

Proyecto "Transversalidad e Integración Curricular en la Educación Media Técnico Profesional"

MANUAL DE FORMACIÓN BÁSICA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁMBITO DE LA HOTELERÍA

GUÍA DE APRENDIZAJE DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
SECTOR HOTELERÍA Y TURISMO



Guía de Aprendizaje de Integración Curricular
"Los números y cambios de monedas"

Formación General:
Matemática

Formación Diferenciada:
Módulo: Atención al cliente en servicios de hotelería
Educación Media Técnico Profesional.

Secretaría Ejecutiva de Educación Técnico Profesional
Ministerio de Educación.

Sociedad Educacional T- Educa Limitada (T-Educa)
1 Norte 461, Oficina 408. Viña del Mar. Valparaíso
<http://www.t-educa.cl>

Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación
(PIIE)
María Luisa Santander 0440. Providencia. Santiago
<http://www.piie.cl>

Coordinación:
Francisca Gómez Ríos

Diseño Instruccional:
Francisca Gómez Ríos
Elsa Nicolini Landero
María Angélica Maldonado Silva
María Celeste Soto Ilufi

Experto en Contenidos:
Carmen Escanilla Montorfano

Diseño Gráfico:
Guillermo Hernández Valdés

Registro ISBN:
Registro de Propiedad Intelectual N°



PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MANUAL DE FORMACIÓN BÁSICA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁMBITO DE LA HOTELERÍA

**GUÍA DE APRENDIZAJE DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

“LOS NÚMEROS Y CAMBIOS DE MONEDAS”

ESPECIALIDAD: SERVICIOS DE HOTELERÍA

MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS DE HOTELERÍA

MATEMÁTICA



ÍNDICE



7	INTRODUCCIÓN
8	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACION
9	RUTA DEL APRENDIZAJE
10	SITUACIÓN PROBLEMA
16	CONSIDEREMOS LAS SIGUIENTES RELACIONES
18	ACTIVIDAD
20	VOLVIENDO AL PROBLEMA INICIAL
24	BIBLIOGRAFÍA



>>

INTRODUCCIÓN



ESTIMADOS ESTUDIANTES

La presente guía tiene como propósito entregar apoyo para resolver una situación problema presentada. Por lo que durante el desarrollo de ésta revisarás y recordarás aprendizajes anteriores como las operaciones básicas con números enteros. Aprendiendo a relacionar la importancia del cambio de monedas extranjeras al peso chileno y otras monedas entre sí, además comprenderás que el desarrollar tus capacidades en el ámbito del pensamiento lógico matemático facilita la interpretación de diferentes situaciones a la que te expones diariamente.

En esta guía utilizaremos una estrategia para lograr resolver situaciones problemas, la cual consta de los siguientes pasos:

- Identificar el problema
- Comprender el problema
- Trazar un plan de acción
- Poner en práctica el plan de acción
- Comprobar los resultados
- Comunicar los resultados



OBJETIVO DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE EVALUACIÓN

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Resolver problemas rutinarios y no rutinarios en contextos cotidianos que incluyen dinero, seleccionando y utilizando la operación apropiada.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- Seleccionan la operación y la estrategia de resolución de un problema.
- Resuelven problemas que requieren sustracciones.
- Resuelven problemas rutinarios y no rutinarios, que requieran adiciones, sustracciones, multiplicaciones o divisiones, usando dinero en algunos de ellos.
- Resuelven problemas cuya resolución requiere una combinación de operaciones.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE GENÉRICO

- Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.



RUTA DEL APRENDIZAJE

1

Seleccionan la operación y la estrategia de resolución de un problema.

2

Resuelven problemas que requieren sustracciones.

3

Resuelven problemas rutinarios y no rutinarios, que requieran adiciones, sustracciones, multiplicaciones o divisiones, usando dinero en algunos de ellos.

4

Resuelven problemas cuya resolución requiere una combinación de operaciones.

>> OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Resolver problemas rutinarios y no rutinarios en contextos cotidianos que incluyen dinero, seleccionando y utilizando la operación apropiada.

>> SITUACIÓN PROBLEMA

Estimado estudiante considerando que estás estudiando en un colegio Técnico Profesional, será necesario que seas capaz de resolver problemas relacionados con el Sector de Hotelería y Turismo, de manera prolija cumpliendo con estándares de calidad, de acuerdo a las diferentes normativas vigentes.

