flora y fauna
6. Museos Y Manifestaciones Culturales e Históricas	Museos, Obras de arte y técnica, Lugares históricos, Ruinas y sitios arqueológicos
7. Realizaciones Técnicas Científicas Artísticas o Contemporáneas	Explotaciones mineras, Explotaciones agropecuarias, Explotaciones Industriales, Obras de artes y técnica, Centros científicos y técnicos.
8. Acontecimientos Programados	Artísticos, Deportivos, Ferias y exposiciones, Concursos, Fiestas religiosas, Carnavales y Otros.

CATEGORÍA	TIPO	SUBTIPO
9. Transporte	Terrestres	Red de carreteras, Servicios para automóviles (Talleres mecánicos, bencineras), Servicios para el turista (sanitarios cafeterías, restaurantes), Señalización, Servicios de Transporte, Terminales de buses, Red Ferroviaria, Terminales Ferroviarias, Red de Calles.
	Aéreo	Servicios aéreos, Terminales aéreas
	Acuático	Marítimo, Servicios de transporte, Terminales, Fluvial y lacustre
10. Comunicaciones	Postales Telefónicas, Correo electrónico, Redes sociales, Páginas Web.	
11. Sanidad	Red de agua, Red de desagüe.	Aguas Negras
	Recolección de basura	Pluvial
	Salud	Primeros Auxilios, Hospitalización.
12. Energía	Red eléctrica	Alumbrado público, Servicios domiciliarios
	Combustible	Gasolina y Gas



Suba la actividad en el espacio asignado de la plataforma LMS.

Tiempo Requerido: 20 horas (Trabajo directo con instructor 12 horas y trabajo autónomo 8 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, presentaciones, computadores y video beam.

Actividad de Aprendizaje 5: *Levantar el inventario de recursos y atractivos turísticos con base en metodología del ministerio de comercio, industria y turismo. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

1. Reúna la siguiente información de la guía en un documento Word.

- El punto 9 de la *Actividad de Aprendizaje 1. Identificar los conceptos de turismo a partir de las teorías turísticas. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*
- El punto 4 de la *Actividad de Aprendizaje 2. Identificar los componentes físicos, humanos y turísticos a través de la geografía turística. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*
- El punto 5 de la *Actividad de aprendizaje 3: Localizar los puntos geográficos y de interés turístico con base en conceptos de cartografía y herramientas tecnológicas. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*
- El punto 5 de la *Actividad de aprendizaje 4: Apropiar el patrimonio cultural y natural según los niveles locales y nacionales de un territorio. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

Ordene y clasifique la información recolectada e identifique con lenguaje sencillo cada aspecto, elemento y observaciones de la localidad o municipio objeto de estudio.

Relacione los datos que tiene con los solicitados por el MinCIT en la **Figura 5. Elaboración de inventarios.**



Figura 5.
Elaboración de Inventarios

FORMATO ÚNICO PARA LA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS TURÍSTICOS
FORMULARIO 1. SITIOS NATURALES

ensayo 2

1. GENERALIDADES							
1.1. Nombre		Nevado del Cocuy					
1.2. Departamento		Boyacá, Arauca y Casanare		1.3. Municipio			
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad							
1.5. Administrador o Propietario							
1.6. Dirección/Ubicación							
1.7. Teléfono/Fax							
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)				1.9. Tipo de Acceso			
				Terrestre X Acuático Férreo Aéreo			
1.11. Indicaciones para el acceso:							
2. CARACTERÍSTICAS							
2.1. Código Asignado							
2.2. Descripción:		<p>La Sierra Nevada del Cocuy, Chita o Güican, es la porción mas elevada de la cordillera Oriental colombiana, con una altura máxima aproximada de 5250msnm, en el pico Ritacuba Blanco, es uno de los cinco Parques Nacionales Naturales con ambientes de alta montaña que cuenta el país. Además del manto de hielo, de sus 18 picos cubiertos de nieve y sus 14 nevados temporales. En los valles glaciares de sus montañas se forman más de 300 lagunas. Ubicadas a gran altitud, algunas de ellas se encuentran por encima de los 3.900 msnm, como la Laguna Grande de los Verdes; otras son de gran tamaño, como la Plaza, la Grande de la Sierra y las lagunas del sector del Rio Lagunillas. Más de 80 ríos se nutren de ellas.</p>					
							
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN							
CALIDAD							PUNTAJE
Sin contaminación del aire (10)							9
Sin contaminación del agua (10)							10
Sin contaminación visual (10)							10
Estado de conservación (10)							5
Sin contaminación sonora (10)							10
Diversidad (10)							10
Singularidad (10)							8
Subtotal							62
SIGNIFICADO							
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)							18
TOTAL							80

Fuente: <http://www.viajesclorofila.com/destinos/cocuy.htm> y http://www.colombia.com/turismo/sitio/nevado_cocuy.asp

Diligenciado por:	Gina Colmenares	Fecha:	07 10 2008
-------------------	-----------------	--------	------------

Nota: Tomado de MinCIT. *Formato Único para la elaboración de Inventarios Turísticos.*
<https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/inventarios-turisticos/formato-unico-para-la-elaboracion-de-inventarios-t/formato-unico-para-la-elaboracion-de-inventarios-turisticos-2009.pdf.aspx>

Socialice sus apreciaciones con el instructor y compañeros.

2. Lea el **Anexo 5. Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos** el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y extraiga los formatos requeridos para levantar el inventario turístico del municipio objeto de estudio.

Elabore un documento Word con la información recolectada y siguiendo los ítems planteados a continuación.

- Portada. Es la primera página del documento y contiene los datos generales del Nombre de la institución SENA, programa al que está inscrito, título del trabajo, nombres y apellidos de los aprendices, ficha, nombre del instructor y fecha.
- Introducción. Plantee en forma clara una vez redactado el trabajo de campo. Aborde elementos, importancia e implicaciones de la investigación de manera general.



- **Objetivos.** Redacte un objetivo general que represente la finalidad que desean alcanzar durante la investigación y mínimo 2 objetivos específicos de los logros concretos durante el proceso.
- **Reseña de la localidad o municipio.** Redacte en forma clara y descriptiva la localidad o municipio, abordando las fuentes tenidas en cuenta para la investigación.
- **Proceso metodológico del inventario.** Registre en forma secuencial el proceso metodológico empleado para obtener los datos en la localidad o municipio objeto de estudio.
- **Fichas de inventario turístico.** Registre los datos del formato metodología de inventarios, en forma ordenada y clara de los factores físicos y culturales de los atractivos turísticos de la localidad o municipio objeto de estudio.
- **Importancia del bien con base en criterios de valoración.** Registre la valoración de cada ítem que registra el formato de inventarios y sintetice el valor que dé cuenta de su valor.
- **Bibliografía.** Registre los enlaces y libros consultados.

EVIDENCIA 1 (de producto): Documento del inventario de recursos y atractivos turísticos del municipio objeto de estudio – Avance 1

Tiempo Requerido: 20 horas (Trabajo directo con instructor 12 horas y trabajo autónomo 8 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.

Actividad de Aprendizaje 6: *Apropiar la metodología del sistema turístico con base en componentes del territorio. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).*

1. Consulte y complete la **Tabla 7. Taller Inicial de Inventarios de la localidad o municipio**, con información sobre la localidad o municipio objeto de estudio que alimente el inventario del ejercicio anterior y las anotaciones descritas a continuación.

Tabla 7.
Taller Inicial de Inventarios de la Localidad o Municipio

MUNICIPIO o LOCALIDAD	DESCRIPCIÓN
Motivo de viaje	
Tipos de alojamiento del lugar	



<i>Establecimientos gastronómicos del lugar</i>	
<i>Casas de cambio y escriba la dirección</i>	
<i>Hospital o centro de salud</i>	
<i>¿Cajeros bancarios?</i>	
<i>Vías de acceso del lugar</i>	
<i>Oficina de turismo, o casa de la cultura o el turismo está adscrito a otra secretaría</i>	
<i>Servicios públicos</i>	
<i>Señalización turística</i>	
<i>Operadores turísticos locales</i>	
<i>Transporte local e intermunicipal</i>	

2. Asista a la socialización del instructor titulada: “*Sistema Turístico: Infraestructura, Estructura y Superestructura Turística*” y construya de forma individual un cuadro resumen con las variables abajo descritas y en donde, identifique los participantes del sector público, privado, comunidad y academia en el turismo.

- Infraestructura: concepto, bienes y servicios en un territorio
- Estructura o planta turística: Accesos y facilidades
- Superestructura: concepto, actores, entidades públicas, gremios y la academia
- Atractivos: Naturales y Culturales
- Facilidades turísticas

Socialice el cuadro resumen con el instructor y reciba la respectiva realimentación, luego ajuste si es necesario y guárdelo en su material de estudio.

3. Elabore un esquema del sistema turístico de su elección e identifique los componentes reconocidos en el municipio o localidad objeto de estudio de la **Tabla 7. Taller Inicial de Inventarios de la localidad o municipio.**

4. Construya una base de datos en herramienta Excel con los componentes del sistema turístico de la localidad o municipio objeto de estudio.

Evidencia 2 (de producto) Base de datos y esquema gráfico de acuerdo con la delimitación del sistema turístico del territorio objeto de estudio.

Tiempo Requerido: 14 horas (Trabajo directo con instructor 8 horas y trabajo autónomo 6 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico



Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.

Actividad de Aprendizaje 7: Describir la vocación turística del territorio a partir de la tendencia de consumo, inventario y sistema turístico. (Resultado de Aprendizaje: Caracterizar la actividad turística teniendo en cuenta atributos del territorio).

1. Lea los siguientes documentos sobre definiciones relacionadas con el turismo:

Artículo *¿Qué es el Turismo?*, disponible en <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/>

Artículo *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación.* Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

Realice un mapa mental teniendo en cuenta las siguientes variables del perfil del visitante: sociología, economía, manejo del tiempo libre, ocio y recreación.

2. Asista a la socialización por parte del instructor del tema “*Tendencias de consumo del Turismo*”, tome nota y socialice la información con sus compañeros e instructor.

Lea el **Anexo 6. Vocación del Destino – Planeación – SENA** y elabore un resumen del tema por equipos de trabajo.

Elabore un mural grupal, con registros fotográficos e imágenes de revista, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- Seleccionar un destino.
- Actividades que se pueden desarrollar en ese lugar.
- Productos turísticos del destino.
- Tipos de turistas que arriba a ese lugar.
- Tendencia del gasto y arribo de visitantes al lugar.

3. Defina los siguientes aspectos en un documento Word:

- Retome los componentes del sistema turístico del territorio objeto de estudio.
- Clasifique los productos turísticos del territorio, de acuerdo con el ejemplo registrado en el **Anexo 6. Vocación del Destino – Planeación – SENA**, páginas de la 9 a la 11.
- Elabore un cuadro resumen con las características intrínsecas y extrínsecas de la localidad o municipio objeto de estudio.
- Escriba las tendencias de consumo del visitante en el lugar.
- Describa las acciones publicitarias aplicadas por los prestadores de servicios del lugar.
- Describa la actividad turística detectada en el territorio con respecto a los flujos y comportamientos sociales de los visitantes, las motivaciones y justifique su respuesta.
- Describa la vocación turística del municipio objeto de estudio



Lleve el resultado de la actividad anterior a un documento escrito con los siguientes ítems.

- Portada. Es la primera página del documento y contiene los datos generales del Nombre de la institución SENA, programa al que está inscrito, título del trabajo, nombres y apellidos de los aprendices, ficha, nombre del instructor y fecha.
- Introducción. Plantee en forma clara una vez redactado el trabajo de campo y en forma ampliada que incluya el sistema turístico. Aborde elementos, importancia e implicaciones de la investigación de manera general.
- Objetivos. Redacte un objetivo general que represente la finalidad que desean alcanzar durante la investigación y mínimo 2 objetivos específicos de los logros concretos durante el proceso.
- Reseña de la localidad o municipio. Redacte en forma clara y descriptiva la localidad o municipio, abordando las fuentes tenidas en cuenta para la investigación y el perfil del visitante.
- Proceso metodológico del inventario. Registre en forma secuencial el proceso metodológico empleado para obtener los datos en la localidad o municipio objeto de estudio.
- Fichas de inventario turístico. Registre los datos del formato metodología de inventarios, en forma ordenada y clara de los factores físicos y culturales de los atractivos turísticos de la localidad o municipio objeto de estudio.
- Importancia del bien con base en criterios de valoración. Registre la valoración de cada ítem que registra el formato de inventarios y sintetice el valor que dé cuenta de su valor.
- Sistema turístico. Redacte en forma clara y concisa los componentes del sistema turístico del municipio o localidad objeto de estudio.
- Vocación del territorio. Registre el punto 5 de la Actividad de aprendizaje 6.
- Bibliografía. Registre los enlaces y libros consultados.

EVIDENCIA 3: (de producto) Documento con la vocación turística del municipio o localidad objeto de estudio.

Tiempo Requerido: 14 horas (Trabajo directo con instructor 8 horas y trabajo autónomo 6 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.



Actividad de Aprendizaje 8: Validar el potencial turístico del territorio con base en la identificación de la cadena de valor. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar los actores del turismo en el territorio según metodología y estructura del sistema turístico).

1. Lea el **Anexo 7. Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. I Parte. Orientaciones Teóricas y contextualización. Cap. 3. El enfoque de cadenas de valor en turismo. Reflexiones para destinos turísticos con gestión comunitaria.** Zulma Vianchá Sánchez. Pdf., pág. 30 -37

Identifique los puntos claves que hacen parte de la cadena de valor y responda a las siguientes preguntas:

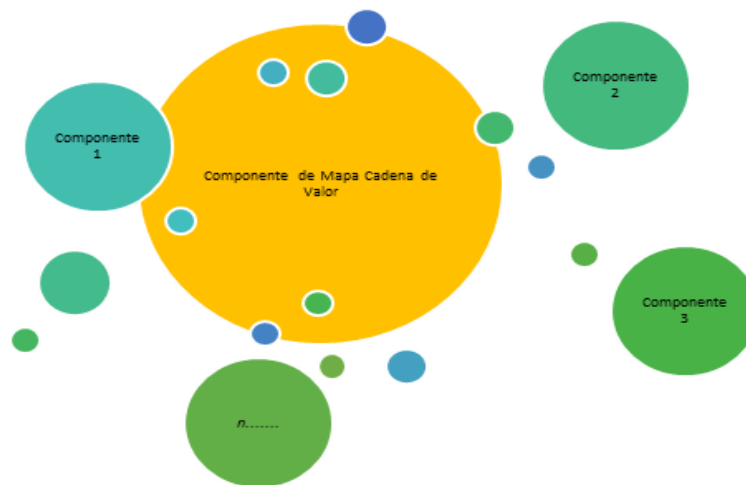
- ¿Explique a que hace referencia las actividades primarias y de apoyo?
- ¿Cuáles son las perspectivas de diseño, servicio y organizaciones en la cadena de valor?
- ¿Qué errores se cometen desde la gestión comunitaria de cara a la incorporación de los actores locales en la cadena de valor?

Socialice ante los compañeros bajo lineamientos del instructor.

2. Observe el video *Introducción al análisis de cadenas de valor de turismo* que se encuentra disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=d4guj84c1F8>

Identifique y caracterice los componentes del mapa de la cadena de valor que se presentan en el video y describa las relaciones que se presentan entre éstos. Siga de ejemplo la **Figura 6. Componentes.**

Figura 6.
Componentes



Nota: Tomado de Preciado G., (s.f.) Organizadores gráficos.



3. Lea **Anexo 8. SENA – OVOP. Estrategia de desarrollo local incluyente OVOP Colombia Documento metodológico #04. Guía para el estudio de cadena de valor simple y selección de Mi Producto.** Pdf., pág. 11-14 y **Anexo 7. Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. I Parte. Orientaciones Teóricas y contextualización. Cap. 3. El enfoque de cadenas de valor en turismo. Reflexiones para destinos turísticos con gestión comunitaria.** Zulma Vianchá Sánchez. Pdf., pág. 30 -37

Establezca un paralelo identificando las similitudes y diferencias entre las matrices de cadena de valor de turismo que se encuentran en ambas lecturas.

Reúnase con su equipo de trabajo de localidad o municipio.

Observen la **Figura 7. Cadena de valor de un destino turístico.**

Figura 7.

Cuadro cadena de valor de un destino turístico



Nota: Jonker J. A., (2004). Tomado de Wiki EOI. *La gestión del valor en turismo en Turismo en* https://www.eoi.es/wiki/index.php/La_gesti%C3%B3n_del_valor_en_turismo_en_Turismo

Identifiquen los componentes de la cadena de valor del turismo de la localidad o municipio que es su objeto de estudio.

Construyan la cadena de valor del turismo de ese territorio con base en el modelo propuesto por Jonker J.A.

Expresen esa estructura en un documento Word con las debilidades y fortalezas detectadas en la cadena de valor. Justifique posibles alternativas de solución a dichas falencias. Recuerden el uso de normas de presentación para documentos.



Evidencia 4 (de producto) Documento Word con Cadena de valor del turismo de localidad o municipio objeto de estudio.

Tiempo Requerido: 16 horas (Trabajo directo con instructor 9 horas y trabajo autónomo 7 horas)

Ambiente Requerido:

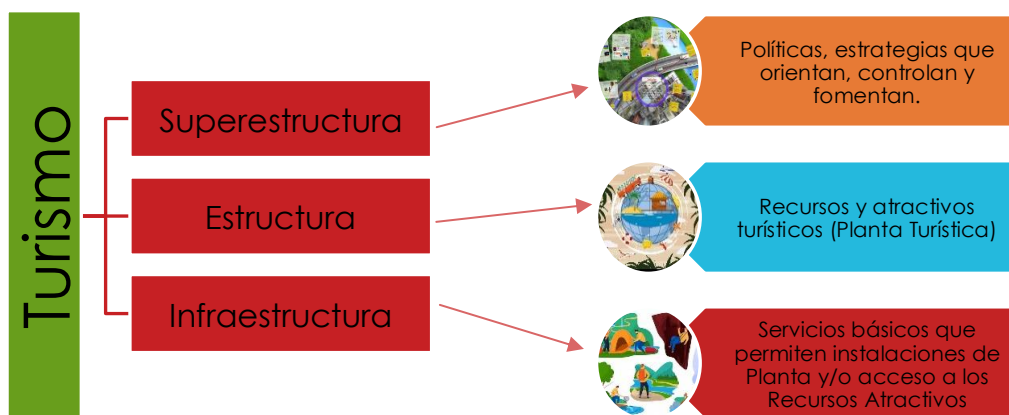
- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, presentaciones, computadores y video beam.

Actividad de Aprendizaje 9: Comprender las funciones de los actores que conforman la superestructura a partir de normativa turística. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar los actores del turismo en el territorio según metodología y estructura del sistema turístico).

1. Observe la **Figura 8. Sobre estructura del sistema turístico.**

Figura 8.
Estructura del Sistema Turístico



Nota: Fuente propia (2022)

Observe el video *Sesión 2 Estructura y superestructura del turismo. Cátedra preparando mi futuro*, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=vlxaqWlhqKM>

Complete la **Tabla 8. Estructura del Sistema Turístico** con base en la **Figura 8.** y el video anterior.



Tabla 8.
Estructura del Sistema Turístico

ORGANIZACIONES INTERNACIONALES	CONCEPTO	FUNCIONES
Organización Mundial de Turismo (OMT)		
Consejo Mundial de Turismo y Viajes (WTTC)		
<i>n.....</i>		
ORGANIZACIONES NACIONALES	CONCEPTO	FUNCIONES
Viceministerio de Turismo		
Gobernación		
Alcaldías		
PROEXPORT		
<i>n....</i>		

Socialice ante el instructor

2. Consulte el **Anexo 9. Ley General de Turismo o Ley 300 de 1996 Pdf.**

Realice un Mapa Conceptual de cada título de la ley, desagregando capítulos y artículos según corresponda.

Utilice el siguiente recurso para el desarrollo de su actividad: <https://www.goconqr.com/>

Para saber: ¿Qué es un Mapa Conceptual?
y ¿Cómo se hace un Mapa Conceptual?
consulte:

- ✓ ¿Qué es un Mapa Conceptual?
<https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-mapa-conceptual>
<https://concepto.de/mapa-conceptual/>
- ✓ ¿Cómo se elabora un Mapa Conceptual?
<https://www.youtube.com/watch?v=q4QywyLYWrA>

Diligencie la **Tabla 9. Taller de Aula: Ley General de Turismo**. En ella, explique las modificaciones que sufrió la Ley 300 de 1996 por medio de la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012. Para ello siga el ejemplo que se expresa a continuación:



Tabla 9.

