PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico Operacion Turística Local
- Código del Programa de Formación: **633100**
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) análisis de la oferta turística del destino para el diseño de paquetes turísticos locales
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Analisís.
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) Analizar tendencias turísticas y comportamientos del mercado
- Competencia: diseñar paquetes turísticos de acuerdo con componentes técnicos y estándares de servicio.

1. • Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. caracterizar la actividad turística del territorio a partir de los atractivos, servicios e infraestructura disponibles en él.
2. determinar las oportunidades del mercado turístico de acuerdo con la caracterización del territorio.
3. estructurar experiencia turística con base en la caracterización del territorio, componentes y criterios de sostenibilidad
4. organizar paquete turístico teniendo en cuenta los componentes, las experiencias estructuradas y la normativa
5. verificar los componentes de la experiencia y paquete turísticos de acuerdo con estructura, criterios de calidad y normativa

- Duración de la Guía: 190 horas

2. PRESENTACIÓN

El turismo es un sector creciente en importancia para los países en desarrollo, por esto se hace necesario ofrecer servicios turísticos de calidad que satisfagan la demanda y un aspecto fundamental para cumplir el anterior objetivo es la correcta difusión y promoción de los recursos turísticos y dentro de ellos es necesario disponer de profesionales que realicen la actividad de informador o guía turístico.

La evolución del turismo y la demanda de actividades culturales requieren buenas comunicaciones y relaciones públicas que sepan trasmitir la riqueza del patrimonio local o regional; esta es una profesión que ha batallado muchísimo por conseguir el reconocimiento que se merece y la cual no se conforman con lo que ya se ha adquirido, sino que se proyecta a futuro-

El informador turístico es fundamental en cuanto al servicio humano, la atención directa al visitante y la imagen que proyecta del país ante los ojos del turista, debe manejar desde nociones y principios de algún área del conocimiento, hasta complejas técnicas, normas y profundos conceptos de aquellos temas que sean objeto de su trabajo. "la cuestión no es saber mucho, sino saber comunicarlo bien"



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Actividades de Reflexión inicial.

Por medio de la utilización de las Tecnologías de la información y de las comunicaciones observen los siguientes videos: Tolima y sus Municipios, Cascadas de Payande Tolima y Dubai Burj Al Arab The World Most Luxurious Hotel. Retroalimentación por parte del instructor.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Identifique los conocimientos que tiene sobre el sector turístico

ASPECTO	S(LOQUE SE SABE RESPECTO)	Q (LOQUE QUISIERA SABER AL RESPECTO)	A (LO APRENDIDO)

Área de Desarrollo Cognitiva

Identificar los conceptos básicos del turismo de acuerdo a normatividad

Sub actividades:

1. Socialice de forma crítica, el análisis hecho a los artículos sobre el estado actual del turismo en Colombia, facilitados por el instructor en cada sesión de formación.

2. Evidencia 1.De acuerdo a la información suministrada por el instructor elabore un del Línea del tiempo relacionando la evolución histórica que ha tenido el turismo desde que el hombre era nomada, hasta nuestros tiempos.

3. Consulte el material de formación “Conceptualización básica del turismo” para retomar conceptos de la historia y evolución del turismo y el material complementario “La infografía”.

    A. Investigue en internet sobre las herramientas web que permiten elaborar infografías y seleccione la que considere apropiada para representar la historia y evolución del turismo, teniendo en cuenta la época, el año y el acontecimiento.
    B. Relacione al menos ocho hitos relevantes del desarrollo de la historia, así como de la evolución del turismo y represente un orden cronológico de estos acontecimientos.
    C. Reúna recursos visuales como: fotografías, ilustraciones y gráficos asociados a los acontecimientos de la historia y evolución del turismo para integrarlas a la infografía.
    D. Socialice de forma creativa con sus compañeros

4. Por equipos de trabajo realice una exposición sobres las tipologías del turismo, con base al tema asignado por el instructor.

5. Análisis información turística entregada por el instructor, técnica decodificación de imágenes para la identificación de los tipos de turismo. Retroalimentación por parte del instructor.

6. De acuerdo a la socialización hecha por el instructor sobre el Sistema Turístico, elabore un esquema donde identifique y explique cada uno de sus componentes.