EL PROBLEMA A RESOLVER ES EL SIGUIENTE

Tu colegio ha sido seleccionado para ofrecer diferentes opciones de viajes dentro y fuera de Chile. Deberás armar un paquete turístico que considere transporte, alojamiento, alimentación y tours para familias y parejas, a diferentes lugares de Chile y también al extranjero, con el objetivo que de que sean unas vacaciones INOLVIDABLES.

Considerando que como ejecutores del programa “Vacaciones INOLVIDABLES” debemos elaborar diferentes paquetes turísticos que apunten a diferentes públicos y logres que todas sus necesidades se satisfagan. Te invito a trabajar para poder solucionar este problema.

COMPRENDAMOS EL PROBLEMA

Lee el problema en forma individual y/o grupal y responde a las preguntas claves, éstas te entregarán información con la que podrás diseñar un proceso y trabajar en busca de la solución.



Responde las siguientes preguntas que te ayudarán a resolver la situación problema

Asunto ¿De qué trata el problema?	
Problema ¿Qué se pide?	
Contenido Matemático asociado	
Público a quién atiende	



¿CUÁNTO SABEMOS?

ACTIVACIÓN DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

Una vez conocida la situación problema, te invito a activar tus conocimientos sobre el tema los paquetes turísticos que se ofrecen actualmente.

RESPONDE

¿Sabes en que consiste un servicio turístico? ¿Cuáles son los elementos principales que componen un servicio turístico?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Qué piensas que es lo más importante en unas "vacaciones Inolvidables"?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Qué lugares despiertan dudas en ti y te gustaría conocer? ¿Cuánto tiempo considerarías viajar por aquellos lugares?

.....
.....
.....
.....
.....



TOMEMOS NOTA

.....
.....
.....
.....
.....



INVESTIGUEMOS

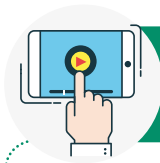
Objetivo de Aprendizaje Genérico

- Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.

Te invito a investigar, buscando paquetes turísticos que se ofrecen hoy en día en diferentes agencia. Considera la cantidad de días, tipos de actividades que ofrecen, valores y el público al que se destina.

Haz un listado de paquetes turísticos que te parezcan interesantes, que den cuenta de valores existentes en el mercado.





VISUALICEMOS

¿Quieres aprender más?

<https://www.youtube.com/watch?v=EZmhr0WJKss>

<https://www.youtube.com/watch?v=0trCrspmnCo>

OBSERVA LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Indica información relevante al momento de diseñar un paquete o producto turístico.

Decide si diseñarás un paquete o un producto turístico, además considera a quién va dirigido, justificando tu elección, finalmente identifica si será dentro de Chile o en el extranjero.

Bosqueja un paquete o producto turístico.



APRENDAMOS

Para poder dar respuesta a la situación problema, una tarea importante es la de conocer distintos tipos de monedas. Además de dominar la operatoria básica.

Conozcamos los diferentes tipos de monedas según el país que corresponde.

<i>País</i>	<i>Moneda</i>	<i>Equivalencia en pesos chilenos</i>
Chile	Peso chileno	1 peso chileno = \$1
Argentina	Peso argentino	1 peso argentino = \$ 26
Brasil	Real brasileño	1 real brasileño = \$ 170
Perú	Sol peruano	1 sol = \$ 194
Bolivia	Boliviano	1 boliviano = \$ 92
Colombia	Peso colombiano	1 peso colombiano = \$ 0,21
EE.UU.	Dólar norteamericano	1 dólar N.A.= \$ 633
Continente europeo	Euro	1 euro = \$ 750
China	Yuan	1 yuan = \$ 99
Japón	Yen	1 Yen = \$ 5,54
Sudeste asiático	Dong	1 dong = \$ 0,027



Investiga que otros tipos de monedas existen y su equivalencia en pesos chilenos.

País	Moneda	Equivalencia en pesos chilenos

Ahora recordemos las operaciones básicas con números naturales

Adición: $46 + 154 = 200$ → Suma

Diagrama: Una flecha apunta desde 46 y 154 hacia el signo '+', etiquetada como 'Sumando'.

Sustracción: $346 - 21 = 335$ → Resta o diferencia

Diagrama: Una flecha apunta desde 346 hacia el signo '-', etiquetada como 'Minuendo'. Otra flecha apunta desde 21 hacia el signo '-', etiquetada como 'Sustraendo'.