Taller de Aula: Ley General de Turismo

LEY 300 /96	LEY 1101 /06	LEY 1558 / 12
<i>Contribución parafiscal, será del 2.5 por mil, de las ventas netas, y se debe reportar y pagar anual.</i>	<i>Contribución parafiscal, será del 2.5 por mil, de los ingresos operacionales, y se debe reportar pagar trimestral.</i>	<i>No se modifica la contribución.</i>

Utilice el **Anexo 10. Ley 1101 de 2006 Pdf.** y **Anexo 11. Ley 1558 de 2012 Pdf.** para completar la actividad.

Realice un paralelo con similitudes y diferencias entre **Anexo 9. Ley General de Turismo - Ley 300 de 1996 Pdf.** y el **Anexo 12. Ley General de Turismo - Ley 2068 de 2020 Pdf.**, ambas de Colombia.

Consulte haciendo uso de fuentes de información secundarias que se encuentran en la biblioteca física y virtual del SENA los temas relacionados a continuación.

Documento CONPES 3397 de 2005 y 3640 de 2010

Políticas Sectoriales en el Link: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo>

Agendas de competitividad en el Link:

<https://www.mincit.gov.co/minindustria/competitividad-e-innovacion>

3. Elabore un documento resumen en donde identifique los actores que están presentes en el territorio objeto de su proyecto y justifique las acciones que puede ejecutar con respecto al turismo basado en los lineamientos regulatorios.

Socialice por equipos de trabajo ante los compañeros e instructor.

Tiempo Requerido: 16 horas (Trabajo directo con instructor 9 horas y trabajo autónomo 7 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, presentaciones, computadores y video beam.



Actividad de Aprendizaje 10: Validar el potencial turístico del territorio con base a la identificación de actores. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar los actores del turismo en el territorio según metodología y estructura del sistema turístico).

1. Lea el **Anexo 13. Metodología de Mapeo Territorial – Comunidades Nativas Cacataibo Pdf.** de Típula, P. (2008), Instituto del Bien Común Área de Ordenamiento Territorial.

Realice una infografía sobre la lectura del **Anexo 13. Metodología de Mapeo Territorial.**

Para saber ¿Qué es una Infografía? Y
¿Cómo se hace una Infografía? consulte:

- ✓ ¿Qué es una Infografía? Ejemplos y cómo crear una en <https://www.dongee.com/tutoriales/que-es-una-infografia/>
- ✓ Cómo crear una infografía: paso por paso en https://www.canva.com/es_mx/aprende/como-hacer-infografias-garanticen-exito-marca/

Lea en equipos por localidad o municipio el **Anexo 14. Taller de mapa de actores del proyecto. Pdf.**

Desarrolle el taller de mapeo de actores aplicado a su objeto de estudio. Utilice papel periódico, notas adhesivas, marcadores de colores y todo el material que estime necesario.

Identifiquen sobre el dibujo los siguientes elementos.

- Aspectos biofísicos pertenecientes al territorio: Recursos y atractivos patrimoniales (naturales y culturales), aspectos económicos, sociales, costumbres y tradiciones, delimitación geográfica.
- Infraestructura asociada: principales vías de accesos y comunicación, servicios públicos, financieros, de salud, transporte terrestre, aéreo, fluvial, marítimo.
- Centros de formación orientada al turismo, si los hay.
- Actores del territorio,
- Comunidad (asociaciones comunitarias)
- Sector público (Alcaldías municipales, secretaria de desarrollo, oficinas de turismo)
- Sector privado vinculado de forma directa al sector turístico (Agencias de viajes, operadoras, establecimientos de hospedaje (convencionales, rurales, camping, glamping), establecimientos gastronómicos, guías de turismo, baquianos, transporte.

Asigne a los actores la categoría que corresponda (veta, claves, primarios y secundarios) y emplee las convenciones trabajadas en el **Anexo 14. Taller mapa de actores del proyecto** para identificarlos en el mapa físico.



Socialice la actividad ante el grupo y guarde como elementos básicos del proyecto formativo.

2. Complete la **Tabla 10. Dinámicas territoriales** con información sobre los actores encontrados en la actividad anterior.

Tabla 10.
Dinámicas territoriales

Tipo de actor Público / Privado / Comunitario / Academia / Mixto	Función o rol Líder / Secretario / Empresario / Director / Alcalde / Representante	Contacto – Localización (teléfono, vereda, inspección, municipio, ciudad, corregimiento).	Vinculación con el sector turismo (directa o indirecta)	Explique la forma de vinculación o relación con la actividad turística si la hay

Socialice la tabla ante el instructor y reciba la respectiva realimentación.

Evidencia 5 (de desempeño). Mapa de actores de la localidad o municipio objeto de estudio.

Evidencia 6 (de producto) Tabla diligenciada Dinámicas territoriales.

Tiempo Requerido: 16 horas (Trabajo directo con instructor 9 horas y trabajo autónomo 7 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: computadores y video beam, plataforma virtual SENA, papel periódico pliegos, marcadores, notas adhesivas de colores.



Actividad de aprendizaje 11: Identificar las estrategias de servicio según tipo de cliente.
(Resultado de aprendizaje: Caracterizar las solicitudes del servicio según tipología y protocolo).

1. Lea las opiniones de la **Figura 9.** sobre la atención en una oficina de turismo.

Figura 9.

Opinión sobre atención en Oficina de Turismo



Mala Atención
Opinión sobre Oficina Turismo Villa General Belgrano
●○○○○ Opinión escrita 23 de enero de 2017

La atención es muy mala. Sólo nos dieron un plano de Villa General Belgrano sin ningún tipo de explicación. la persona que me atendió Solamente aclaró que ahí estaba todo indicado. Tampoco dio lugar a ningún tipo de pregunta. Creo que siendo un lugar que económicamente depende del turismo la atención debiera ser excelente y no pésima como lo es.

Fecha de la experiencia: enero de 2017

Pregunta a 305mabelb sobre Oficina Turismo Villa General Belgrano

Gracias, 305mabelb

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

Ver las 273 opiniones

Nota: Tomado de Tripadvisor. Oficina Turismo Villa General Belgrano. Mala Atención en https://www.tripadvisor.es/ShowUserReviews-g312776-d10000594-r454255894-Oficina_Turismo_Villa_General_Belgrano-Villa_General_Belgrano_Province_of_Cordo.html



Mala atención.
Opinión sobre Oficina Turismo Ajuntament València
●○○○○ Opinión escrita 7 de agosto de 2021

Atención muy deficiente. Mal trato a los usuarios. Vivo en Valencia, fui a la plaza de la Reina y estaba cerrado, así que me acerqué a la oficina de la plaza del ayuntamiento. Ya que estoy de vacaciones, aprovecho y veo bien mi tierra. 40° de temperatura, la gente en cola en la puerta, las puertas únicamente se abrían desde el interior con acceso restringido a 2 personas, puedo entenderlo por la situación. Me acerqué a las personas de la cola y pregunté si para coger un plano, había que hacer cola, no lo sabían así que les dije, con permiso, me acerco a preguntar. Había un chico chino en en la puerta, le pregunto y me contesta en inglés, como no se podía entrar hasta que no saliesen los de dentro, el chico y yo nos ponemos a charlar, al menos, aprovecho la espera para practicar mi inglés, perfecto, salen los de dentro y entramos los 2 juntos, saludo y le digo, por favor, donde puedo coger un plano, sin contestar al saludo, me dice la chica de la oficina que el chico estaba primero, le digo que sí, que sólo quería coger un mapa, nada más y con un desplante de alucinar y un tono insolente, me vuelve a decir, ya, pero él está primero, se dirige al chico en inglés y le dice, lo siento, espera que le de un mapa a esta chica, igual pensaba que es la única que habla idiomas, en fin el chico súper amable, le contestó que sí, que no tenía ningún problema. Le costó menos darme el plano que protestar a la chica. De todos modos, poner unos mapas en la puerta ahorra que los usuarios tengamos que aguantar el humor de otros y el insoponible calor a pleno sol. Nada sólo 40°.

Fecha de la experiencia: agosto de 2021

Pregunta a Playera65 sobre Oficina Turismo Ajuntament València

Gracias, Playera65

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de Tripadvisor LLC. Tripadvisor realiza comprobaciones de las opiniones.

Ver las 48 opiniones

Nota: Tomado de Tripadvisor. Oficina Turismo Ajuntament Valencia. Mala Atención en https://www.tripadvisor.co/ShowUserReviews-g187529-d2192017-r802370068-Oficina_Turismo_Ajuntament_Valencia-Valencia_Province_of_Valencia_Valencian_Comm.html



Redacte un texto de 600 palabras. En él, explique las posibles razones por las cuales considera que la persona escribe esa opinión en la referencia “Mala Atención”, de la plataforma de Tripadvisor.

Comparta su criterio con el grupo y el instructor.

2. Lean en grupos de cinco (5) personas el texto sobre *Mala atención al cliente: causas y consecuencias* disponible en <https://intelsa.co/mala-atencion-al-cliente/>

Mala atención al cliente: causas y consecuencias

Junio 3, 2022

Muchas empresas están de acuerdo en que el servicio al cliente desempeña un papel importante en el crecimiento y el desarrollo de la compañía. Sin embargo, hay grandes diferencias entre los distintos enfoques que tienen según el sector del que se trate. Para el servicio al cliente no hay una estrategia única o válida y por ello no es extraño que las marcas tengan dificultades en el momento de mejorar la experiencia de sus clientes. La mala atención al cliente puede tener efectos realmente negativos en la imagen y desempeño de la marca, por lo que todas las empresas deben evitarlo, enfocándose en brindar un excelente servicio, asesoría y seguimiento para sus consumidores.

¿Qué es una mala atención al cliente?

Una mala atención al cliente sucede cuando las empresas no cumplen con las expectativas del cliente en cuanto a calidad de servicio, tiempo de respuesta o experiencia general del cliente, lo que puede traer consecuencias negativas.

Causas de la mala atención al cliente

La mala atención al cliente puede ser causada por diversos motivos y hoy en día los clientes están cada vez más exigentes, debido a la diversidad de marcas y la tecnología, por lo que debes tener en cuenta que en ocasiones habrá causas del servicio al cliente que no pueden ser controladas.

*Pero, existen algunos factores que las empresas que sí se pueden controlar y que deben atender al cliente de la mejor manera, evitando a toda costa una mala atención. Algunos de estos **factores** son:*

1. Largo tiempo de espera

De acuerdo con datos de Forrester, más de 70% de los clientes asegura que lo más importante que puede hacer una empresa para brindarle un buen servicio al cliente es valorar su tiempo. Por ello, una de las causas de un mal servicio al cliente son los largos tiempos de espera. De hecho, algunas investigaciones muestran que después de 2 minutos de espera en una llamada, es probable que los clientes cuelguen el teléfono.

2. No atender a todos los clientes

La calidad del servicio al cliente también puede verse afectada por la imposibilidad de atender la demanda actual. Cuando esto ocurre, los clientes se quedan esperando por una solución y muchos ni siquiera alcanzan a ser atendidos.

3. Producto no disponible o agotado

Cuando un producto se agota es una buena noticia para las empresas, en términos financieros. Sin embargo, si las existencias no se manejan correctamente pueden causar un mal servicio al cliente, pues puede generar demoras en las entregas a los clientes. Un retraso en la entrega de los productos se percibe como un servicio deficiente por parte de los compradores, por lo tanto, si esto te llega a suceder, procura informarle a tus clientes sobre el retraso o la escasez del producto.

4. Falta de seguimiento

Cuando no se lleva un seguimiento y no se comunican con oportunidad los tiempos de respuesta, los clientes creerán que la empresa se ha olvidado de su caso. Esta situación creará en ellos una percepción de una baja



calidad de servicio al cliente. Trata de que en todos los casos, comuniques al cliente sobre el estado de su proceso y al finalizar le preguntes sobre cómo le pareció la atención recibida y que si necesita algo más.

5. Tener que repetir más de una vez el problema

Más del 70% según datos de Zendesk de los compradores atribuyen su mala experiencia con la atención a tener que explicar su problema a varias personas de la empresa, según Zendesk. Esto ocurre, principalmente, cuando la atención se transfiere a otros operadores o representantes, o cuando estos no están atentos a lo que dice el cliente.

6. No cumplir con tus promesas

Prometer algo y no cumplirlo es algo que trae consecuencias, tanto en lo personal como en lo laboral. Como empresa, tu compromiso con el cliente debe ser firme. Elige siempre los materiales de más alta calidad y capacita a tus empleados para lidiar con las quejas o los problemas que puedan surgir. Asegúrate de cumplir tus promesas como lo estableciste ¡Nadie quiere a un cliente decepcionado!

Consecuencias de una mala atención al cliente:

Cuando los clientes tienen una mala experiencia de atención al cliente dejan de usar la marca y lo comentan con sus personas cercanas, lo cual daña y afecta la reputación de la empresa.

Por eso, es importante que como empresa comprendas cómo una mala atención al cliente puede dañar un negocio más de lo que un buen liderazgo podría beneficiarlo.

Te compartiremos algunas de las **consecuencias que una mala atención al cliente** puede traer:

1. Aumenta la sensibilidad al precio.
2. Pierdes clientes.
3. Se afecta la lealtad a la marca.
4. Reducen las ganancias.
5. Se genera una mala imagen de la marca.

¿Cómo satisfacer las expectativas de tus clientes?

Crea y desarrolla estrategias para atraer a nuevos clientes, sé consistente con la información que estás brindando y mantente abierto a cualquier duda que tenga el cliente.

Además, atiende las dudas y necesidades que surjan de manera amable, cordial y alegre. Recuerda que estar para ellos en todo momento es importante, así podrás vender más y lograr una reputación positiva

Intelsa (2022). Mala atención al cliente: causas y consecuencias. Tomado de <https://intelsa.co/mala-atencion-al-cliente/>

Participe en el debate orientado por su instructor con relación a los aspectos clave de la lectura.

3. Observe el video *Claves de la Atención y del Servicio al cliente* de Álvaro Arismendy, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=gIxRkx2IH3E>

Responda los siguientes interrogantes con base en el video:

- Identifique desde su experiencia, ¿cuáles fueron los aspectos más importantes del servicio?
- Tomando como punto de referencia un servicio que haya prestado, identifique el tipo de clientes.
- Escriba ¿cómo debe ser la prestación de un buen servicio?



4. Consulte de forma libre en páginas de internet las características de tipos de cliente listados a continuación y elabore un cuadro comparativo resaltando similitudes y diferencias, si las hay.

- Cliente Silencioso
- Cliente Manipulador
- Cliente Metódico
- Cliente Obstinado
- Cliente Rutinario
- Cliente Escéptico

5. Lea el **Anexo 15. Servicio al Cliente de la UMB Virtual**, de la página 5 a la 21 y elabore por parejas un mándala haciendo uso de herramientas tecnológicas con las siguientes variables:

- Concepto
- importancia
- Características del servicio
- Ciclo del Servicio
- Momentos de verdad
- Triangulo del servicio
- Calidad en el servicio

Tome como referencia la **Figura 10. Ejemplo de Mándala** para su construcción.

Figura 10.
Ejemplo de Mándala



Nota: Tomado de *Organizadores gráficos. Organizador gráfico mándala: qué es y características* en <https://organizadoresgraficos.net/organizador-grafico-mandala/>



Para saber ¿Qué es un Organizador Gráfico
Mándala? y ¿Cómo se hace un Mándala?,

- ✓ Organizador Gráfico Mándala: ¿Qué es? y características.
<https://organizadoresgraficos.net/organizador-grafico-mandala/>
- ✓ ¿Cómo se hace un mandala?
<https://www.youtube.com/watch?v=Xi2-MLw-QY>

Socialice la actividad ante el grupo e instructor.

6. Desarrollen en equipos de trabajo un juego de roles, en donde se evidencien los tipos de cliente y las estrategias de atención teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo estimado para cada presentación 15 minutos.
- Roles: tipos de cliente, asesor de servicio.
- Contexto: oficina de turismo.
- Marcar el ciclo del servicio y momento de verdad.
- Aplicar protocolo de atención al cliente.

Tiempo Requerido: 12 horas (Trabajo directo con instructor 7 horas y trabajo autónomo 5 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, presentaciones, computadores y video beam.

Actividad de Aprendizaje 12: *Identificar la comunicación como habilidad a partir de las técnicas de servicio al cliente. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar las solicitudes del servicio según tipología y protocolo).*

1. Lea el artículo sobre *Cartel que indica cómo vestir en Guatapé, divide a sus habitantes*, publicado por el periódico El Espectador en el 2017.

Una imagen que pretende regular la manera en que se visten los turistas del municipio antioqueño ha tenido tantos aplausos como reproches. La responsable afirma que el código de vestuario es solo para sitios como calles, iglesias o parques. Una polémica se generó en el municipio de Guatapé, ubicado al oriente de Antioquia, por la publicación de un cartel en la pared de información de la Secretaría de Turismo del municipio. Con textos en español e inglés, las imágenes acompañadas de textos le pretenden indicar al turista cuáles prendas pueden o no vestir en el lugar.



“Te invitamos a que en nuestro municipio te veas así”, reza la frase en la parte izquierda del papel. En la derecha hay cuatro fotos: dos de mujer y dos de hombre. En la primera, la mujer está en vestido de baño y arriba sale una X roja. En la segunda, la dama está con ropa de calle y un chulito que aprueba su vestimenta. La tercera es un caballero con el torso descubierto y la misma X des aprobante, mientras la cuarta muestra al mismo hombre con camisa, pantaloneta y tenis y el check verde.

En diálogo con Caracol Radio, la secretaria de Turismo de Guatapé, Yomaira Rosales, aseguró que, “en principio busca hacer una invitación a los turistas para que reconozcan que están en un espacio diferente de dónde vienen. Existe un código internacional de turismo donde es importante que se respete la idiosincrasia del lugar que se visita y evitar actos que puedan generar malestar entre los habitantes. Por eso decidimos colocar el cartel”.

También mencionó que el aviso es en respuesta a las molestias y peticiones de algunos habitantes del municipio, que manifestaban su desacuerdo con la manera en que los turistas y extranjeros asistían a los lugares más concurridos del lugar. Según Rosales, ha pasado que varios visitantes se acercan a la iglesia en vestido de baño o sin camisa.

La funcionaria afirma que no tienen ningún problema en que estén con traje de baño y sin camisa en lugares como el embalse Espejo de agua o el Malecón por las actividades acuáticas que allí se realizan, por lo que la sugerencia del cartel es para las calles, la iglesia y el parque principal.

La Alcaldía de Guatapé ha recibido respuestas de todo tipo. Están quienes aplauden la medida en pro de las buenas costumbres en el municipio, mientras que otros rechazan lo que consideran como un ataque contra el libre desarrollo. Para este miércoles, a las 2:00 p.m., está programado un plantón de un grupo de jóvenes que, sin pantalones, rechazarán la invitación que hace la Secretaría de Turismo.

Nota: Tomado de Cartel que indica cómo vestir en Guatapé divide a sus habitantes en :
<https://www.elspectador.com/colombia/medellin/cartel-que-indica-como-vestir-en-guatape-divide-a-sus-habitantes-article-678834/>.

Responda los interrogantes presentados en la **Tabla 11. La Comunicación.**

Tabla 11.
La Comunicación

Acontecimiento Recuerde el momento y narre brevemente	¿Cuál fue la estrategia utilizada? Explique el canal de comunicación empleado	¿Qué tipo de comunicación se empleó?

Socialice la actividad frente a los compañeros e instructor.

2. Asista a la socialización del instructor sobre el tema Comunicación que se encuentra en el **Anexo 16. Comunicación. Pdf.** y reúnase en equipos de trabajo de cinco (5) personas.

Elaboren un mapa de ideas con base en los conceptos tratados en la socialización y luego presente al instructor.



Para saber ¿Qué es un Mapa de Ideas?
y ¿Cómo se hace un Mapa de Ideas?:

- ✓ ¿Qué es un mapa de ideas?
<https://sites.google.com/site/luis2003pallo/q-es-un-mapa-de-ideas>
- ✓ Mapa de Ideas – Explicación
<https://www.youtube.com/watch?v=qjrfELxuHbM>

Socialicen la actividad ante el grupo e instructor.

3. Asista a la socialización del instructor sobre habilidades blandas y lingüísticas.

Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro

Es probable que el futuro del trabajo anuncie una amplia gama de nuevos empleos, muchos de los cuales apenas podemos concebir hoy.