7. Elabore un diagrama de Venn donde presente la relación entre el modelo tradicional de turismo y el turismo sustentable, con base a la información suministrada.

8. En grupo defina y socialice cuales son los impactos negativos y positivos que trae el turismo en una comunidad, realice un cuadro comparativo.

9. Observe las imágenes que continuación se presentan y determine las características de la oferta, la demanda y tipologías de turismo que se pueden encontrar en el departamento del Tolima.







10. El propósito de esta evidencia presencial es reconocer las diferentes características que componen las regiones naturales de Colombia a través de una exposición que incluya temáticas como: las tradiciones, las condiciones geográficas del lugar y la diversidad cultural y natural; para el desarrollo de esta actividad tenga en cuenta los siguientes parámetros:

- Los aprendices conformarán grupos de trabajo de acuerdo a los lineamientos del instructor.

- A cada grupo se le asignará una de las regiones naturales de Colombia.

- El grupo debe llevar a cabo la investigación de la información de la región que le fue asignada.

- El equipo de trabajo deberá presentar de forma creativa la información encontrada de las regiones con las temáticas propuestas, pueden utilizar por ejemplo canva, powton entre otras herramientas. La presentación debe contener:

  A. Ubicación geográfica: división política, límites de las regiones naturales de Colombia, relieve, pisos térmicos, clima, hidrografía, altimetría y temperatura.

  B. Historia.

  C. Principales actividades económicas: agrícola, minera, comercial e industrial.

  D. Folclor: gastronomía, trajes y bailes típicos, literatura, teatro, mitos y leyendas.

  E. Datos estadísticos: población (grupos étnicos) área rural y urbana.

  F. Principales atractivos turísticos (naturales, culturales y eventos).

  G. Parques nacionales naturales presentes en la región y aspectos más representativos de la biodiversidad, fauna y flora.

  H. Principales productos turísticos.

  I. Principales prestadores de servicios turísticos.

11. Presentación por parte del instructor sobre Turismo Comunitario y Objetivos del Desarrollo Sostenible, taller Diagrama Turismo Sustentable, donde el aprendiz desde la información entregada por el instructor analizará y definirá cada uno de los componentes del turismo sostenible, el cual será socializado ante los compañeros de grupo.

12. De acuerdo a la información presentada por el instructor sobre normatividad turística, en equipos de trabajo realice un resumen y un debate sobre la Ley 2068 de 2020 de Turismo, el cual debe reflejar los siguientes aspectos:

- Tipologías de turismo
- Requisitos para la creación de empresas turísticas
- Infracciones en el sector turístico

13. Taller potencialidades turíticas de mi departamento, de acuerdo a las imagines socializadas por el instructor identifique los tipos de turismo que se pueden ofertar en el departamento del Tolima y en su municipio, teniendo en cuenta los siguientes temas.

    a. Principales actividades económicas: agrícola, minera, comercial e industrial.

    b. Folclor: gastronomía, trajes y bailes típicos, literatura, teatro, mitos y leyendas.

    c. Datos estadísticos: población (grupos étnicos) área rural y urbana.

    d. Principales atractivos turísticos (naturales, culturales y eventos).

    e. Parques nacionales naturales presentes en la región y aspectos más representativos de la biodiversidad, fauna y flora.

    f. Principales productos turísticos.

    g. Principales prestadores de servicios turísticos.

14. Realizar la identificación de la Información Turística de su municipio, para ello en equipos de trabajo elaboraran un mapa de su municipio donde se Identifique recursos y atractivos los cuales se ubicarán por medio de convenciones, esta actividad se llevará a cabo por medio del desarrollo de las siguientes preguntas:

    A. ¿Cuáles son los límites y la extensión del territorio?
    B. ¿Cuál es la gastronomía típica?
    C. ¿Existen sitios sagrados o de respeto o de conservación? ¿Dónde están ubicados?
    D. ¿Existe una distribución del territorio entre las familias?
    E. ¿Cuáles son los principales recursos culturales y naturales)?
    F. ¿Cuáles son los principales atractivos culturales y naturales)?
    G. ¿Dónde están ubicados los ríos, quebradas y en qué estado se encuentran (niveles de contaminación)?
    H. ¿Cuáles son los lugares de pesca?
    I. ¿Dónde están ubicadas las cementeras o fincas?
    J. ¿Dónde están ubicados los criaderos de animales?
    K. ¿Zonas de explotación minera?
    L. ¿Existen senderos ecológicos y otras instalaciones para el turismo?
    M. ¿Dónde están ubicados los caminos, las viviendas y en general los sitios de interés, como los puestos de salud, el cementerio, las escuelas, la tienda, la cancha de futbol?