Multiplicación: es una adición repetida. Así:

$5 \times 6 = 6 + 6 + 6 + 6 + 6 = 30$

Diagrama: Una flecha apunta desde 5 y 6 hacia el signo 'x', etiquetada como 'Factores'. Otra flecha apunta desde los cinco 6 hacia el signo '=', etiquetada como '5 veces'. Una flecha final apunta desde el 30 hacia abajo, etiquetada como 'Producto'.

División: es la operación inversa de la multiplicación. Observa:

$8 : 4 = 2$ porque $4 \times 2 = 8$

Diagrama: Una flecha apunta desde 8 hacia abajo, etiquetada como 'Dividendo'. Otra flecha apunta desde 4 hacia abajo, etiquetada como 'Divisor'. Una flecha apunta desde 2 hacia abajo, etiquetada como 'Cuociente'.

Ahora inténtalo tú, resolviendo las siguientes operaciones.

a) $1.256 + 2.365 =$	
b) $2.336 + 999 = 123.258 : 40 =$	
c) $7.750 : 25 =$	
d) $223 \times 26 =$	
e) $5.258 \times 1.268 =$	
f) $2.583 \times 1.230 =$	
g) $12.369 \times 123 + 17.589 + 6.258 =$	
h) $29.542 + 96.361 =$	
i) $76.250 : 12 =$	
j) $25.369 : 3 =$	

CONSIDEREMOS LAS SIGUIENTES RELACIONES

DÓLAR NORTEAMERICANO - PESO CHILENO

Para poder identificar cuánto en pesos chilenos equivalen 6 dólares norteamericanos, es necesario multiplicar la cantidad de dólares por el valor del dólar en pesos chilenos (\$633); en este caso quedaría $6 * 633 = 3.798$
Lo que correspondería a \$ 3.798.

Por el contrario si quisiéramos conocer cuántos dólares podremos comprar con \$10.000 entonces tendríamos que dividir los pesos chilenos en el precio de un dólar (\$633); $10.000 : 633 = 15$ considerando sólo cifras enteras.

Por lo que podríamos comprar 15 dólares y nos quedaría una pequeña diferencia.

EURO - PESO CHILENO

Si tuviéramos en nuestras manos 500 euros y los tuviésemos que transformar en pesos chilenos, tendríamos que multiplicar $500 * 750 = 375.000$, lo que corresponde a 375.000 pesos chilenos.

Si por el contrario quisiéramos cambiar 400.000 pesos chilenos en euros, tendríamos que dividir $400.000 : 750 = 533$, lo que correspondería a 533 euros.

REAL BRASILEÑO - PESO CHILENO

Ahora para poder cambiar 300 reales brasileños en pesos chilenos, vamos a multiplicar $300 * 170 = 51.000$, obteniendo 51.000 pesos chilenos. Así mismo 100.000 pesos chilenos corresponderían al dividirlos por 170 ($100.000 : 170 = 588$) a 588 reales brasileños.

Ahora que ya sabes cómo calcular cambios de monedas, te invito a calcular con la moneda que llame tu atención.



**TOMEMOS
NOTA**



HAGÁMOSLO

Responde las siguientes preguntas que te ayudarán a resolver la situación problema

Ahora bien, explica con tus palabras en qué consiste el traspaso de moneda extranjera la moneda chilena; y el traspaso de moneda chilena a moneda extranjera.

.....
.....
.....
.....
.....

¿Qué sucedería si quisiéramos transformar una moneda extranjera en otra moneda extranjera?

.....
.....
.....
.....
.....



VISUALICEMOS

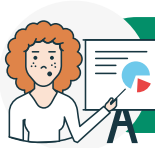
¿Quieres conocer más?

<https://www.youtube.com/watch?v=WJljkfVvG4M>
<https://www.youtube.com/watch?v=cLWAFiu83hM>



TOMEMOS NOTA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



EJERCITEMOS

ACTIVIDAD

Josefa y Catalina desean viajar por los 5 continentes por lo que han juntado todo tipo de monedas, pero no tienen claridad de cuánto dinero es el que poseen. Podrías ayudarlas a calcular la cantidad de pesos chilenos que ellas tienen.