- Gestión de conflictos
- Gestión del tiempo
- Manejo del estrés
- Habilidades de comunicación
- Cultura de la empresa
- Servicio al cliente
- Inteligencia emocional
- Productividad personal
- Narración
- Gestión del cambio

Nota: Gestión. Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro. Tomado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nnlt-261487-noticia/>

Elabore una presentación en PowerPoint sobre las habilidades blandas y lingüísticas, el proceso manejado y los elementos de la argumentación e interpretación en cada una de ellas.

Variables por utilizar en la presentación:

- Uso de herramientas TICS.
- Uso de imágenes y figuras.
- Poco texto.
- Referencias bibliográficas.

Socialice ante los compañeros e intervenga a manera de coevaluación.



4. Observe el video *Todo bonito en Boyacá-2017* disponible en el link www.youtube.com/watch?v=uYL4FT-SEwU&t=34s

Se requiere para escuchar: *Prestar atención a lo que se oye, atender y entender. Quien escucha pone en ejercicio el sentido del oído. Quien atiende aplica el intelecto para comprender lo que oye. (eoi.es., 2014)*

Responda las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los motivos para visitar Boyacá?
- ¿Cuántos municipios nombra la canción?
- ¿Cómo se imagina usted, Boyacá?
- ¿Cómo se quiere promocionar el departamento?
- Conoce temas adicionales a lo expuesto en la canción, expóngalo.

5. Reúnanse en equipos de 3 personas y elaboren un friso con fotografías sobre Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro (recuadro del punto 3). Las cuales, debe poseer una persona que atienda público en una oficina de turismo ubicada en una localidad o municipio.

Exponga ante los compañeros el friso y argumente su mensaje de construcción.

6. Escriba un guion para un socio drama sobre la atención a personas en una oficina de turismo de una localidad o municipio con base en el friso anterior y con las siguientes variables:

- Equipo de trabajo: las tres personas del punto anterior.
- Componentes del guion:
 - ✓ Crear cinco roles o tipos de clientes.
 - ✓ Crear una situación de satisfacción o de inconformidad en la oficina de turismo.
 - ✓ Aplicar técnicas de comunicación
 - ✓ Aplicar las habilidades blandas y lingüísticas que posee el personal de la oficina de turismo.
- Presentación del guion:
 - ✓ Hojas tamaño carta.
 - ✓ Siguiendo normas de presentación para guion.

Compartir el guion de manera individual en plataforma LMS en espacio asignado por el instructor.

Tiempo Requerido: 20 horas (Trabajo directo con instructor 12 horas y trabajo autónomo 8 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula



- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Hojas de papel, lápices de colores, revistas, cinta pegante, computadores y video beam.

Actividad de aprendizaje 13: *Identificar el proceso clasificación de PQRS de acuerdo con requerimientos normativos. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar las solicitudes del servicio según tipología y protocolo).*

1. Describa en una hoja de papel una inconformidad que haya tenido con un producto o servicio. Especifique el nombre de la entidad a quien la dirigió, el motivo de la inconformidad y ¿Cuál fue el proceso que se llevó a cabo por parte de ésta, para darle solución?

Comparta con los compañeros e instructor su actividad.

2. Lea *¿Cómo hacer un reclamo en Viva Air?* en

<https://www.quickcaribbean.com/es/articulo/como-hacer-un-reclamo-en-viva-air>, transcrito en el siguiente recuadro.

Viva Air permite a sus pasajeros hacer un reclamo. El número de Viva Air Colombia quejas y reclamos teléfono es (1) 7433999. Si es elegible para obtener un reclamo de Viva Air, entonces le permite reclamar desde diferentes medios de contacto. Puedes visitar el sitio web oficial de Viva Air desde la opción administrar mis viajes. También puede reclamar por teléfono. Sabrá presentar un reclamo por teléfono en Viva Air.

El proceso para hacer un reclamo en Viva Air:

-Marcar llamada al Viva Air reclamo teléfono (1) 7433999

-Elegir el idioma para obtener asistencia desde el representante de soporte de Viva Air.

-Hay que elegir una opción en relación con Viva Air Colombia quejas y reclamos, desde diferentes opciones para hablar con el ejecutivo de soporte de Viva Air.

-Puede reportar su queja para reclamación desde el ejecutivo de Viva Air.

-Persona en vivo de Viva Air le ayudará apropiadamente para ayudarlo en recibir reclamación desde Viva Air.

-Es necesario discutir en detalle con el ejecutivo para sus dudas y recibir reclamación desde Viva Air. Uno debe prepararse para dar sus informaciones en relación con boleto o código de reservación así que el representante puede asistirle.

Información telefónica de Viva Air para reclamo

Medellín: (4) 6044900.

Barranquilla: (5) 3855555.

Bogotá: (1) 7433999.

Cali: (2) 4856666.

Cartagena: (5) 6937777.

Pereira: (6) 3401001.

Bucaramanga: (7) 6973444.

Línea nacional: 019005558989.

También puede visitar el sitio web oficial de Viva Air para solicitar una reclamación en línea. Puede leer abajo para saberlo.

1. Desde su navegador web visite el sitio web de Viva Air <https://www.vivaair.com/>

2. Desde la página primera elegir la opción “gestionar mis vuelos”

3. Después de seleccionar puede ver sus reservaciones desde Viva Air.



4. Elegir esta reservación para qué necesita reclamación y seguir las instrucciones en la pantalla para obtenerla.

Elabore un diagrama de secuencia en el cual describa los pasos para realizar una queja ante la entidad Viva Air.

Para saber ¿Qué es un diagrama de secuencia?
y ¿Cómo se hace un diagrama de secuencia?:

- ✓ ¿Qué es un Diagrama de Secuencia?
<https://www.youtube.com/watch?v=xiQfSFxuuBw>
- ✓ ¿Cómo se hace un diagrama de secuencia?
<https://www.youtube.com/watch?v=Q1kH7XKxK5I>

Resalte en la secuencia la idea principal de la solicitud o requerimiento. Justifique.

3. Asista a la socialización del instructor sobre el tema *peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*; tome las notas respectivas.

Lea los documentos compilados en:

Criterios normativos para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)

Pdf. del DNP disponible en el link

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/CRITERIOS%20NORMATIVOS%20PARA%20PQRSD%20V2.pdf>

Tome de la página 3, la Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, y responda las siguientes preguntas

- ¿Qué es una petición?
- ¿Cuáles son los contenidos de una petición?
- Con base al procedimiento de atención presentado por Viva Air. ¿Usted considera que aplicó la normativa? Justifique
- ¿Elabore una propuesta de procedimiento para atender una petición desde una oficina de turismo?

Socialice ante el instructor.



4. Tome la opinión uno (1) sobre la atención en una oficina de turismo de Villa General Belgrano (*actividad de aprendizaje 11*) y elabore una PQRSF para ese lugar por el mal servicio prestado. Tenga en cuenta las siguientes variables a manejar:

- Defina el tipo de herramienta de inquietud o manifestación.
- Seleccione o diseñe el formato de registro de inquietud o manifestación de acuerdo con los contenidos.
- Redacte la inquietud o manifestación con base en los procesos comunicativos y empleando el formato anterior.

Intercambie con sus compañeros los documentos y aporte sugerencias constructivas al proceso.

5. Reúnase con su equipo de trabajo por localidad o municipio y retome la documentación general del ejercicio para que completen la **Tabla 12. Clasificación de PQRSF** en Excel.

Tabla 12.
Clasificación de PQRSF

CLASIFICACIÓN DE PQRSF							
TIPO DE PQRS	CLASE DE DOCUMENTO	FECHA DE REMISIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	CANAL DE RECEPCIÓN	FOLIO	DEPENDENCIA / RESPONSABLE	OBSERVACIÓN

Guarde en su carpeta del proyecto de formación.

Visite la oficina de turismo de la localidad o municipio objeto de estudio e indique los detalles de una PQRS real y el procedimiento adelantado para su respuesta o solución.

Lleve la información recolectada a la matriz de clasificación de PQRSF de la **Tabla 12**.

Evidencia 7 (de Desempeño) Clasifica solicitudes de servicio con base en necesidades y políticas de atención del usuario.

Tiempo Requerido: 26 horas (Trabajo directo con instructor 16 horas y trabajo autónomo 10 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA



- Entorno económico

Materiales: Hojas de papel, material audiovisual, computadores y video beam.

Actividad de aprendizaje 14: *Apropiar conceptos de protocolo mediante procesos de atención a usuarios. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar las solicitudes del servicio según tipología y protocolo).*

1. Observe el video *Etiqueta y protocolo empresarial* disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=bLFCFLlaQ4A> y lea el artículo *Netiqueta, protocolo y etiqueta, sus normas básicas* disponible en <https://aprendercompartiendo.com/netiqueta-protocolo-etiqueta-internet/>

Responda las siguientes preguntas con base en los videos y sobre una experiencia personal de servicio al cliente.

- Lugar en donde ocurrió el servicio.
- Narre la experiencia vivida frente al servicio.
- Explique cómo fue su actitud frente al servicio.

Retome de la *actividad de aprendizaje 12*, el artículo sobre *Cartel que indica cómo vestir en Guatapé, divide a sus habitantes*, publicado por el periódico El Espectador en el 2017 y de respuesta a los siguientes interrogantes:

- En la problemática de Guatapé, explique ¿Cómo se aplicaron las normas básicas de servicio al cliente?
- Ya reconociendo el concepto de etiqueta y el protocolo empresarial a partir del video anterior, ¿Cuál sería su actitud ante la señora que no desea cumplir con la etiqueta establecida para ingresar al recinto religioso?

Socialice las respuestas a manera de debate frente a los compañeros y bajo los lineamientos del instructor.

2. Asista a la socialización del instructor sobre el tema *Netiqueta, protocolo y etiqueta, sus normas básicas*, disponible en el link: <https://aprendercompartiendo.com/netiqueta-protocolo-etiqueta-internet/>

Tome las notas en su cuaderno que considere pertinentes.

Reúnanse en equipos de cinco (5) personas y elaboren un crucigrama con 15 conceptos (mínimo) del documento.

Participe de manera activa en el diligenciamiento del crucigrama como actividad de aula. Reciba la respectiva realimentación por parte del instructor frente a los conceptos expuestos en la actividad.



3. Lea el documento **Anexo 17. PR-087_Atencion_AI_Usuario V4 de 2018.PDF** de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Desarrollo Económico, Instituto para la Economía Social, página 15 al 26.

Dé respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el servicio al usuario?
- Escriba tres derechos y tres deberes de los usuarios que más le llamen la atención. Justifique la respuesta.
- Narre el protocolo que debe manejar un buen servidor.
- Elabore un diagrama de secuencia en el cual aplique las características de los canales de atención que se deben utilizar en una oficina de turismo.
 - ✓ Personalizada
 - ✓ Telefónica
 - ✓ Virtual
 - ✓ Correo electrónico

4. Consulte la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012 de la página 6 a la 15 disponible en el link:

https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/08/DS-E-GET-01_V3_Politica_proteccion_datos_personales.pdf

Diseñe en herramienta CANVA un proceso de atención y respuesta a una PQRSF sobre un producto o servicio de su elección.

5. Lea la nota del recuadro sobre un posible problema que se puede presentar en unas vacaciones.

No hace falta llegar a nuestro destino para que nos surjan problemas con nuestro hotel. Desde el momento en el que realicemos la reserva podemos tener dudas o contratiempos como, por ejemplo, tener que pagar una señal o incluso toda la reserva, lo que suele generar temor en caso de tener que cancelar el hotel en un futuro.
En las últimas vacaciones, sufro un robo en la habitación, sepamos de antemano que los hoteles no se responsabilizan de la pérdida o robo de objetos dentro de sus instalaciones. No obstante, si creemos que nos han robado en nuestra habitación es esencial que reclamemos en recepción, por si a nivel interno deciden estudiarlo y hablar con sus empleados.

Nota: Nieto V., (2022). Artículo 8 posibles problemas en un hotel y sus soluciones. Viajar Libres. El Blog de viajes Intermundial. Tomado de <https://www.intermundial.es/blog/ocho-posibles-problemas-en-un-hotel-y-sus-soluciones/>

Participe de forma activa en el ejercicio de simulación en aula:

- Diligencie el formato según tipo de inconformidad y agravio frente a la situación presentada en el hotel, asuma que es el viajero.
- Aplique las normas básicas de netiqueta y simule el envío al destinatario (compañero de aula).
- Clasifique las inconformidades haciendo uso de la tabla del punto 5 de la actividad de aprendizaje 13, al recibir el correo electrónico de algún compañero.
- Aplique normativo de tratamiento de datos.



- Registre la solicitud según requerimiento de la misma. Para ello, proponga un formato en herramienta Excel.

Lleve la información registrada a plataforma LMS en espacio asignado por el instructor.

Evidencia 8 (de Desempeño) Registra solicitudes de servicio con base en procedimiento.

Tiempo Requerido: 26 horas (Trabajo directo con instructor 16 horas y trabajo autónomo 10 horas)

Ambiente requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma virtual SENA
- Entorno económico

Materiales: Hojas de papel, computadores y video beam, plataformas virtuales.

Actividad de aprendizaje 15: *Identifica la ética en el servicio al cliente a partir de normativa y requerimientos de protocolo. (Resultado de aprendizaje: Caracterizar las solicitudes del servicio según tipología y protocolo).*

1. Seleccione una noticia de los medios de comunicación sobre un hecho del actuar humano sin importar que sea bueno o malo.

Reflexione sobre ese acontecimiento teniendo en cuenta las variables positivas y negativas que lo llevaron a que ocurriera.

Comparta su opinión frente al grupo con relación al comportamiento humano frente al hecho y de su aporte desde el actuar ético.

2. Lea el **Anexo 18. Dignidad, derechos humanos y la filosofía práctica de Kant. Pdf.** de Aguirre Pabón, J. O. (2011), Pg. 45-74.



LA NOCIÓN KANTIANA DE LA DIGNIDAD HUMANA INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la noción de «dignidad humana» es considerada un concepto clave en el desarrollo del discurso de los derechos humanos. Esto es algo que recientemente ha sido reconocido por el filósofo Jürgen Habermas, para quien «la dignidad humana... constituye la 'fuente' moral de la que todos los derechos fundamentales derivan su sustento»

...De forma similar, para el profesor alemán Dietmar Von Der Pfordten «Kant se refiere a la dignidad humana en una buena cantidad de sus obras.

... le asignen a la dignidad una posición central en la filosofía moral y legal de Kant»

...Para Jeremy Waldron, «Fletcher está convencido de que la moderna noción constitucional de la dignidad es enteramente kantiana»

...el término «dignidad» es usado de forma recurrente por Kant y con cierta relevancia para su argumento sobre el imperativo categórico... Sin embargo, en la Fundamentación sí es considerada como un concepto de gran utilidad derivado del principio según el cual todo ser racional debe valorarse a sí mismo y a sus acciones desde la perspectiva de un ser capaz de dar y darse leyes universales a través de las máximas de su voluntad. Como lo señala Kant " Las imágenes pueden estar protegidas por derechos de auto

En conclusión, esto es dignidad: Aquello que es condición para que «alguien» sea fin en sí mismo, que no tiene un valor relativo o preciso sino un valor interno. De acuerdo con esta definición toda persona humana es merecedora de respeto incondicional y consideración.

Responda la siguiente pregunta ¿Cuándo usted juzga una acción del Ser Humano como buena o mala, lo hace porque cumple o no cumple una ley o porque maltrata o no maltrata la Dignidad Humana?

Participe en debate según orientaciones del instructor.

Escriba en un documento Word las conclusiones del debate realizado y destaque qué elementos le invitan a reconocer y valorar la dignidad humana.

Describa en un paralelo el significado del actuar ético y el actuar moral. A partir de esta premisa, explique ¿cómo aplicar estos principios a los distintos ámbitos de la vida personal, familiar, social y profesional?, atendiendo las orientaciones de su instructor.

3. Observe el video *Ética y Moral* (Adela Cortina) disponible en el link <https://www.youtube.com/watch?v=EYpV6H26GYk>

Lea los siguientes textos presentados en los recuadros.

EL ÁMBITO DE LA ÉTICA, autor Adela Cortina

Entiendo por «ética», siguiendo la caracterización presentada por Aristóteles en el Libro VI de la *Ética* a Nicómaco, un «saber de lo práctico». Frente al objeto de la ciencia, consistente en aquello «que no puede ser de otra manera» (1139 b 20-21), el saber práctico recae sobre cosas que pueden ser de otra manera; frente al objeto del arte —la producción— el saber práctico se presenta como «disposición racional apropiada para la acción» (1140 a 3-5), para aquella acción que es fin en sí misma por su propia bondad. Pero ya que, a esta acción, como fin racional, no sólo se puede, sino que se debe tener en tanto que hombre, asumo como más completa la caracterización kantiana, «la filosofía moral... debe determinar las leyes... de la voluntad del hombre... como leyes según las cuales todo debe suceder».

El término «deber» expresa simultáneamente dos acepciones que es necesario recordar: es signo de que, al menos una parte del lenguaje práctico utilizará expresiones prescriptivas; pero, sobre todo, indica que la



realidad humana no se reduce a la teórica monotonía de lo que es, sino que se muestra verdaderamente humana cuando exige, a pesar de la experiencia, que algo debe ser. La ética tiene, pues, por objeto el deber referido a las acciones buenas que se expresa en los juicios denominados «morales»

Cortina A., (2000). *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica. Cap. 3. Por una ética filosófica. 1. El ámbito de la ética. Pág. 32., Pdf.* Editorial Tecnos. Sexta Edición.

Ética: Concepción de la moralidad, autor Adela Cortina

La reflexión ética constituye un metalenguaje filosófico con respecto al lenguaje moral y, por tanto, no pretende aumentar el número de las prescripciones morales; En palabras de Lorenzen, «nos encontramos con que ya hemos aceptado algunas normas morales.

La cuestión es ahora: "¿por qué las aceptamos?". Es, por tanto, con esta pregunta con la que empieza la filosofía moral, y empieza, en consecuencia, como ética normativa». La cuestión ética no es de modo inmediato «¿qué debo hacer?», sino «¿por qué debo?».

La cuestión ética consiste en hacer concebible la moralidad, en tomar conciencia de la racionalidad que hay ya en el obrar, en acoger especulativamente en conceptos lo que hay de saber en lo práctico. La ética trata de esclarecer si es acorde a la racionalidad humana atenerse a la obligación universal expresada en los juicios morales, respondiendo a la pregunta de Warnock: «Querría ahora preguntarme si hay algún sentido, y en ese caso cuál, en el que un ser racional se halle obligado — en tanto que racional— a "aceptar" principios morales o a reconocerlos y ponerlos en práctica a través de sus juicios y sus actos... ¿Podría un ser semejante rechazar la moralidad sin merma de su racionalidad?»

Cortina A., (2000). *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica. Cap. 3. Por una ética filosófica. 1. El ámbito de la ética. Pág. 32-33., Pdf.* Editorial Tecnos. Sexta Edición.

Reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué tratamiento le compete conferir a su objeto?
- ¿Qué es argumentar?
- ¿Qué relación o diferencia encuentra entre ética y moral?
- ¿Cuándo se puede decir que una institución o entidad es de alta moral?
- ¿Qué valores ha encontrado en una oficina de turismo? enumerarlos.
- ¿Cómo estos valores pueden transformar a las personas locales y contribuir en el desarrollo del territorio?

Participe de forma activa en actividad de aula direccionada por el instructor.

Plasme las conclusiones de la actividad en su cuaderno de notas.

Tiempo Requerido: 12 horas (Trabajo directo con instructor 7 horas y trabajo autónomo 5 horas)

Ambiente requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma virtual SENA
- Entorno económico

Materiales: Computadores y video beam.



Actividad de aprendizaje 16: Apropiar los conceptos del sistema que integra el territorio a partir del espacio físico y su organización institucional. (Resultado de aprendizaje: Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio).

1. Lea los documentos:

Anexo 19. *¿Cómo entender el territorio?* Cap. 1., pág. 7-14 Pdf., de Mario Sosa Velásquez.

El territorio o la organización de los actores. Cap. 3. de Hubert Mazurek, en el link <https://books.openedition.org/irdeditions/17843?lang=es>

Diligencie la **Tabla 13.** *Apropiación del Territorio* con la información aportada por ambas lecturas.

Tabla 13.
Apropiación del Territorio

DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	FUNCIONES	ESPACIO FÍSICO	COMPONENTE SOCIAL

Socialice ante el grupo e instructor y reciba respectiva realimentación.