15. Realizar la lectura del documento Guía para la Elaboración de inventarios turísticos y dar respuesta a las siguientes preguntas:

    - Defina inventario, recurso, atractivo
    - ¿Cómo están divididos los atractivos turísticos?
    - ¿Qué entiende por patrimonio cultural?
    - ¿Cuál es la diferencia entre patrimonio Cultural material y patrimonio cultural inmaterial explique? Mencione dos ejemplos de cada uno de ellos.
    - ¿Por qué es importante la valoración y conservación de cada uno de los atractivos o recursos turísticos?

    Evidencia 2:Elaborar el inventario de recursos y atractivos turísticos de un área de su municipio.

16. En equipo de trabajo identifique las facilidades de los agentes prestadores de servicios de su municipio; tome en cuenta la estructura que se expone en el material de formación y en la evidencia descargable. Teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

    A. Realice un registro de los principales prestadores de servicios turísticos, máximo 10 por cada prestador, así:
    - ➢ Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
    - ➢ Establecimientos gastronómicos y bares.
    - ➢ Agencias de viajes (operadoras de guías de turismo con tarjeta profesional).
    - ➢ Empresas de transporte.

    B. Este registro debe contener información como:
    - ➢ Nombre o razón social del establecimiento.
    - ➢ Dirección.
    - ➢ Correo electrónico.
    - ➢ Página web
    - ➢ Capacidad
    - ➢ Servicios que ofrece

    C. Con esta información, realice una presentación con diapositivas donde exponga la caracterización de los prestadores de servicios turísticos registrados por la región.

    Nota: esta evidencia será el insumo para la realización de evidencias posteriores.

17. Elaborar inventario de atractivos turísticos, tener en cuenta material de apoyo suministrado por el instructor y realizar ficha técnica de cada uno de los atractivos, donde explique:

- Nombre
- Ubicación

- Como se puede llegar
- Descripción del Atractivo cultural (Estilo artístico, forma, materiales para su elaboración, antigüedad, estilo arquitectónico, autor, foto)
- Descripción del atractivo Natural, (Temperatura, altura, formación geológica, tipo de suelo, usos del suelo, clima, actividades económicas principales, contacto, foto del lugar).
- Estado de conservación y manejo
- Actividades turísticas actuales y potenciales a desarrollar
- Percepción en términos de (ruidos, basuras, disposición de la comunidad a la actividad turística).

Área de desarrollo procedimental:

Elaborar una ruta turística teniendo en cuenta los atractivos de su localidad

SUB ACTIVIDAD 1

De acuerdo a la orientación dada por el instructor elabore el inventario turístico de su municipio.

SUB ACTIVIDAD 2

Según los atractivos turísticos naturales y culturales encontrados en el inventario turístico diseñe una ruta turística para su municipio o provincia y socialice.

Área de desarrollo valorativa actitudinal:

Asumir responsable y éticamente la importancia del recurso como atractivo natural o cultural del municipio

Sub actividad:

Realice una simulación de una vitrina turística virtual, en la que promocione los atractivos turísticos de su municipio.

Actividad de transferencia de conocimiento

18. Crear una ruta turística teniendo en cuenta características, finalidad, diseño y aspectos generales para su elaboración. Presentarla ante el grupo .