JOSEFA



<i>Josefa</i>
500 euros
250 bolivianos
5.500 pesos arg.
1.200 soles
1350 dong
378 yen
80.000 dólares N.A.
79.000 pesos col.
25.000 yuan

CATALINA



<i>Catalina</i>
1.100 dólares N.A.
25 euros
750 bolivianos
200 yuan
8.592 pesos col.
120 yen
92.000 pesos chi.
120.000 pesos arg.
35.000 dong

Anota cada una de las cantidades de dinero que cada niña posee

<i>Josefa</i>	<i>Catalina</i>

Transforma cada una de las cantidades en pesos chilenos

<i>Josefa</i>	<i>Catalina</i>

¿Qué cantidad de dinero en pesos chilenos posee cada niña? ¿Cuánto dinero juntan entre las dos?

.....

.....

Segun tu opinión ¿les convendrá llevar todas aquellas monedas diferentes o les conviene llevar un sólo tipo de moneda? ¿justifica tu respuesta?

.....

.....

Con el dinero que ellas tienen, ¿Qué países podrán visitar?

.....

.....



APLIQUEMOS LO APRENDIDO

VOLVIENDO AL PROBLEMA INICIAL...

Tu colegio ha sido seleccionado para ofrecer diferentes opciones de viajes dentro y fuera de Chile. Deberás armar un paquete turístico que considere Transporte, alojamiento, alimentación y tours para familias y parejas, a diferentes lugares de Chile y también al extranjero, con el objetivo que de que sean unas vacaciones INOLVIDABLES.

De manera individual

- Selecciona tres destinos turísticos
- Identifica los servicios que ofrecerás (alojamiento, comidas, etc.)
- Imágenes de los lugares turísticos
- Investiga con respecto a la historia de cada lugar y sus atractivos

Luego mediante plenario comunica tus preferencias de manera que puedan reunirse por grupo según afinidad del destino escogido y elaboren un plan de trabajo.



TRABAJO EN GRUPO

Ahora te invito a reunirte en grupos de trabajo según afinidad turística para que en conjunto discutan el producto a ofertar.

Destino turístico escogido

Desarrollen un breve listado de los atractivos turísticos de la zona escogida.

Elaboren una breve encuesta que oriente el servicio a ofrecer (estadía - alimentación - transporte, entre otros) y los costos asociados.

¿Cuál es la moneda que se utilizará en el lugar escogido? ¿En qué moneda ofrecerán el servicio? Justifica .

Finalmente, elabora el servicio y bosqueja tu afiche (consideren la utilización de imágenes, precios, lugares a visitar, cantidad de integrantes, etc.)

Ofrece los valores en diferentes tipos de monedas para abarcar la mayor cantidad de turistas.

COMUNICA LOS RESULTADOS Y APLICA EN OTROS CONTEXTOS

Ahora cada equipo de trabajo deberá mediante el uso de algún programa computacional (Word, power pointt, prezi, otro) mostrar el servicio a ofrecer e intentar ganar la mayor cantidad de ventas. Se sugiere elaborar un ticket que permita la compra y así como curso discutir quién ofreció las vacaciones INOLVIDABLES.



**TOMEMOS
NOTA**



RESUMAMOS

COMPROBANDO LOS RESULTADOS

Una vez que ha identificado cada una de las necesidades del problema, podrás solucionar y calcular todos los valores necesarios que permitirán la implementación de un proyecto, además de comparar distintas alternativas de precios y calidades.

1.- *¿Cuán importante es el desarrollo de la operatoria básica en este contexto?*

.....

.....

.....

.....

.....

2.- *¿En qué medida fue necesario el conocer los diferentes tipos de monedas existentes en el mundo?*

.....

.....

.....

.....

.....

3.- *¿Por qué es importante poder transformar los diferentes tipos de monedas?*

.....

.....

.....

.....

.....



TOMEMOS NOTA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



BIBLIOGRAFÍA



PLANES Y PROGRAMAS MINEDUC

<http://www.curriculumnacional.cl/inicio/1b-6b/cuarto-basico/matematica/>

http://www.curriculumnacional.cl/inicio/1b-6b/cuarto-basico/matematica/OA?oa=OA_

¿QUÉ SABEMOS DE PRODUCTOS TURÍSTICOS?

<https://www.youtube.com/watch?v=EZmhr0WJKss>

<https://www.youtube.com/watch?v=0trCrspmnCo>

¿QUIERES CONOCER MÁS DEL CAMBIO DE MONEDAS?

<https://www.youtube.com/watch?v=WJljkfVvG4M>

<https://www.youtube.com/watch?v=cLWAFiu83hM>