Dibuje un mapa de Colombia, en él, marque las siguientes variables:

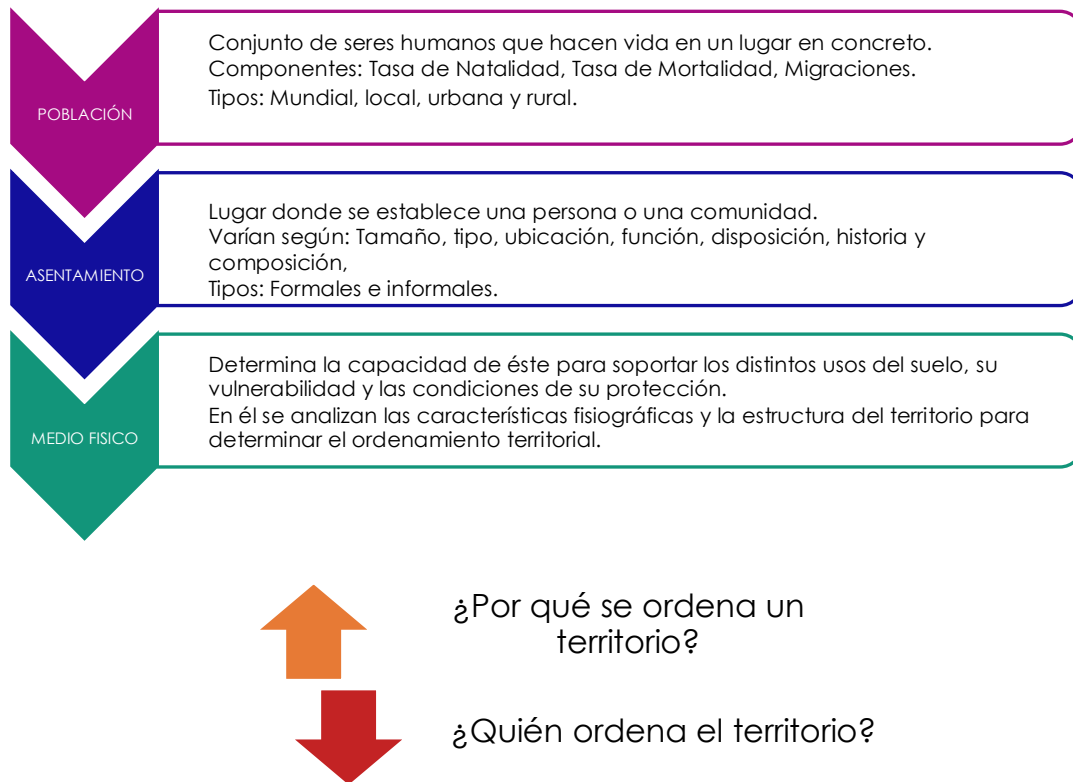
- Elementos y tipos de territorio.
- Seleccione tres (3) territorios nacionales
- Describa las características en el ámbito social, cultural, político, económico – productivo, rural y urbano de cada uno.

Socialice ante el grupo e instructor y reciba respectiva realimentación.

Lea los conceptos de la **Figura 11.** *Población, Asentamiento y Medio Físico.*



Figura 11.
Población, Asentamiento y Medio Físico



¿Qué es una entidad territorial?

Se entiende como una entidad territorial las personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político – administrativa del Estado, gozando de autonomía en la gestión de sus intereses. Son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias.

Nota: Gov.co, Alcaldía de Guayabetal (2020). ¿Qué es una entidad territorial? Tomado de <http://www.quayabetal-cundinamarca.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-es-una-entidad-territorial>

Reúnase en equipos de trabajo designados por el instructor.

Hagan uso de las siguientes lecturas de apoyo:

Anexo 20. *Respuesta del Estado Colombiano a Cuestionario sobre “La administración local y los derechos humanos” Pdf.* Min. de relaciones exteriores. Colombia

Anexo 21. *Descentralización y entidades territoriales. Pdf.* Procuraduría General de la Nación. Colombia (2011)



Anexo 22. Metodología utilizada por BRC para el análisis de Entidades Territoriales. Pdf.
BRC Investor Services S.A., (2007)

Completen la **Tabla 14.** *Tipos de Entidades Territoriales* a partir de la definición y con base en las lecturas anteriores.

Tabla 14.
Tipos de Entidades Territoriales

TIPO DE ENTIDAD TERRITORIAL	CANTIDAD EN COLOMBIA	FUNCIONES	RESPONSABILIDADES	NORMATIVA QUE LOS REGULAN	DESCRIPCIÓN DE LA NORMATIVA

2. Ingrese a la página virtual de la Contaduría General de la Nación y lea el artículo *Categorización de Departamentos, distritos y municipios*, disponible en el link <https://www.contaduria.gov.co/categorizacion-de-departamentos-distritos-y-municipios>

Tome los documentos sobre la categorización de las entidades territoriales: departamentos, distritos y municipios vigente conforme a la ley colombiana y que sirven para su consulta y revisión.

Elabore un mapa mental aplicado a su localidad o municipio objeto de estudio, en él especifique:

- Categorización del departamento y municipio.
- Población según el DANE.
- Presupuesto asignado.
- Gastos de funcionamiento.

Socialice ante el instructor.

Tiempo Requerido: 16 horas (Trabajo directo con instructor 10 horas y trabajo autónomo 6 horas)

Ambiente requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma virtual SENA
- Entorno económico

Materiales: Computadores y video beam.



Actividad de aprendizaje 17: Identificar instrumentos de gestión territorial con base en normativa (Resultado de aprendizaje: Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio).

1. Observe los siguientes videos sobre Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT), Plan Básico de Ordenamiento Territorial (PBOT) y Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

Ordenamiento territorial, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=64L5CJg3EX0>

Proceso del EOT (Esquema de Ordenamiento Territorial) Municipio de Venecia Antioquia, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=HuRQUd-HQKo>

¿Qué es el PBOT y de qué manera se desarrolla en Zarzal Valle?, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=i77My5NT5MU>

¿Qué es el POT?, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=TU_k0gXim7k

POT Bogotá, disponible en https://www.youtube.com/watch?v=BqsEM_BJqkw

Elabore un cuadro comparativo sobre cómo se ordena el territorio, tenga en cuenta las siguientes variables.

- Definición
- Características
- Población total del municipio
- Beneficios
- Estrategias
- Normativa

Socialice ante el grupo e instructor y reciba respectiva realimentación.

Para saber ¿Qué es un Cuadro Comparativo? y
¿Cómo se hace un Cuadro Comparativo?,
Consulte:

- ¿Qué es un Cuadro comparativo?
http://www.epo23.edu.mx/descargas/Cuadro_Comparativo.pdf
- ¿Cómo se hace un Cuadro Comparativo?
<https://www.youtube.com/watch?v=n7cVkJDo9OE8>



Lea la siguiente noticia de la Revista Semana.

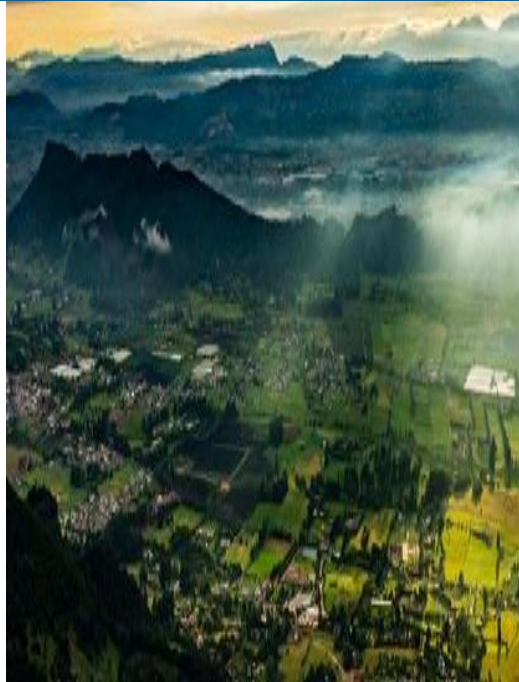


Foto: Mario Pedraza

Cundinamarca, una nueva región.

Bogotá y Cundinamarca son el polo de desarrollo económico y empresarial más importante de Colombia.

De acuerdo con el Observatorio de la región, esta zona genera el 32 por ciento del Producto Interno Bruto, concentra el 36 por ciento del total de empresas del país y el 54 por ciento de las de mayor tamaño. Además, representa el 19 por ciento del comercio exterior.

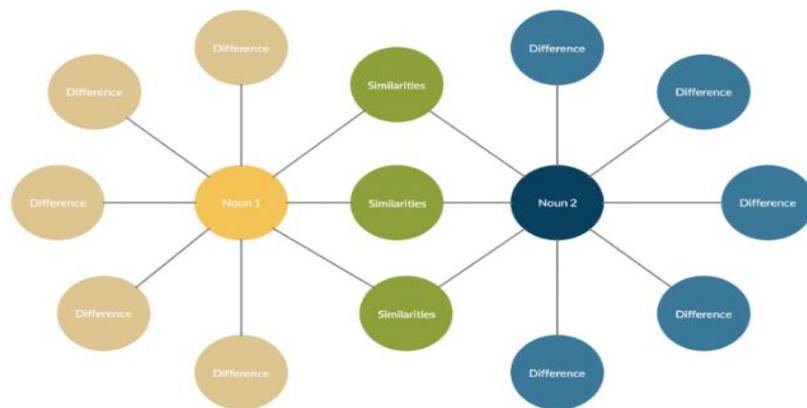
Todo este potencial comenzará a aprovecharse de una mejor manera gracias al proyecto de Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, la primera figura de este tipo en Colombia. En diciembre de 2021 se aprobó la ley orgánica que da vía libre a su puesta en marcha y funcionamiento, sancionada en febrero de 2022. Consuelo Ordóñez, directora de Integración Regional de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), afirmó que durante los últimos tres años se lograron avances significativos frente a décadas de interés fallidos que buscaban esta figura de gobernanza.

Nota: Tomado de: <https://www.semana.com/especiales-editoriales/articulo/cundinamarca-una-nueva-region/202241/>

Elabore un mapa de doble burbuja entre Gobernanza y Gobernabilidad, describa las características de cada uno, similitudes y diferencias. Utilice como ejemplo la **Figura 12**. *Mapa de doble burbuja.*

Figura 12.

Mapa de Doble Burbuja



Nota: Creately. Mapa de doble burbuja (es) [clásico]. Tomado de <https://creately.com/diagram/example/jlyxktyl/mapa-de-doble-burbuja-es-classic?r=v>



Para saber ¿Qué es un Mapa de Burbuja?
y ¿Cómo se hace un Mapa Burbuja?

- ¿Qué es un Mapa de Burbuja?
<https://www.youtube.com/watch?v=buWBEeExRis>
- ¿Cómo elaborar un Mapa de Burbuja?
<https://www.youtube.com/watch?v=X-RNrOpRUIY>

Socialice ante el instructor.

3. Reúnase en equipos de trabajo por localidad o municipio.

Lea los siguientes documentos vigentes:

- **Anexo 23.** *Plan de Desarrollo Territorial. Pdf.* DNP Colombia.
- **Anexo 24.** *Bases del Plan Nacional de Desarrollo. Pdf.* DNP Colombia.
- **Anexo 25.** *Plan Sectorial de Turismo. Pdf.*
- Plan de Desarrollo económico o turístico del Departamento y/o Municipio en donde esté realizando su proyecto formativo.

Construya una matriz en procesador EXCEL que reúna las variables a manera de resumen, según **Tabla 15.** *Matriz planes relacionados al sector turismo en Colombia.*

Tabla 15.

Matriz planes relacionados al sector turismo en Colombia.

PLANES RELACIONADOS AL SECTOR TURISMO EN COLOMBIA				
	Plan de Desarrollo Territorial.	Plan Nacional de Desarrollo.	Plan Sectorial de Turismo.	Plan de Desarrollo económico o turístico del Departamento y/o Municipio
<i>¿Qué es?</i>				
<i>Objetivo</i>				
<i>Meta</i>				
<i>Línea estratégica</i>				
<i>Línea de productividad</i>				
<i>Conclusión general</i>				

Socialice ante el grupo e instructor y reciba respectiva realimentación.

Tiempo Requerido: 10 horas (Trabajo directo con instructor 6 horas y trabajo autónomo 4 horas)



Ambiente requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma virtual SENA
- Entorno económico

Materiales: Computador, televisor, sonido, guía de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje 18: *Identificar los procesos de investigación a partir de los modelos de diagnóstico. (Resultado de aprendizaje: Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio).*

1. Reúnase por equipos de trabajo por localidad o municipio.

Lea los siguientes documentos que se encuentran en el material de apoyo:

Anexo 26. *Diagnóstico Organizacional. Pdf.* de Darío Rodríguez M. pág. 2-13

Anexo 27. *El diagnóstico empresarial, como herramienta de gestión gerencial. Pdf.* de Flor Alba Rincón Torres, pág. 1-17

Anexo 28. *Hacia una definición actual del concepto de «diagnóstico social». Breve revisión bibliográfica de su evolución. Pdf.* de Silvia Patricia Cury & Andrés Arias Astray., pág. 11-16

Anexo 29. *La investigación diagnóstica y el análisis de la situación. Pdf.* de Escalada et. Al., (2009)., pág. 76 -79

Anexo 30. *Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América Latina. Pdf.* de Carlos Sandoval Escudero. Pág. 30-61.

Elabore una síntesis con base en las lecturas en donde describa los tipos de diagnóstico (sectorial, estratégico, integral, comunitario, regional, territorial, participativo, turístico.) y la importancia en cada uno.

Socialice la síntesis por equipos y reciba la respectiva realimentación.

Para saber ¿Qué es una Síntesis?
Y ¿Cómo se hace una Síntesis?,
consulte:

- ¿Qué es una Síntesis?
<https://blogs.iteso.mx/recursosacademicos/genero-academico-sintesis/>
- ¿Cómo elaborar una Síntesis?
<https://www.youtube.com/watch?v=XXGfTKguODo>



2. Lean el estudio de caso “Turismo rural y desarrollo local: estudio de caso del Sur de España” de Francisco Entrena Durán. 2006

La Alpujarra es una extensa región española situada al sur de la ciudad andaluza de Granada, en un espacio geográfico comprendido entre la vertiente meridional de Sierra Nevada y la costa mediterránea; entre el límite de aguas de las Sierras de Lújar al Este y Gádor al oeste.

Una parte del territorio de dicha región fue escogida para ser estudiada por constituir un caso de aumento de la población urbana en un área rural relativamente alejada del centro urbano de Granada; es decir, no es este uno los clásicos ejemplos de urbanización a las afueras de la ciudad basados fundamentalmente en la existencia de un gran número de viajeros entre el núcleo urbano y sus alrededores.

A diferencia de ello, en La Alpujarra el incremento de la población urbana, así como las transformaciones en su estructura económica y productiva que esa situación ha conllevado, se deben al efecto que en ella ha tenido el turismo global de origen nacional e internacional, el cual se ha desarrollado favorecido por la notable difusión que ha alcanzado en España y en el extranjero la imagen de la región.

Esta, como consecuencia de ello, viene recibiendo en los últimos años, durante cualquier época del año, millares de visitantes procedentes de los cinco continentes, lo cual hace que una gran cantidad de autobuses modernos cargados de turistas circulen a diario por sus tortuosas y estrechas carreteras.

Paralelamente a ello, un significativo número de personas de otros lugares españoles, e incluso muchas de ellas de otros países, han optado por vivir permanentemente en esta zona. Tanto los residentes como los turistas tienen la posibilidad de gozar de un hábitat incomparable y de unas peculiaridades socioculturales que se han mantenido en su máxima expresión y que solo ocurren ahí gracias al secular aislamiento de La Alpujarra.

Nota: Estrena F., (2006) *Turismo rural y desarrollo local: estudio de caso del Sur de España*. Tomado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032006000300004

Elaboren un friso relacionado con el Estudio de Caso del Sur de España, en donde expliquen:

- Momentos del diagnóstico.
- Procesos específicos de la investigación diagnóstica en esos momentos.
- Tipos de diagnóstico evidenciados en la lectura.

Socialice el friso ante el grupo y reciba la respectiva realimentación, luego ajuste si es necesario y guárdelo en su material de estudio.

Para saber ¿Qué es un Friso?
Y ¿Cómo se hace un Friso?
consulte:

- ¿Qué es un Friso?
<https://www.youtube.com/watch?v=ilMvlsOTFJE>
- ¿Cómo elaborar un Friso?
<https://www.youtube.com/watch?v=rUAAkFTkDak>
<https://www.youtube.com/watch?v=0Pa7y6cswkl>



3. Lea los siguientes documentos que se encuentran en el material de apoyo:

Anexo 31. *Diagnóstico Participativo. Pdf.* de Conafor México, pág. 9-15

Anexo 32. *Diagnóstico Territorial. Pdf.* de Leonel Vega Mora, pág. 1-17

Diligencie la **Tabla 16.** *Estudio de Caso del sur de España* sobre la relación entre variables específicas que exploran la perspectiva del diagnóstico participativo y la del diagnóstico territorial aplicado a un escenario real.

Tabla 16.

Estudio de Caso del sur de España

ESTUDIO DE CASO DEL SUR DE ESPAÑA		
VARIABLES	DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO	DIAGNÓSTICO TERRITORIAL
Concepto		
características		
Importancia		
Beneficios		
Involucramiento de los actores		
Explique SI funcionó o NO		

Socialice el cuadro relacional ante el instructor y reciba la respectiva retroalimentación.

Tiempo Requerido: 20 horas (Trabajo directo con instructor 12 horas y trabajo autónomo 8 horas)

Ambiente requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma virtual SENA
- Entorno económico

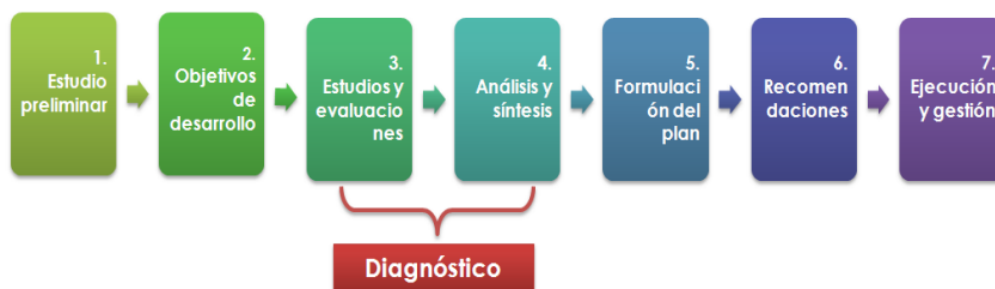
Materiales: Computador, televisor, sonido.

Actividad de aprendizaje 19: *Apropiar metodología de diagnóstico turístico a partir de enfoques de planificación. (Resultado de aprendizaje: Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio).*

1. Observe la **Figura 13.** *Proceso de Planificación del Turismo según la OMT (1999)* que se muestra a continuación.



Figura 13.
Proceso de Planificación del Turismo según la OMT (1999)



Nota: Ricaurte C., (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local.*

Reúnase con el equipo de trabajo por localidad o municipio.

Reflexionen e interpreten la **Figura 13.** (listen acciones que se pueden presentar por fase).

Participen como grupo en lluvia de ideas orientada por el instructor sobre la **Figura 13.**

Argumenten sobre el tipo de acciones que contiene cada fase del proceso de planificación.

Construyan en un procesador de Word las variables internas y externas a tener en cuenta para realizar un diagnóstico turístico con base en la **Figura 13.** a partir de conocimientos grupales.

2. Lea los siguientes documentos:

Anexo 33. *Manual para el diagnóstico turístico local.* Pdf. de Carla Ricaurte Quijano pág. 5 – 17.

Anexo 34. *Apuntes de Metodología de la investigación en Turismo.* Pdf., de Amparo Sancho. Pág. 5-11.

Elabore un resumen sobre el tema.

Participe en la actividad organizada por su instructor para evidenciar la apropiación de conceptos.

Reúnanse en equipos de trabajo por localidad o municipio.

Partan de la siguiente premisa

El marco teórico del modelo constituye la investigación que va a realizarse. Se desarrollan los antecedentes y las aportaciones teóricas que desde diferentes escuelas y opiniones se pronuncian sobre el tema objeto de investigación. A partir de este marco teórico van surgiendo los diferentes términos específicos del problema



analizado, así como las definiciones de las variables que se van a estudiar, su dependencia e independencia funcional, las posibles relaciones entre ellas y las hipótesis que han de realizarse sobre su funcionamiento. En toda investigación hay que establecer una clara definición de las variables e hipótesis que intervienen, estableciendo el posible control sobre las mismas. Dependiendo del control que se tiene sobre estas variables y de su grado de aleatoriedad, se define el diseño experimental de la investigación.

Sancho., A. (2001). *Apuntes de Metodología de la investigación en Turismo*. OMT. Pág. 8-11.