- **Ambiente Requerido:** Aula Taller, Sitios turísticos o atractivos turísticos, reconocidos en el municipio.
- **Materiales:**
  Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas): Video beam, Computador, Guias y folletos de los diferentes sitios a visitar.
  Materiales de formación consumibles: Marcador borrable, Borrador para tablero acrílico, marcadores, papel periódico, cinta transparente.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

Realice una investigación sobre los siguientes temas:

- Portafolio de Servicios: Concepto, Interpretación, Aplicación, Manejo
- Elaborar un portafolio de servicios
- Protocolos de servicio: Definición, Clases, Caracteristicas
- Elaborar un escrito sobre protocolo de servicio
- Técnicas de Ventas: Objeciones, Cierre de ventas, Servicios post-venta
- Elaborar un ensayo sobre la técnica de ventas
- Elaborar un listado de los servicios que ofrece una agencia de viajes
- Elaborar un listado de sitios de interes turistico de la ciudad
  Elaborar un listado de servicios turisticos que se prestan en la ciudad

Realizar simulaciones sobre promoción de productos y servicio

- Realizar la lectura: "Cómo brindar un excelente servicio al cliente". Realizar su repectivo analisis

Sugerencias para la realización de la actividad:

Registrar las evidencias en el portafolio de evidencias Registrar las evidencias en LMS

Taller: Actividades a desarrollar

Realice una investigación sobre los siguientes temas:

Investigar los siguientes temas:

¿Qué es turismo? Desde la perspectiva de la comunidad receptora del visitante.

Relacione cuáles son los impactos positivos y negativos que usted considera se presentan en relación a lo económico, socio-cultural y ambiental en la actividad turística.

Cuáles considera que son las aptitudes y actitudes que debe tener un buen guía de turismo y cuál es la responsabilidad del Guía frente a los impactos planteados.

Participe en un debate sobre las apreciaciones de su grupo.

Indague cómo está conformado el sistema turístico de su

localidad.

¿Qué tipos de prestadores de servicios turísticos conoce en su

región? Identifique los productos y atractivos turísticos existentes en

su región.

¿Por qué es importante la planeación y organización en la actividad turística?

Entregable Formatos de registros de quejas (2), formatos registro de sugerencias (2)

Nota: Recuerde que en el LMS (territorio) deben reposar las evidencias planteadas en esta actividad.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3

Apropiar conocimientos y leyes aplicadas

Estrategias (Didácticas activas)

1. Lectura comprensiva
2. Trabajo colaborativo
3. Simulaciones

Realice una investigación sobre los siguientes temas:

1. En la Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), consulte sobre quiénes son considerados como prestadores de servicios turísticos en Colombia y sus funciones.

2. Consulte las diferentes actualizaciones a la Ley General del Turismo (Ley 1101 de 2006, Ley 1558 de 2012) y elabore un cuadro comparativo sobre los cambios encontrados en los prestadores de servicios turísticos.

3. En equipos de trabajo haga lectura del documento, "Código de ética mundial del turismo" y prepárese para una puesta en común de acuerdo a los principios asignados por el instructor.

4. Presente en equipos de trabajo según indicaciones del instructor, una exposición de 20 minutos acerca de la historia y atractivos turísticos documentados en su región.

- Ambiente Requerido:

  Ambiente tradicional de formación, Bibliotecas

- Materiales:

- Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo
- Ley 1101 de 2006

- Ley 1558 de 2012
- Código de Ética Mundial del Turismo
- Código de Ética del Guía de Turismo
- Metodología para la Elaboración de Inventarios Turísticos

5. **Entregable Ensayo sobre las técnicas de ventas.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Cuestionario tipologías de turismo e impactos **Evidencias de Producto:** Línea del tiempo del turismo Inventario turístico de su municipio	RELACIONA LOS HECHOS HISTÓRICOS DEL TURISMO CON LOS APORTES HECHOS AL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA. DESCRIBE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO SEGÚN TIPOLOGÍA E IMPACTOS. ESTRUCTURA INVENTARIO TURÍSTICO DEL TERRITORIO SEGÚN METODOLOGÍA	**Lista de chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atractivo turístico: 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).

Circuito: Ruta turística que, abarcando diferentes atractivos o sitios turísticos, tiene como punto final el lugar donde se originó el paseo o viaje (por lo general). Son rutas turísticas que vinculan

diversos puntos de atractivo histórico, cultural, arqueológico, ecológico, rural, etc. en las cuales, a través de la programación se combina elementos de trasporte y facilitación para poder ofrecerlos a los clientes.