Con base en las lecturas, definan el diseño metodológico del diagnóstico turístico de la localidad o municipio que es su objeto de estudio, tengan en cuenta las siguientes variables:

- Espacio turístico: Natural, rural, urbano, costero.
- Enfoque de la planificación: Si es nacional, regional, sitio.
- Delimitación del área de estudio.
- Objetivos.
- Estrategias de investigación
- Revisión documental: De estudios relacionados y normativa presente en la investigación.

Evidencia 9 (de producto) Documento resumen sobre marco metodológico de diagnóstico a aplicar en la elaboración del diagnóstico turístico en localidad o municipio objeto de estudio.

Tiempo requerido: 20 horas (Trabajo directo con instructor 12 horas y trabajo autónomo 8 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: computador, televisor, sonido.

Actividad de aprendizaje 20: *Determinar población objeto de estudio y métodos de recolección de información a partir de modelo diagnóstico. (Resultado de aprendizaje: Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio).*

1. Lea del **Anexo 34**. *Apuntes de Metodología de la investigación en Turismo*, las páginas 79 a 86 sobre definición de la población y el tamaño muestral.

Elabore un resumen del tema por equipos de trabajo de localidad o municipio.

Definan las variables a analizar de la población objeto de estudio.

- Características sociodemográficas, económicas y culturales.
- Cobertura temporal y geográfica.



- Determinen el marco muestral
- Método de muestreo.
- Tamaño de la muestra (aplique fórmula y justifique su utilización).

Presenten la información en un documento Word.

2. Consulte en bibliotecas físicas o virtuales los métodos y/o técnicas y los instrumentos de recolección de información para realizar una investigación.

Complete la **Tabla 17. Obtención de Información** con una descripción de los componentes que se emplean para recopilar los datos y sus referencias.

Tabla 17.
Obtención de Información

OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN		
MÉTODO O TÉCNICA	INSTRUMENTO	BIBLIOGRAFÍA

Socialice la información de la **Tabla 17.** ante el instructor y reciban la respectiva retroalimentación.

Definan por equipos de trabajo de localidad o municipio las fuentes de obtención de información:

Construyan los instrumentos de recolección de información formalizados en formatos.

Socialicen los instrumentos de recolección de información ante el instructor y reciba la respectiva retroalimentación.

Guarde en su carpeta de trabajo los instrumentos de recolección de información para el proyecto formativo

Tiempo requerido: 20 horas (Trabajo directo con instructor 12 horas y trabajo autónomo 8 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico



Materiales: Hojas de papel, lapiceros, lápiz, borrador, regla, marcadores, material audiovisual, presentaciones, computadores y video beam.

Actividad de aprendizaje 21: Identificar actividades de participación coordinada mediante formato de plan de acción. (Resultado de aprendizaje: Definir el diseño del diagnóstico turístico teniendo en cuenta las características del territorio).

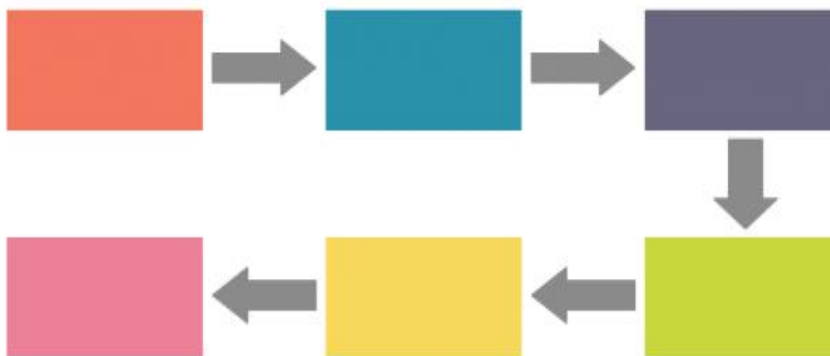
3. Lea los documentos:

Anexo 35. *Qué es un plan de acción.* Pdf. de Susan Morales.

Anexo 36. *Guía para elaborar un plan de acción.* Pdf. del Ministerio de Cultural.

Describa los pasos a tener en cuenta para elaborar un plan de acción a través del ejemplo **Figura 14.** *Cuadro de Secuencias.*

Figura 14.
Cuadro de Secuencias



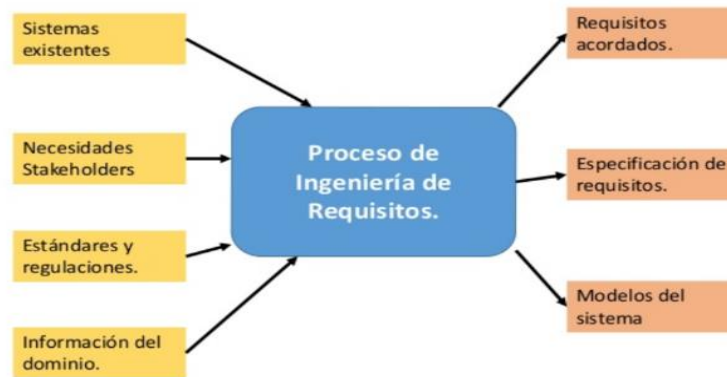
Nota: Creately. La lista definitiva de organizadores gráficos para profesores y estudiantes. Tomado de <https://creately.com/blog/es/diagramas/lista-organizadores-graficos-estudiantes-profesores/>

Tome de la *actividad de aprendizaje 19* la siguiente información:

- Del punto 1, las variables internas y externas a tener en cuenta para realizar un diagnóstico turístico y compárelas con la lectura del **Anexo 33.** *Manual para el diagnóstico turístico local.* Pdf. de Carla Ricaurte Quijano pág. 5 – 17.
- Proponga por medio de un esquema de requerimientos, los pasos que va a utilizar su equipo de trabajo para realizar un diagnóstico turístico. Siga el modelo de esquema que se propone a continuación.



Figura 15.
Ejemplo esquema de requerimientos



Nota: Blog Ingeniería de requerimientos. *Procesos de la Ingeniería de requerimientos.* Tomado de <https://ingenieraderequerimientosblog.wordpress.com/2016/09/06/107/>

Socialice el cuadro de secuencias y el esquema de requerimientos ante el grupo e instructor y reciba la respectiva realimentación.

4. Elabore una propuesta de trabajo de campo para recopilar la información necesaria para el diagnóstico turístico que construirá en la localidad o municipio. Esta debe contener:

- Fases.
- Variables de estudio.
- Procesos éticos de investigación.

Utilice como apoyo de información el **Anexo 33. Manual para el diagnóstico turístico local.** Pdf. de Carla Ricaurte Quijano pág. 20 – 21.

Realice un plan de acción según la **Tabla 18. Plan de Acción del Diagnóstico Turístico Local** en donde, especifique las actividades a realizar de la propuesta de trabajo y que esté articulado con la **Evidencia 9, documento resumen sobre marco metodológico de diagnóstico de la actividad de aprendizaje 19.**

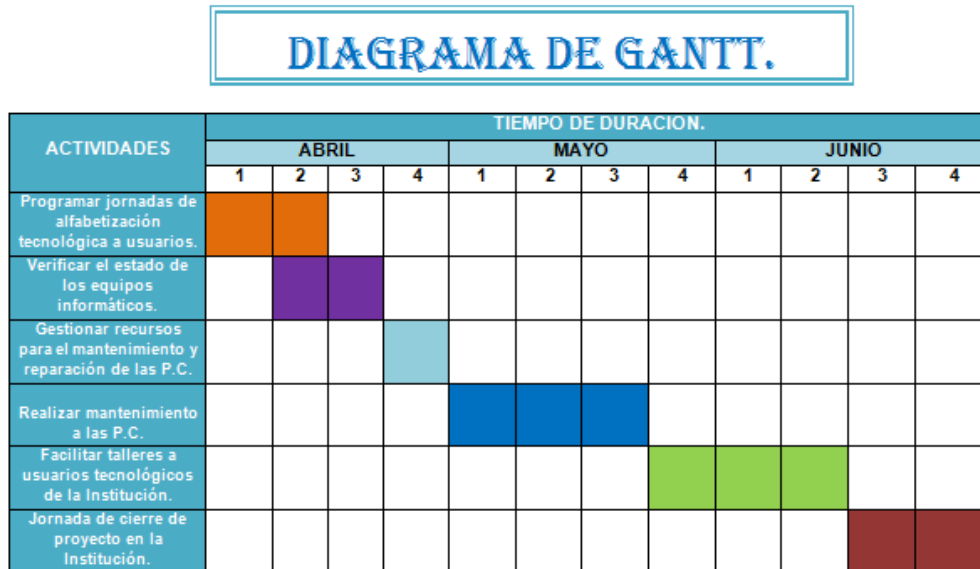
Tabla 18.
Plan de Acción del Diagnóstico Turístico Local

PLAN DE ACCIÓN DEL DIAGNÓSTICO TURÍSTICO						
ACTIVIDADES	OBJETIVO	LUGAR	RECURSOS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	META



Construya un cronograma de trabajo bajo la metodología de Gantt siguiendo el ejemplo de la **Figura 16. Diagrama de Gantt**. En él, especifique actividad y tiempo requerido para dar cumplimiento a las acciones del plan de acción anterior.

Figura 16.
Diagrama de Gantt



Nota: FES zaragoza .Enfermería: Modulo Integrador, Cronograma o grafico de Gantt tomado de <https://enfermeriaunam.wordpress.com/2016/05/12/cronograma-o-grafico-de-gantt/>

Socialice el plan de acción con el diagrama de Gantt ante el grupo e instructor y reciba la respectiva realimentación.

Evidencia 10 (de producto): documento *Planeación de diagnóstico turístico en localidad o municipio objeto de estudio*.

Tiempo Requerido: 10 horas (Trabajo directo con instructor 6 horas y trabajo autónomo 4 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.



Actividad de aprendizaje 22: Apropiar conceptos de biología como recurso a partir del desarrollo social y productivo. (Resultado de Aprendizaje: Establecer interrelaciones entre los niveles de organización biológica, acorde con el entorno productivo y social. Interpretar las interrelaciones entre los niveles de organización biológica según el entorno productivo y social).

1. Observe los videos sobre las ciencias naturales:

¿Qué son las ciencias naturales? # 1, disponible en

<https://www.youtube.com/watch?v=5iLXVDUAjb0>

¿Cuáles son las principales ciencias naturales? Y que estudian, disponible en

<https://www.youtube.com/watch?v=FMd1uWwSQBg>

Qué es la biología y su importancia, disponible en

<https://www.youtube.com/watch?v=qvE4CiElpFM>

Reflexione sobre los videos y participe de forma activa en FORO orientado por el instructor.

Lea el **Anexo 37. Integración a la Cultura Académica (ICA). Biología**, de Julieta Lucero, pág. 8-12

Elabore una síntesis sobre el tema.

Reflexione sobre el siguiente texto del recuadro

Un **ser vivo** es un organismo complejo que realiza una serie de actividades: nacen, crecen, se alimentan, se reproducen, se relacionan y, finalmente, mueren.

Nota: Ovacen. Seres vivos: Qué son, clasificación y características. Tomado de:

<https://ecosistemas.ovacen.com/seres-vivos/>

Participe en la socialización sobre el tema impartida por el instructor.

Lea el **Anexo 38. Biología Básica. Pdf**. Pág. 25-27 sobre los seres vivos.

Construya un cuadro resumen en donde exprese:

- Características
- Funciones
- Propiedades
- Defina con sus palabras el significado de Organicismo.

Socialice el cuadro resumen ante el grupo e instructor y reciba la respectiva realimentación.

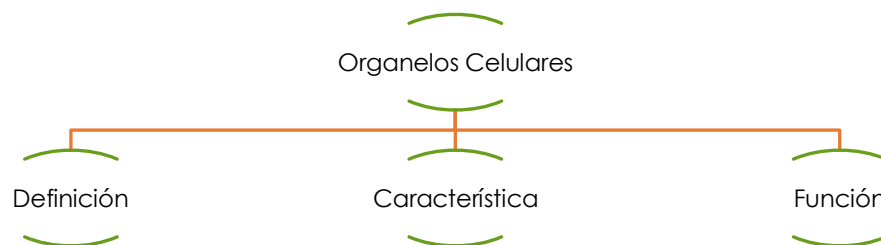


Lea el texto del recuadro

Para entender el funcionamiento de los seres vivos es necesario comprender sus componentes y cómo se relacionan entre sí, esto gracias a la jerarquización y las propiedades presentes en los niveles inferiores y superiores. Cada organismo realiza unas funciones de forma singular, ordenada e integral para el sistema. De ahí, que la unidad de organización es **la célula** sustentando la función de cada componente que posibilita el desarrollo y funcionamiento de los seres vivos.

Describa los conceptos aprendidos en clase haciendo uso de cada espacio denominado en la **Figura 17. La célula**.

Figura 17.
La célula



Explique a través de un gráfico de su invención, ¿cómo es la organización de un sistema de seres vivos conservando la unidad celular u organicismo?

Consulte los documentos:

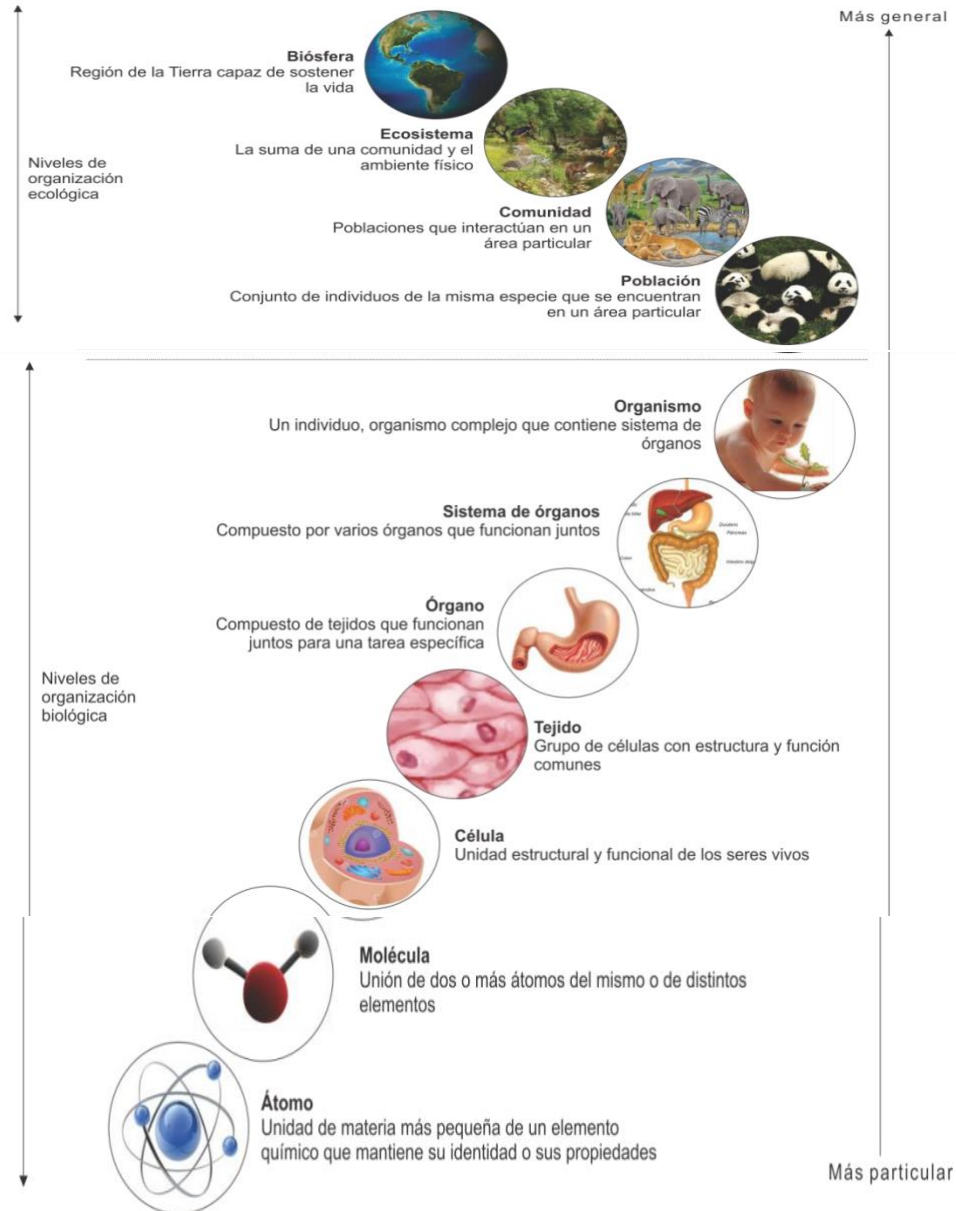
Anexo 37. *Integración a la Cultura Académica (ICA). Biología*, de Julieta Lucero, pág. 14 - 16

Anexo 38. *Biología Básica. Pdf.* Pág. 34-39

Construya un texto de dos páginas (1200 palabras) sobre: ¿Cuál es la relación existente entre los niveles desde lo atómico hasta la biosfera?, y ¿Cuál es la diferencia entre nivel de organización ecológica y nivel de organización biológica? Tome como base de información la **Figura 18. Niveles de organización**.



Figura 18.
Niveles de Organización



Nota: Lucero J., (2021). *Integración a la Cultura Académica (ICA) Profesorado y Licenciatura en Biología*. Pág. 15. Pdf. UNRC. Universidad Nacional de Río Cuarto. Facultad de Ciencias Exactas, Físico-Químicas y Naturales. (Anexo 37)

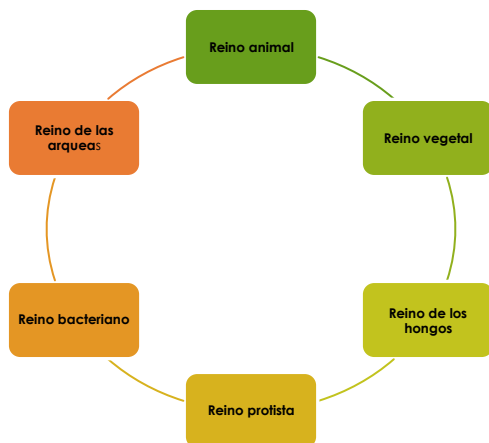
Suba la actividad en el espacio asignado por el instructor en Plataforma LMS.

Socialice el texto con el instructor y reciba la respectiva realimentación



Observe la **Figura 19**. *Reinos de la biología* y su dinámica de vida entre ellos.

Figura 19.
Reinos de la Biología



Nota: Galindo A. et al., (2012). *Biología Básica. Bachillerato Plan 2009.Pdf.* Universidad Autónoma de Sinaloa. Dirección General de Escuelas Preparatorias. Pág. 34-39 (Anexo 38)

Retome el **Anexo 38**. *Biología Básica. Pdf.* y lea Pág. 34 a la 39.

Organice la información extractada de la lectura anterior siguiendo el ejemplo de la **Figura 20**. *Ejemplo de esquema gráfico*, en donde especifique las variables de cada reino:

- Concepto
- Origen
- Características
- Clasificación
- Taxonomía

Figura 20.
Ejemplo de esquema gráfico



Nota: Ajustado de portaleducativo.net. *Las Plantas*. Tomado de <https://www.portaleducativo.net/primer-basico/749/las-plantas>



Realice una conclusión sobre la relación existente entre los reinos y explique, ¿Por qué se da la dinámica entre ellos?

Socialice las actividades ante el grupo e instructor.

Describa en la **Tabla 19.** el *Nivel de organización biológica*.

Tabla 19.

Nivel de organización biológica

Nivel De Organización Biológica	Concepto	Descripción	Características	Tipos	Imagen
Átomo					
Molécula					
n..					
n..					

Lea el siguiente estudio de caso y de respuesta a las preguntas propuestas al final del texto.

Muy cerca del municipio de La Macarena, en el departamento del Meta (Colombia), se encuentra el que hoy por hoy es considerado por muchos como el “Río más hermoso del mundo”: Caño Cristales. También es conocido por el nombre del “Río de los cinco colores” (amarillo, azul, verde, rojo y negro), pues en sus aguas transparentes y puras se dejan ver plantas acuáticas, la arena y las hermosas formaciones rocosas de su lecho.

No es un río muy ancho ni caudaloso, por eso los lugareños le llaman “Caño”. Realmente no sobrepasa en su parte más ancha los 20 metros. Su longitud no va más allá de los 100 kilómetros. Su nacimiento se produce en la meseta sur de la Serranía de La Macarena, en el Meta.

De acuerdo a informe periodístico de la Revista Semana en agosto del 2021, que dejó al descubierto a empresarios del turismo que provocaron desastres ambientales en Caño Cristales, mientras satisfacían los deseos de los visitantes, quienes buscaban confortables ecohoteles para estar cerca de la naturaleza.

Para ello, se requirió de la tala de 800 hectáreas de bosque nativo a pocos metros del río, hecho que acabó con ecosistemas de flora y fauna oriundos de selvas húmedas y sabana amazónica.

Nota: Revista Semana. *Caño Cristales: los ecohoteles que provocaron un desastre ambiental*. Tomado de: <https://www.semana.com/nacion/articulo/placer-que-destruye/202100/>

Preguntas:

- 1- Identifique y describa los principios de la biología presentes en Caño Cristales.
- 2- Clasifique por niveles en una lista, la organización biológica que existe en el entorno de Caño Cristales.
- 2- Narre el entorno productivo y social de Caño Cristales como destino turístico.
- 3- Proponga alternativas de solución a la situación presente de Caño Cristales como destino turístico conservando los principios de biología.

Socialice la actividad frente al grupo.



Evidencia 11 (de desempeño): Estudio de caso resuelto La Macarena.

Tiempo requerido: 24 horas (Trabajo directo con instructor 14 horas y trabajo autónomo 10 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.

***Actividad de aprendizaje 23:** Identificar relaciones entre los sistemas de vida a partir de necesidades y condiciones del entorno. (Resultado de Aprendizaje: Argumentar sobre situaciones problemáticas del entorno susceptibles de mejoramiento, mediante la aplicación de principios y conceptos de biología. Proponer alternativas de mejoramiento a situaciones identificadas en el entorno productivo y social, acorde con principios y conceptos de la biología).*

1. Observe la **Figura 21. Niveles de organización biológica**

Figura 21.

Niveles de organización biológica



Nota: Gagneten., et al., (2015). *Biología conceptos básicos*. Pág. 18. Universidad Nacional del Litoral. Tomado de: http://www.unl.edu.ar/ingreso/cursos/biologia/wp-content/uploads/sites/9/2016/11/BIO_01.pdf.pdf

Elabore un mapa sinóptico en el cual clasifique cada uno de los niveles biológicos, resaltando las características y funciones que los unen.



Para saber ¿Qué es un Mapa Sinóptico? y
¿Cómo se hace un Mapa Sinóptico?,
consulte

- ✓ ¿Qué es un Mapa Sinóptico?
<https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-cuadro-sinoptico>
- ✓ ¿Cómo elaborarlo un Mapa Sinóptico?
<https://www.youtube.com/watch?v=rweCqiCfch8>

Describa el concepto de individuo, población, comunidad y ecosistema.

Participe en Foro de Discusión ubicado en plataforma LMS, dando respuesta a la diferencia que encuentra entre individuo y especie.

Lea el contenido del siguiente texto de la **Figura 22. Ecosistema.**

Figura 22.
Ecosistema

<p>Ecosistema</p> <p>Se define como aquel sistema biológico formado por seres vivos e inertes que están interrelacionados entre sí.</p> <p>ELEMENTOS QUE LOS COMPONEN</p> <ul style="list-style-type: none">→ Elementos abióticos (biotopo)→ Elementos bióticos (biocenosis) <p>TIPOS DE ECOSISTEMAS</p> <ul style="list-style-type: none">→ Ecosistemas terrestres→ Ecosistemas acuáticos<ul style="list-style-type: none">→ Agua dulce→ Agua salada (marinos)	 <p><i>Nota:</i> Tomado de Currículum Nacional. Dibujo de ecosistema chileno para analizar interacciones. Disponible en https://www.curriculumnacional.cl/portal/Educacion-General/Ciencias-naturales/Ciencias-Naturales-7-basico/29584:Dibujo-de-ecosistema-chileno-para-analizar-interacciones</p>
---	---

Elabore una lista de beneficios que aporta un ecosistema con relación al abastecimiento, a la regulación, al apoyo y a las culturas.

Consulte el **Anexo 39. El hábitat: definición, dimensiones y escalas de evaluación para la fauna silvestre. Cap. 13 Pdf.** de Delfín-Alfonso et. al., pág. 285 – 297.

Especifique en la **Tabla 20. Características de El Hábitat**, cada particularidad que presentan las tipologías.



Tabla 20.
Características de El Hábitat

CLASES DE HÁBITAT	CARACTERÍSTICAS	EJEMPLO DE FLORA	EJEMPLO DE FAUNA

Describa las posibles estrategias que se pueden presentar para sobrevivir en cada uno de los tipos de hábitat.

Socialice con los compañeros a manera de debate dirigido por el instructor.

Elabore una presentación en Power Point sobre Nicho Ecológico, tenga en cuenta las siguientes variables:

- Concepto
- Historia
- Tipos de nichos
- Tipos de perfil de las especies
- Factores
- Afectación de los organismos y las especies a los entornos

Elabore un diagrama de Venn aplicando los conocimientos adquiridos sobre categorías de ecosistema, hábitat y nicho ecológico. Para ello, siga la **Figura 23. Ejemplo de Diagrama de Venn.**

Figura 23.
Ejemplo de Diagrama de Venn.



Nota: Tomado de Microsoft. Crear un diagrama de Venn. Disponible en <https://support.microsoft.com/es-es/office/crear-un-diagrama-de-venn-d746a2ce-ed61-47a7-93fe-7c101940839d>

Socialice ante el grupo las similitudes y diferencias encontradas.



Para saber ¿Qué es un Diagrama de Venn?
y ¿Cómo se hace un Diagrama de Venn?

- ✓ ¿Qué es un Diagrama de Venn?
<https://www.socialmediapymes.com/diagrama-de-venn/>
- ✓ ¿Cómo elaborar un Diagrama de Venn?
<https://www.youtube.com/watch?v=1EbYydBSmPE>

Leer el **Anexo 40. Biotecnología y desarrollo. Pdf.** de Bisang et. al., Pág. 11-30

Elabore un resumen sobre las aplicaciones e impactos de la biotecnología al mundo.

Socialice el resumen ante los compañeros a manera de lluvia de ideas.

Lea los siguientes Estudios de Caso sobre:

- Primero: *Pacífico colombiano pierde cada año más de mil hectáreas de manglar*, publicado por el periódico El Tiempo, el 27 de octubre de 2022.

Cerca del 80 por ciento de los peces que se consumen en el mundo dependen directa o indirectamente de los manglares. Según diversos estudios, estos bosques son capaces de capturar hasta 1.000 toneladas de carbono por hectárea, una cifra que llega a ser hasta 10 veces mayor que un bosque terrestre convencional. Además, las raíces de los mangles, el árbol característico de este ecosistema, son capaces de frenar la erosión, detener las marejadas y proteger de huracanes (como ya sucedió en Providencia).

Sin embargo, y no obstante todos sus beneficios, en el Pacífico colombiano están desapareciendo cada año, en promedio, más de mil hectáreas de bosque de manglar (algo así como la extensión de 1.428 campos de fútbol).

Esa es una de las conclusiones a la que llegaron investigadores de la Universidad Nacional y la Universidad del Valle, que analizaron cómo se transformó el ecosistema entre 2009 y 2019. Los resultados son preocupantes, según las estimaciones en 10 años la región suroccidental del país pasó de tener 155.394,27 hectáreas de manglares a 144.704,34 hectáreas en 2019, lo que significa una reducción del 6,88 por ciento.

“Esto contribuye directamente a aumentar el cambio climático, eso sería uno de los primeros efectos que veremos a mediano y a largo plazo. Otro de los impactos es que habrá una afectación a la seguridad alimentaria de las comunidades, dado que, si esta cobertura no se protege, no habrá hábitats para estos peces que las poblaciones del litoral reciben directamente. Es una cadena de impactos que se tendrán inicialmente.

Pero si vamos a analizar otros servicios ecosistémicos, se puede ver afectada la regulación climática, disminución de la purificación del agua, también vamos a perder la capacidad de investigación, y la estabilización del clima local. Eso sería, grosso modo, lo que perderíamos”, asegura el ingeniero ambiental Bryan Gallego, magíster en Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional y uno de los líderes de la investigación.

Gallego destaca que la investigación no solo buscó mostrar la pérdida, sino también las zonas de ganancia de manglar, y si bien hay zonas donde de forma natural el mangle ha logrado repoblar, en líneas generales, lo que se ve es una pérdida constante de bosque que responde en su mayoría a deforestación y acción directa del hombre y en otros casos, a la acción directa de la naturaleza.

Nota: eltiempo.com *Pacífico colombiano pierde cada año más de mil hectáreas de manglar*. Tomado de: <https://www.eltiempo.com/vida/medio-ambiente/pacifico-colombiano-pierde-cada-ano-mas-de-mil-hectareas-de-manglar-712885>



Responda a las siguientes preguntas:

- 1- Elabore una lista de organismos presentes en el manglar del Pacífico colombiano.
- 2- Caracterícelos por niveles de organización biológica.
- 3- Especifique las relaciones existentes entre cada uno de los niveles como ecosistema, nicho ecológico y hábitat.
- 4- Narre el entorno productivo y social presente en el manglar del Pacífico colombiano como destino turístico.
- 5- Especifique las problemáticas detectadas.
- 6- Proponga alternativas de solución a la situación presente en el manglar como ecosistema y destino turístico.

- Segundo: *La contaminación del aire urbano, un grave problema*, publicado por Sostenibilidad para todos de 2012.

¿Qué es la contaminación urbana?

La contaminación del aire urbano es un serio problema en muchas grandes ciudades del planeta. El intenso e incesante tráfico, unido a fábricas que no controlan sus emisiones, convierte el aire de ciudades de todo el mundo en auténticas nubes de smog. Los niveles de partículas contaminantes sobrepasan en muchos casos el límite de seguridad para la salud humana marcado por la OMS.

La contaminación del aire mató aproximadamente a 7 millones de personas en 2012, lo que la convierte en el gran problema de salud medioambiental mundial según la OMS. La cifra conlleva que una de cada ocho muertes mundiales en 2012 se vinculó con el aire contaminado.

Si tenemos en cuenta que la población aumentará de los 7 mil millones actuales a los 9 mil en los próximos años, mejorar la calidad del aire en las ciudades es un reto que urge.

La OMS marca los límites seguros en los 20 mcg/m³ (medición habitual de la expresión de contaminantes "clásicos" como SO₂, óxidos de nitrógeno, partículas, etc.); pero en ciudades como París, el promedio anual es de 38 mcg/m³, y en casos extremos como en Pekín, han llegado a superar los 300 microgramos, obligando a la ciudad a imponer la alerta naranja.

París ha sido la última en sumarse a optar medidas urgentes que han resultado muy eficaces. Limitar el tráfico por la ciudad, ofrecer el transporte público y el alquiler de bicicletas gratuito, y utilizar los vehículos de servicios municipales lo mínimo necesario, han conseguido que la capital parisina reduzca esos niveles en tiempo récord.

¿Qué impide tomar estas medidas de manera definitiva o, al menos, motivar un cambio real en las Administraciones y en los hábitos de la ciudadanía? Reducir la contaminación dentro y fuera de los hogares salvaría millones de vidas.

Además, el efecto de la contaminación atmosférica en las ciudades se extiende a través de los vientos a las comunidades adyacentes que también se ven afectadas, sin ser directamente causantes de esa contaminación, por lo que estas también se ven gravemente perjudicadas.

Nota: Sostenibilidad.com *La contaminación del aire urbano, un grave problema*. Tomado de: https://www.sostenibilidad.com/construccion-y-urbanismo/la-contaminacion-del-aire-urbano-un-grave-problema/?_adin=02021864894

Responda a las siguientes preguntas:

- 1- Identifique los organismos presentes en el estudio de caso.
- 2- Especifique las relaciones existentes entre cada uno de los niveles.
- 3- Narre el entorno productivo y social presente en la ciudad como destino turístico.
- 5- Especifique las problemáticas detectadas.
- 6- Proponga alternativas de solución a la situación presente como ecosistema y destino turístico.



Evidencia 12 (de desempeño): Estudio de caso resuelto niveles de organización de la biología.

Tiempo requerido: 24 horas (Trabajo directo con instructor 14 horas y trabajo autónomo 10 horas)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y video beam.

***Actividad de aprendizaje 24:** Bienvenida y recepción del turista en el centro de información turística. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita).*

1.1 Twenty-four activity: Welcoming and receiving the tourist at the tourist information center

1.1.1. Greetings and farewells

Watch the video *Greetings and Farewells in English. Basic Phrases in English* in the following link <https://www.youtube.com/watch?v=EvbhKINrPg>

Take notes about the most common greetings and farewells used in the video:

Greetings:

- _____
- _____
- _____

Farewells:

- _____
- _____
- _____

Participate in a lecture guided by your teacher about greetings and farewells.

Complete the following chart using greetings and farewells according to their use in formal or informal contexts.



Tabla 21.
Greetings and Farewells

Greetings		Farewells	
Formal	Informal	Formal	Informal

Compare your chart with the partner next to you and complement or correct it if necessary.

Create a comic strip (one using formal speech and the other one using the informal one) implementing the greetings and farewells you learned before.

Use different greetings and farewells in a micro-conversation with a different classmate recreating possible encounters at the tourist information center (staff-customer, colleagues, relatives, manager-employee, etc.).

1.1.2. The alphabet, basic phonemes and spelling

Listen to the *Alphabet song* in the link <https://www.youtube.com/watch?v=36lBDpTRVNE> and repeat the pronunciation and sound of each letter.

Spell your full name and then spell the name of your teacher and the name of at least three different classmates. Once you have mastered it, ask your teacher to give you some foreign names as the ones below and practice spelling them as well:

- *Abdul Massur Khaliwafal*
- *Monique Antoinette Delacour*
- *Abdoulaye Malaway Tombocrou*
- *Richard Wayne Thorutite*
- *Ludwig Heinz Stuttgarten*
- *Park-Ho Numokita*
- *Hannah Dorothy Fergusson*
- *Lorraine Wynona Azquereville*

Check the spelling of some additional foreign names in the following link <https://www.youtube.com/watch?v=rrjWWZud-B8>. First, listen to them and try to copy the letters you hear in a separate piece of paper. Listen to it the times you need to and then confirm in the video if you got them right. Listen to the wrong ones again and analyze why you made a mistake.

Participate in the spelling bee game your teacher will organize in which you will have to spell general vocabulary related to tourism, such as:



Thematic Map	Geography	Tourism	Tourist Attractions
Destination	Tourism Product	Tourism Resources	Tourists
Natural Wonder	Monument	Landmark	Biodiversity
Territory	Landscape	Geography	Municipality
Heritage	Culture	Leisure Activities	Tourism Asset

With the help of your teacher, explore the following chart with the most common phonemes in English language and compare the alphabet letters to the actual sound of the phoneme they produce in different words.

Figura 25.
Common phonemes in English

Phonetics

<table><tr><td>iː</td><td>ɪ</td><td>ʊ</td><td>uː</td></tr><tr><td>see</td><td>his</td><td>put</td><td>too</td></tr><tr><td>e</td><td>ə</td><td>ɜː</td><td>ɔː</td></tr><tr><td>ten</td><td>ago</td><td>her</td><td>saw</td></tr><tr><td>æ</td><td>ʌ</td><td>ɑː</td><td>ɒ</td></tr><tr><td>hat</td><td>hut</td><td>car</td><td>hot</td></tr></table>				iː	ɪ	ʊ	uː	see	his	put	too	e	ə	ɜː	ɔː	ten	ago	her	saw	æ	ʌ	ɑː	ɒ	hat	hut	car	hot	<table><tr><td>ɪə</td><td>eɪ</td><td></td></tr><tr><td>ear</td><td>day</td><td></td></tr><tr><td>ʊə</td><td>ɔɪ</td><td>əʊ</td></tr><tr><td>poor</td><td>boy</td><td>so</td></tr><tr><td>eə</td><td>aɪ</td><td>aʊ</td></tr><tr><td>air</td><td>buy</td><td>now</td></tr></table>			ɪə	eɪ		ear	day		ʊə	ɔɪ	əʊ	poor	boy	so	eə	aɪ	aʊ	air	buy	now						
iː	ɪ	ʊ	uː																																																			
see	his	put	too																																																			
e	ə	ɜː	ɔː																																																			
ten	ago	her	saw																																																			
æ	ʌ	ɑː	ɒ																																																			
hat	hut	car	hot																																																			
ɪə	eɪ																																																					
ear	day																																																					
ʊə	ɔɪ	əʊ																																																				
poor	boy	so																																																				
eə	aɪ	aʊ																																																				
air	buy	now																																																				
<table><tr><td>p</td><td>b</td><td>t</td><td>d</td><td>tʃ</td><td>dʒ</td><td>k</td><td>g</td></tr><tr><td>pen</td><td>book</td><td>tea</td><td>day</td><td>chair</td><td>jam</td><td>key</td><td>go</td></tr><tr><td>f</td><td>v</td><td>θ</td><td>ð</td><td>s</td><td>z</td><td>ʃ</td><td>ʒ</td></tr><tr><td>four</td><td>very</td><td>thin</td><td>that</td><td>sun</td><td>zoo</td><td>she</td><td>viper</td></tr><tr><td>m</td><td>n</td><td>ŋ</td><td>h</td><td>l</td><td>r</td><td>w</td><td>j</td></tr><tr><td>man</td><td>an</td><td>ring</td><td>hat</td><td>look</td><td>red</td><td>want</td><td>yes</td></tr></table>							p	b	t	d	tʃ	dʒ	k	g	pen	book	tea	day	chair	jam	key	go	f	v	θ	ð	s	z	ʃ	ʒ	four	very	thin	that	sun	zoo	she	viper	m	n	ŋ	h	l	r	w	j	man	an	ring	hat	look	red	want	yes
p	b	t	d	tʃ	dʒ	k	g																																															
pen	book	tea	day	chair	jam	key	go																																															
f	v	θ	ð	s	z	ʃ	ʒ																																															
four	very	thin	that	sun	zoo	she	viper																																															
m	n	ŋ	h	l	r	w	j																																															
man	an	ring	hat	look	red	want	yes																																															
VOWELS		long sounds		short sounds		DIPHTHONGS																																																
CONSONANTS		voiced consonants		unvoiced consonants																																																		

Based on Adrian Underhill's British English Phonemic Chart

Nota. Tomado de <https://easy-as-a-pie.blogspot.com/2014/11/phonetic-chart-sounds-of-english.html>



Organize both, letters and phonemes, in a series of flashcards including a couple of vocabulary examples for each case; include the corresponding pictures to make the association of words and the real thing it describes easier.

Socialize your flashcards in the class plenum and make your partners repeat the pronunciation and spelling of the words you have chosen.

1.1.3. Cardinal numbers and phone numbers

Listen to the *Big numbers song* in the link <https://www.youtube.com/watch?v=e0dJWfQHF8Y> and repeat the pronunciation of each number.

Verify the spelling of the numbers and repeat the pronunciation of the following numbers along with your classmates, following your teacher's directions. Notice the difference in the intonation and stress from numbers 13-19 vs. 30, 40, 50...

3 = three /THrē/	13 = thirteen /THər'tēn/	30 = thirty /THərdē/
5 = five /fiv/	15 = fifteen /fif'tēn/	50 = fifty /fiftē/

Participate with a team of four classmates in the contest “counting elements” in which your teacher will ask you about how many elements there are in the classroom or even at the SENA building.

For example: “how many chairs are there in the classroom? / how many floors are there in the building?”. The first team to give the accurate answer will get a point and the first team to complete 5 points will win the game.

Listen to some phone numbers in the link below and write them down. Link: https://www.youtube.com/watch?v=xqSFwO_8FnU

Compare the numbers with the classmate next to you and finally check them out with the help of your teacher.

Once you finish, ask for your classmates' phone number and practice listening and writing them down. Create your phonebook agenda with at least 5 different phone numbers.

Create a short dialogue at the tourist information center using formal language, in which one of the students represents the role of a tourist information officer and the other one is the tourist asking for the phone number of a restaurant or tourist attraction nearby.



1.1.4. Introductions and personal information questions

Watch a couple of videos in the links below including some sample conversations in which people introduce themselves and ask for their interlocutor's personal information. Take notes of the questions or answers you do not understand and ask your teacher for the necessary clarifications.

- Link 1: <https://www.youtube.com/watch?v=liAsT4DgalQ>
- Link 2: <https://www.youtube.com/watch?v=KutS5YYOWyc>

Complete the following worksheet with your personal information and ask your teacher about the new vocabulary you see there, or even the possible words you may need to fill in the corresponding information if necessary.

Figura 26.
Personal information

Name: _____ Class: _____ Date: _____

All about me

Hi!

My name is _____. I come from _____. I live in _____. I am _____ years old. I have a _____. Her name is _____ and she is _____ years old.

My favourite food is _____. I also like to eat _____ and _____, but I don't like _____ and I never eat _____.