Destino: 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).

Estructura: 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 del mismo. Comprende los servicios de transporte, alojamiento u hospedaje, alimentos y bebidas, de recreación o entretenimiento y servicios complementarios.

Infraestructura: 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.

Itinerario: Ruta que se sigue para llegar a un lugar, es la dirección y descripción de un camino con expresión de los lugares, accidentes, paradas, distancias, etc., que existen a lo largo de él. En él se incluye la lista de datos referentes a un viaje.

Paquete turístico: Conjunto de bienes y servicios turísticos que se venden al viajero por medio de las agencias de viaje o de las líneas áreas. Comprende, por lo general, servicios de transporte, alojamiento, alimentación, recreación y excursiones, los cuales se comercializan como un solo producto o marca y se vende con un precio unitario (dentro del paquete) en un tiempo determinado.

Producto turístico: Según la O.M.T es el conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores. El Instituto Interamericano de Turismo lo define como una oferta de servicios que se venden al viajero. El producto turístico está compuesto por una serie de elementos tangibles e intangibles que generan satisfacción turística, que a efectos de consumo por parte del turista, ocurre en varias etapas sucesivas y temporalmente variadas. Para el turista es aquel que cubre una experiencia de viajes desde que sale de su residencia hasta que regresa, constituyendo una experiencia turística integral, heterogénea y única.

Producto turístico: Está constituido por un conjunto de atractivos, servicios y prestaciones tangibles e intangibles (que incluyen aspectos involucrados en la infraestructura, estructura y superestructura turística), las cuales se integran con el propósito de ofrecer un producto completo e integral que satisfaga las necesidades, deseos o expectativas del turista, proporcionándole todos los aspectos y facilidades que requiere el producto turístico para ser desarrollado. Debe contar con tres elementos: los atractivos, el acceso y las facilidades (facilitación turística).

Puesta en valor: Concepto referido a la protección, conservación y utilización del patrimonio cultural y natural, comprendiendo tanto los monumentos, como los bienes muebles de determinada localidad.

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 y complementarios.

Ruta de tránsito: Está constituida por ciertos servicios y facilidades, especialmente de acceso y movilización, los cuales permiten el transporte y los desplazamientos del turista.

Ruta histórica: Por lo general forman parte de productos de turismo cultural y están basadas en temas del patrimonio cultural. El tema de las rutas históricas se refiere a los personajes ilustres, los artistas o incluso a los monumentos particulares del patrimonio construido de una tierra. En su mayoría, están señalizadas sobre el terreno o delante del monumento en cuestión.

Ruta temática: Las Rutas Temáticas tienen como objetivo principal dar a conocer aquellas labores relacionadas con la naturaleza y con bajo impacto ambiental. En ellas se muestran los oficios antiguos y, de alguna manera, se propicia que el patrimonio se mantenga con vida. En ellas se puede disfrutar se productos representativos y se combinan actividades culturales, de compras, de gastronomía, el senderismo, entre otras actividades afines y compatibles con el conocimiento que se desea transmitir a través de la ruta a los turistas. Abarca las rutas históricas y turísticas.

Ruta turística: Eje vial que conecta dos o más centros emisores o receptores y que contiene distintos atractivos. Son rutas temáticas que se refieren, por lo general, a productos locales. Una ruta turística se compone de un conjunto de locales, elementos, comunidades, etc., organizados en forma de red dentro de una región determinada y que, estando debidamente señalizadas, suscitan un reconocimiento de interés turístico. Se organizan en torno a un tema que caracteriza la ruta y le otorga su nombre (o identidad). La ruta debe ofrecer a quienes la recorren una serie de placeres y actividades relacionadas con los elementos distintivos de la misma, así como presentar una imagen integral a partir de la complementariedad entre sitios, servicios, atractivos y lenguaje para las comunicaciones.

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.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Es un documento en el cual se contempla la información básica y precisa de nuestra empresa, en el cual incluimos: breve reseña histórica de la empresa, visión, misión, objetivos de nuestra empresa, productos, servicios, garantías, socios, proveedores, respaldos, clientes de la empresa y los datos de contacto como correo electrónico, dirección, teléfono, fax etc.