My favourite drink is _____. I also like to drink _____ and _____, I don't like _____.

My favourite TV show is _____.

My idol is _____.

My favourite colour is _____.

I also like _____ colour. I never wear _____.

My favourite toy is _____.

I also like to play with _____ and _____, but I don't like _____.

My favourite season is _____. During _____ I go _____ and I can play _____. I also like _____, but I don't like _____.

my photo here

Nota. Tomado de <https://en.islcollective.com/english-esl-worksheets/vocabulary/describing-people/all-about-me/19490>
materials Creative Commons

Free



Ask a couple of classmates about their personal information based on the data you have from your own worksheet. Remember to use the sample questions you learned from the videos and check the information with your teacher in case you have any doubts.

Compare the questions and answers in the two videos and decide which one you would use at the tourist information center as a future tourism officer. Then think about any additional questions you could use when guiding a tourist and create a simple chart like the one below offering both, formal and informal questions, for the information you require:

Tabla 22.

Possible questions at a tourist information office

Information Required	Possible Questions
Tourist's name	May I have your name sir/madam/miss? / What is your surname?
Phone number	What is your phone number?

In groups of three students, roleplay a scene at the tourist information center in which some tourists arrive and ask about some information; focus mainly on the introductions and personal information questions you may need when a tourist arrives for the first time at the tourist information center, based on the chart you designed before.

Evidencia 13 (de desempeño): Role play collecting personal information at the tourist information office in English (Juego de roles recolección de información personal en la oficina de información turística en inglés).

Activity Estimated Time: 18 hours. (Direct work with instructor 14 hours and autonomous work 4 hours)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Marcadores, material audiovisual, computadores y Tv.

Actividad de aprendizaje 25: Describir atracciones turísticas de todo el mundo utilizando vocabulario relacionado con el turismo. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita).

1.2 Twenty-Five activity: Describing tourist attractions around the world using tourism-related vocabulary.



1.2.1 Countries and Nationalities

Watch the video *Animaniacs SING-ALONG* (Nations of the World - With Lyrics – Animaniacs) in the link <https://www.youtube.com/watch?v=V1508wboZXk> below and identify 5 countries for each one of the 4 major continents in the world (America, Europe, Africa and Asia).

Notice that some of these countries no longer exist so be careful with your selection: <https://www.youtube.com/watch?v=5pOFKmk7ytU>

Create a chart in which you will add the following information for each one of the 10 countries you chose: nationality, capital city, official language, currency. Remember to use capital letters properly. In case you do not know the information, look for it on the Internet. Here you have an example:

Figura 27.
Countries and nationalities

America					
Country	Nationality	Capital City	Official Language	Currency	Flag
Colombia	Colombian	Bogotá	Spanish	Colombian Peso	
Brazil	Brazilian	Lima	Brasilia	Brazilian Real	

Compare your chart with a couple of partners and complement each other's chart with the new information you got in your groups.

Participate in a scattergories contest in which you will have to complete the information for some countries given by your teacher. You have to complete the information before your classmates do.

Choose one country per continent (4 countries in total) in your groups and prepare a short presentation using visual aids, in which, besides the information previously collected in the charts (name of the country, nationality, capital city, official language, currency and description of the flag) you will include the most common animals, a couple of typical dishes with its corresponding description and three of the main tourist attractions in the country with a short description, their location, type of weather and the activities you can do there as a tourist. For example:



In Colombia you can visit Tayrona Natural Park. It is a protected area located close to Santa Marta city, in the north of the country, where you can go hiking, swimming in the sea, sunbathing and discover a lot of biodiversity. Remember to use sunscreen because the temperature is always hot and normally, we have sunny and windy days.

Remember that you must categorize the information you find and only present the most relevant of it; do not create a long document, this is a visual presentation, focus on the images you will use and just add a brief description in the slides.

Socialize the presentation in the class plenum and take notes of the feedback given by your teacher regarding your pronunciation and use of language.

Evidencia 14 (de desempeño): Exhibition of tourist attractions from countries around the world in English (Exposición de atractivos turísticos de países del mundo en inglés).

Activity Estimated Time: 2 hours. (Direct work with instructor 2 hours)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

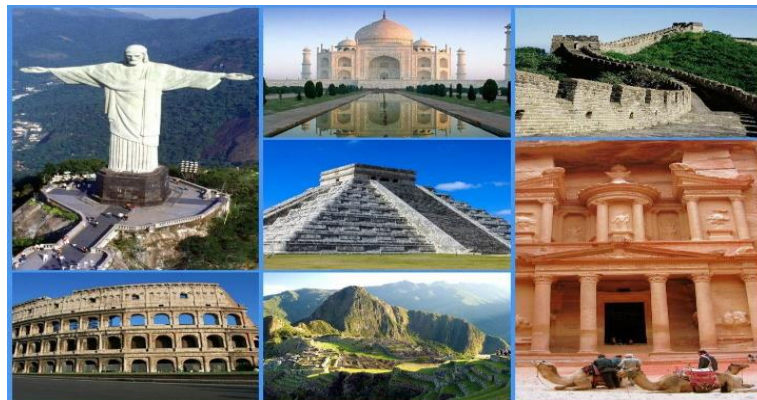
Materiales: Computadores y Tv.

1.2.2. Tourist destinations and landmarks

Look at the picture below and identify the “Wonders of the modern world” there. Try to identify the country in which they are located as well.

Figura 28.

Famous Landmarks



Nota: Tomado de <https://curatedmediatv.wordpress.com/category/quotes-republic/>



Check the information with your teacher and then watch the video *Seven Wonders of the World 2023* and learn a bit more about each one of them.

https://www.youtube.com/watch?v=Bdg0TOEjZ_o

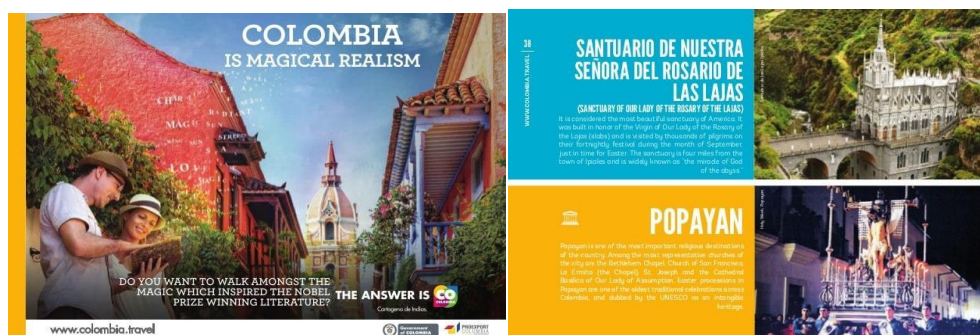
Read the following definition given by Hay (2018) about what a tourist destination is and participate on a brainstorming exercise proposing possible tourist destinations in Colombia: "A place of interest where tourists visit, typically for its inherent or an exhibited natural or cultural value, historical significance, natural or built beauty, offering leisure and amusement." (Hay, 2018)

Read the article *What is a tourist destination?* in the following link: <https://www.infobloom.com/what-is-a-tourist-destination.htm> Determine with the help of your classmates and teachers if the destinations you proposed are adequate and in case they are, to which category they belong to:

- Historical site,
- Natural wonder,
- Building of special interest,
- Novelty attraction or
- Cultural destination.

Prepare, in couples, a poster/brochure in which you show at least two examples for each category that may fit as Colombian destinations. Research on the Internet about the definition of tourism and relate it to the concepts of tourist place, tourist attraction and tourist destination (include related pictures and keywords). Socialize the visual aid with your classmates and pay attention to the precisions and corrections given by your teacher. Remember the main goal will be promoting tourism in Colombia. Here you have an official one which may give you an idea on how to do yours.

Figura 29.
Famous Landmarks in Colombia





Nota: Tomado de www.colombia.travel

Evidencia 15 (de producto): Tourism promotion brochure in English (Folleto de promoción turística en inglés).

Activity Estimated Time: 15 hours. (Direct work with instructor 13 hours and autonomous work 2 hours)

Ambiente Requerido:

- Aula
- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Computadores y Tv.

Actividad de aprendizaje 26: *Hablar de tu casa y tu familia usando vocabulario A1 según el MCER. (Resultado de Aprendizaje: Comprender información sobre situaciones cotidianas y laborales actuales y futuras a través de interacciones sociales de forma oral y escrita).*

1.3 Twenty-Six activity: Talking about your house and family using A1 vocabulary according to the CEFR.

1.3.1. House description

Watch the video “house vocabulary” in the following link https://www.youtube.com/watch?v=m27Cck_LGHc to explore rooms vocabulary in a house and the corresponding furniture and appliances related to each one of them.

Solve the listening exercises in the following link and check your answers with the help of your teacher <https://agendaweb.org/exercises/vocabulary/house/parts-audio>

Look at the pictures below and describe two of them. Remember to use “there is/are” structures as well as the basic prepositions of place to do your assignment.



Figura 30.
Objects at rooms



Nota: Tomado de <https://www.shutterstock.com/> free pictures bank.

In groups of three, choose a room in the house. Then, draw that room including five elements and place them in different locations. Participate in a game to guess the objects your classmates in other groups have drawn. To do so, use questions to find out which room it is (Is it a bathroom?) and then questions to discover the elements there, such as “Is there a TV in your living room?” or “Are there any toys in your bedroom?”

In the same groups, imagine your dream house. Create a plan and socialize it with your classmates using there is/are structure, prepositions of place and the corresponding house and furniture vocabulary.

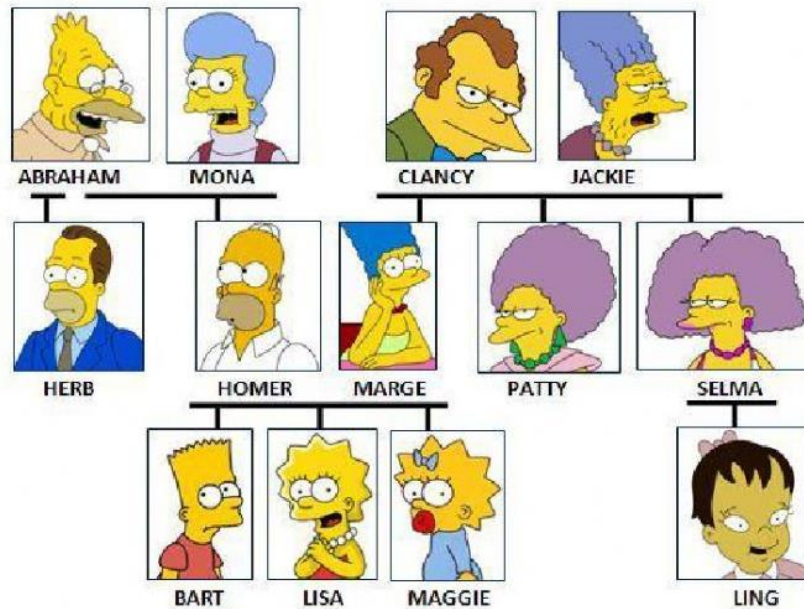
1.3.2. Family vocabulary and possessive adjectives

Watch the video “Family Tree Chart | Useful Family Relationship Chart | Family Words in English” in the following link: <https://www.youtube.com/watch?v=zNLRiB-qOAs> and identify the words in English for each one of the members of the family.

Look at the Simpsons family tree below and use the vocabulary you learned from the video in the previous activity to complete the sentences about Bart and Homer.



Figura 31.
Family Tree Sample



Hello, My name is Bart Simpson. I live in Springfield, USA. This is my family.

1. Homer and Marge are my .
2. Lisa and Maggie are my .
3. Herb is my .
4. Patty is my .
5. Jackie is my .
6. Marge is my .
7. Homer is my .
8. Abraham and Mona are my .
9. Ling is my .



Hello, My name is Homer Simpson. This is my family.

- 1) Bart is my .
- 2) Lisa and Maggie are my .
- 3) Marge is my and I am her .
- 4) Herb is my .
- 5) Ling is my .
- 6) Abraham and Mona are my .

Nota: Tomado de [https://es.liveworksheets.com/worksheets/en/English_as_a_Second_Language_\(ESL\)/The_family/Family_-_using_the_Simpsons_th5414qi](https://es.liveworksheets.com/worksheets/en/English_as_a_Second_Language_(ESL)/The_family/Family_-_using_the_Simpsons_th5414qi)

Associate the new vocabulary with real people in your family so you memorize it easily and compare it with the Simpson's family in a chart.

Watch the video *Adjetivos posesivos en inglés - Lección de gramática* to learn about the use of possessive adjectives and solve the exercises at the end: <https://www.youtube.com/watch?v=rF070hPFbas>.

Participate in a lecture given by your teacher about possessive adjectives and the genitive case, and complete the worksheet in the following link: [https://www.liveworksheets.com/worksheets/en/English_as_a_Second_Language_\(ESL\)/Possessive_adjectives/Possessive_Adjectives_tg629540qe](https://www.liveworksheets.com/worksheets/en/English_as_a_Second_Language_(ESL)/Possessive_adjectives/Possessive_Adjectives_tg629540qe)

Choose a picture of a relative or friend from your phone and write down three sentences about him or her. Describe their favorite dish, place in the house or city, preferred music, etc. Share the information with a classmate next to you. Take turns to present your classmate's relative or friend to the classroom plenum. Use the right possessive adjectives in each case.

Create your family tree including at least 10 people in your family. Remember to use the corresponding vocabulary, possessive adjectives and include a photo for each person and a brief description about who they are and include their favorite place in the house as well. Socialize your family tree with your classmates.

Evidencia 16 (de producto): Family tree presentation in English (Presentación árbol genealógico en inglés).

Activity Estimated Time: 13 hours (Direct work with instructor 10 hours and autonomous work 3 hours)

Ambiente Requerido:

- Aula



- Biblioteca
- Plataforma LMS SENA
- Entorno económico

Materiales: Hojas de papel, bolígrafos, lápiz, borrador, regla, marcadores, material audiovisual, presentaciones, computadoras y video beam.

3.4. Actividad de Transferencia (Aplicado al proyecto formativo):

Consolide las evidencias 1 a 6, 9 y 10 de la presente guía; en un documento Word que contenga los capítulos *Caracterización del destino turístico* y *Diseño metodológico del diagnóstico*.

Tenga en cuenta que estas evidencias se han trabajado a lo largo de la guía de aprendizaje y cuya revisión se ha hecho de manera periódica y oportuna. Por consiguiente, deben estar ajustadas conforme a los criterios de calidad asignados y las Normas APA.

Presente a su Instructor, ajuste de ser necesario y guarde en carpeta del proyecto formativo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA 1 (de producto): Documento del inventario de recursos y atractivos turísticos del municipio objeto de estudio – Avance 1	Levanta inventario de recursos y atractivos turísticos del territorio teniendo en cuenta metodología.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Evidencia 2 (de producto) Base de datos y esquema gráfico con base en la delimitación del sistema turístico del territorio objeto de estudio.	Delimita sistema turístico del territorio con base en sus componentes.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
EVIDENCIA 3: (de producto) Documento con la vocación turística del municipio o localidad objeto de estudio	Define vocación turística del territorio con base en inventario y tendencias de consumo turístico.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.



Evidencia 4 (de producto) Documento Word con Cadena de valor del turismo de localidad o municipio objeto de estudio.	Organiza cadena de valor del turismo en el territorio con base en los factores de competitividad.	Técnica: Análisis de desempeño. Instrumento de Evaluación: Rúbrica
Evidencia 5 (de desempeño). Mapa de actores de la localidad o municipio objeto de estudio.	Estructura mapa de actores del sistema turístico con base en metodología y necesidades de vinculación con el territorio.	Técnica: Análisis de desempeño. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Evidencia 6 (de producto) Tabla diligenciada Dinámicas territoriales.	Estructura mapa de actores del sistema turístico con base en metodología y necesidades de vinculación con el territorio.	Técnica: Análisis de desempeño. Instrumento de Evaluación: Lista de Cotejo
Evidencia 7 (de Desempeño) Clasifica solicitudes de servicio con base en necesidades y políticas de atención del usuario	Clasifica solicitudes de servicio con base en necesidades y políticas de atención del usuario.	Técnica: Análisis de desempeño. Instrumento de Evaluación: Rúbrica
Evidencia 8 (de Desempeño) Registra solicitudes de servicio con base procedimiento.	Registra solicitudes según tipo y procedimientos de atención del usuario.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Rúbrica
Evidencia 9 (de producto) Documento resumen sobre marco metodológico de diagnóstico a aplicar en la elaboración del diagnóstico turístico en localidad o municipio objeto de estudio.	Establece marco metodológico del diagnóstico con base en requerimientos de la investigación y características del territorio.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Rúbrica
Evidencia 10 (de producto) Documento sobre planeación de diagnóstico turístico en localidad o municipio objeto de estudio.	Planea diagnóstico turístico del territorio según marco metodológico.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Evidencia 11 (de producto) Estudio de Caso resuelto La Macarena.	Aplica principios y conceptos de biología a la solución de situaciones identificadas acorde con su entorno productivo y social.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Evidencia 12 (de producto) Estudio de Caso resuelto niveles de organización de la biología.	Establece alternativas de solución a situaciones identificadas en su entorno productivo y social, de acuerdo con los principios y conceptos de la biología.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Evidencia 13 (de desempeño): Role play collecting personal	Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de	Técnica: Análisis de desempeño. Instrumento de Evaluación:



information at the tourist information office in English (Juego de roles recolección de información personal en la oficina de información turística en inglés).	la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio.	Lista de Chequeo.
Evidencia 14 (de desempeño): Exhibition of tourist attractions from countries around the world in English (Exposición de atractivos turísticos de países del mundo en inglés).	Reconoce la idea general y detalles específicos en interacciones orales de la vida cotidiana articuladas con claridad y una velocidad promedio.	Técnica: Observación Instrumento de Evaluación: Rúbrica
Evidencia 15 (de producto): Tourism promotion brochure in English (Folleto de promoción turística en inglés).	Reconoce la idea general y detalles específicos en textos escritos de la vida cotidiana articulados con claridad.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Evidencia 16 (de producto): Family tree presentation in English (Presentación árbol genealógico en inglés).	Comprende información concreta relativa a temas cotidianos y laborales en textos orales y escritos.	Técnica: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVIDAD TURÍSTICA: Actividades que producen típicamente productos característicos del turismo.

ACTORES TERRITORIALES: Conjunto de elementos de estrategia diseñados por ciertos actores para alcanzar objetivos determinados

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL TERRITORIO: El análisis territorial se orienta a comprender el modelo territorial, es decir, la expresión simplificada del sistema constituido por las características naturales, los procesos económicos, sociales, culturales, ambientales, etc.

ÁREAS PROTEGIDAS: Son áreas definidas geográficamente que han sido designadas, reguladas y administradas para alcanzar objetivos específicos de conservación.

ATRACTIVO TURÍSTICOS: Lugar, bien o característica específica, tangible o intangible, que tiene el poder de atraer al turista y motivar su desplazamiento. Puede ser de tipo natural (creados sin la intervención humana) o cultural (creados por el hombre).

BIEN DE INTERÉS CULTURAL: Son aquellos bienes inmuebles que constituyen realizaciones arquitectónicas o de ingeniería, u obras de escultura colosal, siempre que tengan interés histórico, artístico, científico o social.

BIOLOGÍA: Ciencia que trata de los seres vivos considerando su estructura, funcionamiento, evolución, distribución y relaciones.

BIOTECNOLOGÍA: Es la aplicación de tecnología que utiliza sistemas biológicos y organismos vivos o derivados para crear o modificar procesos o productos para usos específicos.

CADENA DE VALOR DEL SECTOR TURISMO: La cadena de valor del turismo es una forma de organización del sector turístico que integra a los proveedores de todos los productos y



servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia).

CARTOGRAFÍA SOCIAL: permite manejar la información de una manera dinámica y visual a través del mapeo, ayudando a identificar la percepción sobre la manera como los actores de la comunidad se relacionan con el entorno y las interacciones que se generan con el contexto y el territorio.

CÉLULA: En el ámbito de la biología, es la unidad más pequeña que puede vivir por sí sola. Forma todos los organismos vivos y los tejidos del cuerpo. Las tres partes principales de la célula son la membrana celular, el núcleo y el citoplasma

CICLOS BIOLÓGICOS: Un ciclo de vida, desde un punto de vista biológico, es un período que incluyen todas las diferentes especies que, mediante la reproducción, ya sea a través de la reproducción asexual o sexual, generan organismos idénticos a partir de otros

CIENCIA: Conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales con capacidad predictiva y comprobables experimentalmente.

CLÚSTER: Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.

COMUNICACIÓN: La comunicación es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro.