LA VENTA: Es un proceso organizado orientado a potenciar la relación vendedor/cliente con el fin persuadirle para obtener los productos de la empresa.

VENTAS INTERNAS: Son un plan para incrementar los ingresos vendiendo a los huéspedes que ya se encuentran en el hotel. Es un programa para promover ventas adicionales de todos los departamentos.

COMERCIALIZACION INTERNA: Tiene como objetivo "vender" el hotel a los empleados y enfatizar la importancia de ellos en el éxito del negocio.

VENTA DE RELACIONES: Esta venta de relaciones se refiere a lograr la lealtad del huésped creando, mejorando y manteniendo una buena relación con ellos. Es más fácil para cualquier hotel mantener sus actuales clientes que conseguir nuevos.

VENTA SUGESTIVA: Se utiliza también para promocionar nuevos productos, para incrementar la utilización de un área que no se mueve mucho y para incrementar las propinas.

MOMENTOS DE LA VERDAD: Son las experiencias de un cliente con los empleados y la empresa prestadora de servicios que le permiten formarse una impresión sobre la calidad del servicio. El momento de la verdad es pues intensamente personal.

ESTRATEGIA DE SERVICIO: Consiste en una fórmula preconcebida para la prestación de un servicio. Lleva inherente una promesa de beneficio que tiene valor para el cliente y coloca a la empresa prestadora del servicio y al trabajador en especial, en una posición competitiva real.

CICLO DEL SERVICIO: Un ciclo de servicio, es la cadena de acontecimientos continuos que se originan y tiene permanencia en la prestación del servicio.

SERVICIO: Cualquier actuación que una parte pueda ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin tratamientos de propiedad. Su presentación puede ir o no ligada al producto físico.

PROTOCOLO DE SERVICIO: Serie de procedimientos basados en una norma, organizados secuencialmente para brindar un excelente servicio al cliente.

PROTOCOLO ABIERTO: Normas establecidas por la empresa para los diferentes momentos de la verdad, pero con la característica de la flexibilidad en el manejo por parte del personal del servicio.
PROTOCOLO CERRADO: Normas establecidas por la empresa para los diferentes momentos de la verdad, pero con la característica de rigidez en su aplicación, impidiendo el libre manejo por parte del personal del servicio.

Atractivo Turístico: Factores físicos, culturales y naturales que reúnen las condiciones para ser integrados de inmediato a un producto turístico.

Patrimonio Cultural: Conjunto de recursos y manifestaciones culturales materiales e inmateriales, que se encuentra en permanente construcción sobre el territorio transformado por las comunidades.

Patrimonio Natural: Contemplan las áreas geográficas (conjunto de atractivos con sus componentes) y los recursos naturales (que por sus características no permiten estar agrupados) de importancia e interés para el turismo.

Producto Turístico: Conjunto de servicios, planta, infraestructura, atractivos y actividades turísticas que entre sí se complementan para posibilitar el desarrollo de la actividad turística.

Recurso Turístico: Factores físicos y culturales potencialmente explotables por el turismo

Sistema Turístico: Es un conjunto de acciones y de recursos que interactúan entre sí para la organización de las actividades turísticas y que cumplan con su objetivo

Turismo Comunitario: Estrategia local de aprovechamiento de ventajas comparativas en condiciones complejas desde los social, económico, ambiental y cultural, posibilitando la participación de las comunidades rurales o urbanas por lo general conformado por grupos étnicos o comunidades campesinas.

Turismo Sostenible: *El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas*

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Bonilla, R. (2007). *Atención y guiado de turistas para guías generales*. San José: Instituto Nacional de Aprendizaje.

Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos, programación y cotización*. Buenos Aires: Ediciones turísticas.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). California: McGraw-Hill.

Instituto Distrital de Turismo y ANATO. (2007). *Manual para el diseño de paquetes turísticos.*

Recuperado de http://www.mincit.gov.co
Judd, N. (s.f.). *How to use a carabiner.* Recuperado de https://www.trails.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**EQUIPO DE TURISMO**			

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**EQUIPO DE TURISMO**				