DESTINO TURÍSTICO: Lugar visitado durante un viaje. Puede definirse como el punto más alejado de la residencia habitual visitado (destino de distancia), el lugar donde se ha pasado mayor parte del tiempo (destino principal), o el lugar que el visitante concibe como el más importante que ha visitado (destino de motivación).

DIAGNÓSTICO: El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis.

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO: es un método para determinar, desde el punto de vista de los miembros de la comunidad, qué actividades son necesarias y pueden apoyarse; si los miembros de la comunidad aceptan las actividades propuestas por el personal externo y si tales actividades son razonables y prácticas

DIAGNÓSTICO TERRITORIAL: es a todas luces el más importante elemento articulador de las políticas públicas y de los instrumentos que las materializan, y por tanto deberá considerar, medir, instrumentar e interrelacionar sistémicamente tanto las dimensiones del capital natural como las del capital cultural del territorio

DIAGNÓSTICO TURÍSTICO: es una herramienta primordial para la planificación de destinos o productos turísticos, la misma que puede ser realizada con diferentes metodologías, el presente trabajo se realiza tomando como base el modelo sistémico y viendo cada uno de los componentes de la actividad turística

ENTIDADES TERRITORIALES: los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias.

ESPACIOS GEOGRÁFICO Y TURISMO: “Según la OMT (1994) el sistema turístico es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan de forma dinámica para configurar la naturaleza de la actividad turística.”

ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL: es un instrumento para la gestión local, el cual cuenta con un propósito central que busca organizar, armonizar y administrar la ocupación



y uso del espacio, para que se contribuya al desarrollo humano ecológicamente sostenible, espacialmente armónico y socialmente

ESTRUCTURA TURÍSTICA: Llamada Planta Turística, está conformada por las edificaciones, instalaciones y organizaciones públicas y privadas que se dirigen a la satisfacción del consumidor o usuario del servicio turístico, durante la comercialización, venta, producción y realización de este. Comprende los servicios de transporte, alojamiento u hospedaje, alimentos y bebidas, de recreación o entretenimiento y servicios complementarios

ÉTICA: La palabra ética proviene del griego *ethikos* (“carácter”). Se trata del estudio de la moral y del accionar humano para promover los comportamientos deseables. Una sentencia ética supone la elaboración de un juicio moral y una norma que señala cómo deberían actuar los integrantes de una sociedad.

ETIQUETA: La etiqueta es una norma de conducta que cumple con las expectativas sobre el comportamiento social, y obedece a las normas convencionales dentro de una sociedad, clase social o grupo.

FACILIDADES TURÍSTICAS: Son considerados una herramienta educativa cuya principal finalidad es la de comunicar sobre el valor de la conservación del patrimonio cultural y la biodiversidad del sitio, reciben visitantes permitiendo el contacto directo con los valores sobre los que se quiere dar un mensaje

GEOGRAFÍA DEL TURISMO: como rama de la geografía humana, centra su análisis en el turismo y sus múltiples vinculaciones con el territorio. En la dimensión temporal, las temáticas y abordajes del fenómeno turístico han variado; se ha pasado de una visión descriptiva a una analítica e integral.

GEOGRAFÍA FÍSICA: Es la rama de la geografía que estudia en forma sistémica y espacial, la superficie terrestre considerada en su conjunto y específicamente, el espacio geográfico natural.

GEOGRAFÍA HUMANA: Parte de la geografía que estudia la localización espacial de la población y su evolución demográfica.

GEOGRAFÍA: es la ciencia que estudia y describe el entorno que nos rodea y nos proporciona información que nos ayuda a conocerlo y entenderlo. Se basa en el análisis de los elementos físicos, sociales y económicos que coinciden en un lugar y tiempo determinados.

GEORREFERENCIACIÓN: o rectificación es un proceso que permite determinar la posición de un elemento en un sistema de coordenadas espaciales diferente al que se encuentra.

GOBERNABILIDAD: Se refiere semánticamente a la capacidad de ser gobernable y conceptualmente a la relación que se manifiesta cuando existe un estado de equilibrio en el ejercicio del poder político derivado de la solución de demandas sociales y la capacidad de los gobiernos de atender éstas de forma eficaz, estable y legítima

GOBERNANZA: Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía

HABILIDADES BLANDAS: Se entienden como “el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros”.

HÁBITAT: se puede concebir como el espacio que reúne las condiciones y características físicas y biológicas necesarias para la supervivencia y reproducción de una especie, es decir, para que una especie pueda perpetuar su presencia

IDENTIDAD CULTURAL: es un conjunto de valores, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que funcionan como elemento cohesionador dentro de un grupo social y



actúan como sustrato para que los individuos que lo forman puedan fundamentar su sentimiento de pertenencia

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA: Comprende el conjunto de obras, servicios e instalaciones que constituyen la base para promover el desarrollo socioeconómico en general de la comunidad. Respecto al turismo la infraestructura es primordial para impulsar el desarrollo de actividades que necesitan de servicios básicos (suministro de energía eléctrica, agua, desagüe, desecho de desperdicios, etc.), servicios públicos (transporte, seguridad, ornato), vías de acceso y telecomunicaciones.

INSTRUMENTOS: es cualquier utensilio que sirve para realizar algún tipo de actividad, normalmente una actividad de carácter manual

INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA: se basa en la observación de las actividades y comportamientos de las personas con síntomas específicos para averiguar qué es lo que les pasa. El proceso se puede realizar mediante observación, entrevistas, cuestionarios y encuestas.

MAPA DE ACTORES: Es una técnica que busca identificar a los actores claves de un sistema y que además permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención.

METODOLOGÍA DE INVENTARIO TURÍSTICO: es un sistema dinámico que facilita la recogida de información con la finalidad de evaluar las potencialidades que posee un territorio para emprender un proyecto de desarrollo turístico y en ese sentido es un instrumento que garantiza la toma de decisiones.

MICROCLUSTER Hace referencia a una concentración geográfica de un pequeño número de empresas en un entorno cohesionado, donde las interacciones de complementariedad entre esas empresas han ido contribuyendo a confeccionar un producto El micro-clúster turísticos ¿una herramienta para el desarrollo turístico en zonas rurales

NETIQUETA: Las Netiquetas, netiquetas o etiquetas en la red son un conjunto de reglas que regulan el comportamiento que deben tener los usuarios en la red, para garantizar una navegación divertida, agradable y lejos de problemas

NIVEL TERRITORIAL: Niveles asociados con la división geográfica y político administrativa del país. Son departamentos, municipios y localidades.

NIVELES DE ORGANIZACIÓN BIOLÓGICA: son categorías o grados en los que se divide a todos los componentes existentes, tanto inorgánicos como orgánicos. Estas categorías están jerarquizadas desde los elementos más simples hasta las relaciones entre diferentes organismos complejos.

NORMATIVA: La normativa es el conjunto de leyes que regulan un tema o ámbito determinado. Es una recopilación de las normas que se encuentran vigentes

OFICINA DE TURISMO: es la organización encargada de proveer información a los turistas potenciales y turistas que visitan un determinado lugar con el fin de facilitar su decisión de viajar, facilitar su estadía y disminuir el riesgo de experiencias

ORDENAMIENTO TERRITORIAL: Mantener y mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la integración social en el territorio y procurar el buen uso y aprovechamiento de los recursos naturales y culturales.

ORGANIZACIÓN BIOLÓGICA: son las estructuras que componen los seres vivos, y los cuales se organizan en niveles, desde lo más simple a lo más complejo.

PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL: POT es el instrumento básico definido en la Ley 388 de 1997, para que los municipios y distritos del país planifiquen el ordenamiento del territorio.



PLAN DE ACCIÓN: es una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados.

POBLACIÓN OBJETO: es el subgrupo o subconjunto de la población potencial que el programa propone atender en el corto y mediano plazo, considerando las limitaciones institucionales y presupuestales.

POLÍTICAS DE SERVICIOS: Es el resultado de un proceso que busca satisfacer las necesidades y expectativas, de los clientes, incluye la atención, la percepción del valor agregado y la confianza que transmite la empresa que lo ofrece

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Documento que prepara una empresa, emprendedor o FreeLancer en el que describe los servicios que ofrece al cliente, al proveedor, a otras empresas, etc.

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO: El artículo 76 de la Ley 300 de 1996 define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley quienes deben estar inscritos en el Registro

PROTOCOLO: Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes

RECURSOS TURÍSTICOS: Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) un recurso turístico es el conjunto de todos los bienes que hacen parte de un ámbito geográfico específico y que son capaces de atraer por sí mismos viajeros haciendo así posible la actividad turística

ruta: Se deriva del latín rupta y luego del francés route. Recorrido, dirección, camino o itinerario que se sigue para un propósito. En ella se enlazan una serie de atractivos y servicios turísticos complementarios.

SERVICIO: Un servicio es una prestación, un activo de naturaleza económica pero que no tiene presencia física propia (es intangible), a diferencia de los bienes que sí la tienen.

SERVICIOS TURÍSTICOS: Actividades o beneficios que son ofrecidos en venta a los turistas o a los proveedores de éstos. Si bien son básicamente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo, su prestación es facilitada por un adecuado equipamiento turístico. Entre los principales servicios turísticos se incluye el alojamiento, la alimentación, la organización de viajes y las excursiones guiadas, entre otros.

SISTEMA TURÍSTICO: Organización adecuada y personal especializado destinados a satisfacer necesidades y deseos del turista.

SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA La superestructura turística es entendida como aquel soporte del cual hacen parte los institutos e identidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, que tienen como función principal el desarrollo y fomento del turismo.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: consiste en “detectar, obtener y consultar bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”



TENDENCIAS DE CONSUMO TURÍSTICO: El consumo turístico nacional es el consumo turístico de los visitantes residentes, dentro y fuera de la economía de referencia. Es la suma del consumo turístico interno y el consumo turístico emisor

TERRITORIO: es un lugar o área delimitada bajo la propiedad de una persona o grupo, una organización o una institución

TIPOLOGÍA DEL TURISMO: Se trata de una serie de actividades que el turista hace durante sus viajes o también se da el caso de que el turista haga ese viaje expresamente para poder hacer ese tipo de actividad.

TIPOS DE DIAGNÓSTICO: es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal.

TURISMO: El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad.

TURISTA: es un visitante temporal que permanece más de 24 horas en la zona (región, país) visitada y cuyos fines de viaje pueden definirse como de ocio, recreativos, vacacionales, educativos, religiosos y deportivos, así como de negocios y de placer.

USUARIO: Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Competencia:

Diseño de estrategias de producto turístico.

Forero, A. (2017). *Historia del Turismo* [Video] YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=x6pOss-584I>

Gobernación de Antioquia. (2011). *Cartilla Vigías del Patrimonio Cultural Antioquia*. Litoimpresos y Servicios. Tercera Edición.

https://www.youtube.com/watch?v=OY2qkCPc_a0

León, E. (2017). *Como hacer un friso escolar- tutoriales escolares* [Video] YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=kxo1wyLArZ0>

Lohmann, G. y Panosso, A. (2012). *Teoría del Turismo. Conceptos, modelos y sistemas*. Pdf. Editorial Trillas.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2010). *Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos*.

Ministerio de Cultura. (s.f.) *Bitácora del Patrimonio Cultural y Natural. El Patrimonio Natural y Cultural. Memoria, territorio y comunidad*, Pdf.

Paideia Viajes Culturales. (2020). *Mompox, detenido en el tiempo* [Video] YouTube.

SENA Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje. (2012) *Vocación del Destino – Planeación – SENA*. Pdf.

SENA Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje. (s.f.) *Conceptualización Turística*. Pdf.

Valencia, A. (2021). *Curvas de nivel y el relieve* [Video] YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=kgTh1Clvp9I>

Competencia:



Concertación de propuestas de desarrollo turístico comunitario.

- C40 Cities Finance Facility (2017). *Taller de mapa de actores del proyecto*. Pdf.
- Congreso de Colombia (2006). *Ley 1101 de 2006* Pdf.
- Congreso de Colombia (2012). *Ley 1558 de 2012* Pdf.
- GIZ Ecuador. (2022). *Introducción al análisis de cadenas de valor de turismo* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=d4guj84c1F8>
- IDT Bogotá. (2021). *Sesión 2 Estructura y superestructura del turismo. Cátedra preparando mi futuro* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=vixaqWlhqKM>
- MinCIT (2020) *Ley General de Turismo - Ley 2068 de 2020* Pdf.
- Ministerio de Desarrollo Económico (1996). *Ley General de Turismo – Ley 300 de 1996*. Pdf-
- SENA – OVOP (2020) *Estrategia de desarrollo local incluyente OVOP Colombia Documento metodológico #04. Guía para el estudio de Cadena de Valor Simple y selección de Mi Producto. Versión 2. Pdf., pág. 11- 14*
- Típula P. (2008). *Metodología de Mapeo Territorial. Comunidades Nativas Cacataibo*. Instituto del Bien Común. Área del Ordenamiento Territorial. Pdf.
- UPTC (2021) *Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. I Parte. Orientaciones Teóricas y contextualización. Cap. 3. El enfoque de cadenas de valor en turismo. Reflexiones para destinos turísticos con gestión comunitaria. Zulma Vianchá Sánchez. Pdf., pág. 30 -37*

Competencia:

Atención a los actores turísticos

- Aguirre-Pabón J., (2011). *Dignidad, derechos humanos y la filosofía práctica de Kant*. Pdf.
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). *PR-087 Atención al Usuario V4*. Pdf.
- Arismendy, A. (2017). *Claves de la Atención y del Servicio al cliente de Álvaro Arismendy* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=glxRkx2IH3E>
- Centro de Formación Minero Ambiental SENA CFMA. (2019). *Etiqueta y protocolo empresarial* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=bLFCFLlaQ4A>
- Producciones Vargas Music. (2017). *Todo bonito en Boyacá-2017* [Video] YouTube. www.youtube.com/watch?v=uYL4FT-SEwU&t=34s
- Sulycastrom. (2021). *Ética y Moral (Adela Cortina)* Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=EYpV6H26GYk>
- UMB Virtual (s.f.). *Módulo II. Servicio al Cliente*. Pdf. pág. 5 - 21
- Universidad de Málaga - UMA (s.f.). *La Comunicación*. Pdf. Tomado de <http://www.webgou.uma.es/archivos/comunicacion.pdf>

Competencia:

Coordinación de proyectos turísticos.

- BRC Investor Services S.A. (2007). *Metodología utilizada por BRC para el análisis de Entidades Territoriales*. Pdf.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2016). *POT Bogotá* [Video] YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=BqsEM_BJqkw



- Conafor (s.f.). *Diagnóstico Participativo. Cap. 2. Métodos e instrumentos para realizar el diagnóstico participativo comunitario*. Pdf. Serie Manual del Promotor. México.
- Cury S. & Arias A., (2016). *Hacia una definición actual del concepto de «diagnóstico social». breve revisión bibliográfica de su evolución*. Pdf.
- DNP Colombia (2015). *Plan de Desarrollo Territorial*. Pdf.
- DNP Colombia (2022). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026*. Pdf.
- Escalada, M. et al., (2004). *El diagnóstico Social. Proceso de conocimiento e intervención profesional*. Pdf. Espacio Editorial.
- Gobierno Municipal de Venecia – Antioquia. (2018). *Proceso del EOT (Esquema de Ordenamiento Territorial) Municipio de Venecia Antioquia* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HuRQUd-HQKo>
https://www.youtube.com/watch?v=TU_k0gXim7k
- MinCIT (2022). *Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “Turismo en Armonía con la vida”*. Pdf.
- Ministerio de Cultura (s.f.). *Guía para elaborar un plan de acción*. Pdf.
- Ministerio de Relaciones Públicas (2015). *Respuesta del Estado Colombiano a Cuestionario sobre “La administración local y los derechos humanos”* Pdf.
- Morales S., (s.f.) *Qué es un plan de acción*. Pdf.
- Procuraduría General de la Nación e IEMP (2011). *Descentralización y entidades territoriales*. Pdf.
- Ricaurte C., (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores*. Pdf. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Rincón T. F. A., (2012). *El diagnóstico empresarial, como herramienta de gestión gerencial*. Pdf.
- Rodríguez M. D., (2005). *Diagnóstico Organizacional*. Pdf. Ediciones Universidad Católica de Chile. Alfaomega.
- Sancho A., (2001). *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Pdf. OMT 1ra. Edición.
- Sandoval C., (2014). *Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América Latina. Serie Desarrollo Territorial*. Pdf. Publicación de las Naciones Unidas.
- Santacruz JE. (2018). *¿Qué es el PBOT y de qué manera se desarrolla en Zarzal Valle?* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=i77My5NT5MU>
- SDP Bogotá. (2016). *¿Qué es el POT?* [Video] YouTube.
- Sosa M., (2012). *¿Cómo entender el Territorio?* Pdf. Universidad Rafael Landívar. Editorial Cara Parens. 1ra. Edición.
- Udearoba. (2022). *Ordenamiento territorial* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=64L5CJg3EX0>
- Vega L., (2002). *Hacia un diagnóstico territorial bajo enfoque sistémico*. Pdf.

Competencia:

Biología.

- Bisang R. et al., (2009). *Biotecnología y desarrollo. Documento de proyecto*. Pdf. CEPAL.
- CompendioDeSalud. (2016). *Qué es la biología y su importancia* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=qvE4CiElpFM>
- Delfín-Alfonso et. al., (2001). *El hábitat: definición, dimensiones y escalas de evaluación para la fauna silvestre. Cap. 13* Pdf.



- Galindo A. et al., (2012). *Biología Básica. Bachillerato Plan 2009.Pdf*. Universidad Autónoma de Sinaloa. Dirección General de Escuelas Preparatorias.
- Lucero J., (2021). *Integración a la Cultura Académica (ICA) Profesorado y Licenciatura en Biología. Pdf*. UNRC. Universidad Nacional de Río Cuarto. Facultad de Ciencias Exactas, Físico-Químicas y Naturales.
- Soy docente, maestro y profesor. (2019). *¿Cuáles son las principales ciencias naturales? Y que estudian* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FMd1uWwSQBg>
- Soy docente, maestro y profesor. (2019). *¿Qué son las ciencias naturales? # 1* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=5iLXVDUAjb0>

Competencia:

Interacción en lengua inglesa

- 7ESL Learning English (2018). *Family Tree Chart | Useful Family Relationship Chart | Family Words in English*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=zNLRiB-qOAs>
- AG Languages (2014). *Personal information in English: first name, last name, phone number, email address*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=KutS5YYOWyc>
- Crown Academy of English (2016). *Prueba de escucha y ortografía en inglés*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=rrjWWZud-B8>
- Easy English (2018). *House vocabulary, Parts of the House, Rooms in the House, House Objects and Furniture*. [Video] YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=m27Cck_LGHc
- Edwards C., (2023). *What Is a Tourist Destination?* Wisetour.com <https://www.wisetour.com/what-is-a-tourist-destination.htm>
- Facts Monk (2022). *7 WONDERS OF THE WORLD 2022*. [Video] YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Bdg0TOEjZ_o
- Hojas de trabajo en vivo (2020). *Adjetivos posesivos*. [https://www.liveworksheets.com/worksheets/en/English as a Second Language \(ESL\) /Possessive adjectives/Possessive Adjectives tg629540ge](https://www.liveworksheets.com/worksheets/en/English%20as%20a%20Second%20Language%20(ESL)/Possessive%20adjectives/Possessive%20Adjectives%20tg629540ge)
- Inspiring Touch (2018). *Greetings and Farewells in English. Basic Phrases in English* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=EvbhKINYrPg>
- Kids Tv123 (2012). *Big numbers song*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=e0dJWfQHF8Y>
- Pronunciation with Emma (2022). *Práctica de comprensión auditiva (IELTS) Números de teléfono (Teléfono inglés)*. [Video] YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xqSFwO_8FnU
- Rami S., (2017). *Introducciones básicas - ESL - Educación para adultos - Aprenda la práctica de conversación en inglés*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=liAsT4DqalQ>
- Super simple songs (2017). *The Alphabet is so much Fun*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=36IBDpTRVNE>
- WB Kids (2021). *Animaniacs SING-ALONG*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=V1508wboZXk>
- Woodward English (2018). *Adjetivos posesivos en inglés - Lección de gramática*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=rF070hPFbas>
- Young R., (2013). *Nations of the World - With Lyrics - Animaniacs*. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=5pOFKmk7ytU>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Dora Inés Sánchez Escobar Juan Pablo García Nancy Esperanza Ruge Buitrago Sandra Liliana Pérez Arteaga Edwin Alberto Peña Triviño	Instructor Técnico Instructor Técnico Instructor Técnico Instructor Bilingüismo	Centro de Comercio y Servicios Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos	Diciembre 16 de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					