UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
MERIDA EDO. MERIDA

PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Integrantes:
Maria A. Lanzellotti L.
Daniela Paz U.
Mariana Sosa P.

Mérida, Febrero 2010.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

Se describe el estudio a otras personas y representan la culminación del proceso de investigación.

- La descripción narrativa.
- El soporte de las categorías.
- Elementos gráficos.

PRINCIPALES FORMAS DE EXPOSICION NARRATIVA EN LA PRESENTACION DE RESULTADOS DE ESTUDIOS CUALITATIVOS

- Secuencia cronológica (por etapas).
- Por temas.
- Por relación entre temas.
- Por un modelo desarrollado.
- Por contextos.
- Por actores.
- En relación con la literatura (comparar con el marco teórico).
- En relación con cuestiones futuras que deben ser analizadas.
- Por la visión de un actor central.
- A partir de un hecho relevante.

SECUENCIA INDUCTIVA PARA PRESENTAR LOS RESULTADOS

Unidades y categorías.



Relación entre categorías.



Temas.



Relaciones entre temas.



Patrones y descubrimientos.



Dependencia, credibilidad, transferencia y confirmabilidad.

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN UNA INVESTIGACION CUANTITATIVA

Los sistemas y métodos más utilizados para presentar los resultados son:

- Gráficos de líneas.
- Pictografos o pictogramas.
- Gráficos de barra y gráficos circulares.

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN UNA INVESTIGACION CUANTITATIVA

- Para esto deben seguirse una secuencia de enumeración y observar el principio básico:

"Una buena figura es sencilla, clara y no estorba la continuidad de la lectura".

- Las tablas, cuadros, figuras, y cuadros tendrán que enriquecer el texto en lugar de duplicarlo, comunican los hechos esenciales, son fáciles de leer y comprender a la vez que son consistentes.

GRÁFICOS DE LÍNEAS O DIAGRAMAS LINEALES.

Utilizados en series cronológicas y distribuciones de frecuencia.
Estos son de dos clases:

- Los diagramas que representan series de datos acumulativos, como las producciones y las rentas.
- Los diagramas que representan series de datos instantáneos, tales como inventarios y temperatura.



Estos gráficos son un instrumento estadístico de gran utilidad para dar una idea global sobre una situación estadística, los datos que proporcionan son aproximados.

PICTOGRAMAS O PICTÓGRAFOS.

Es una representación de datos estadísticos por medio de símbolos, que por su forma sugiere la naturaleza del dato. Se utiliza para mostrar comparaciones impactantes, con el fin de atraer la atención del público.

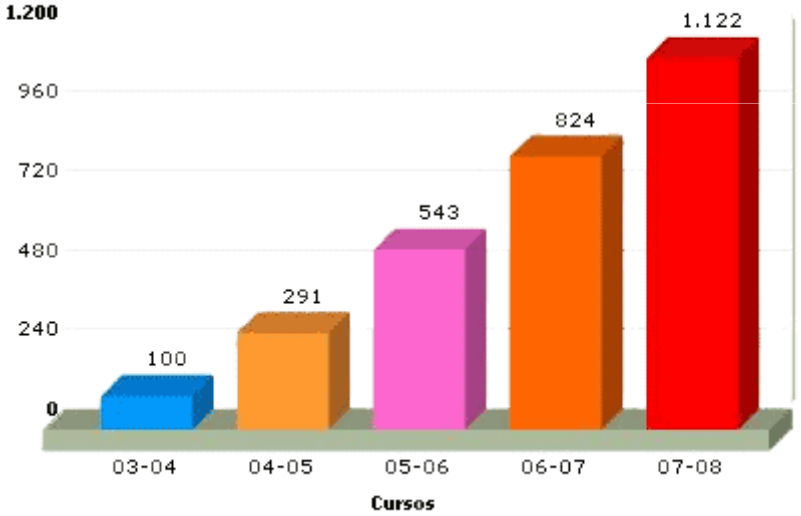
Estos no sirven para análisis serio de estadística.

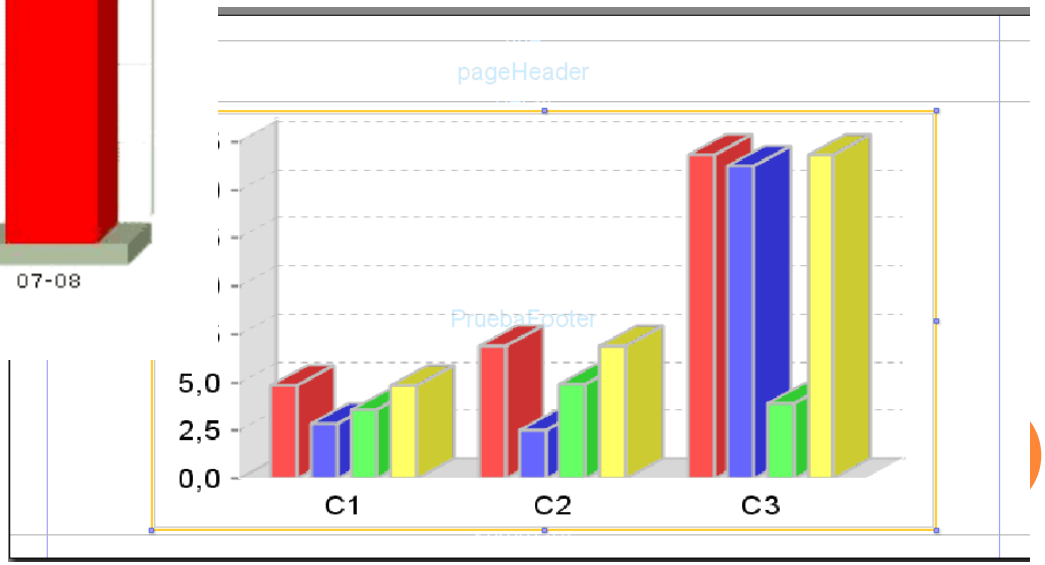




GRÁFICOS DE BARRAS.

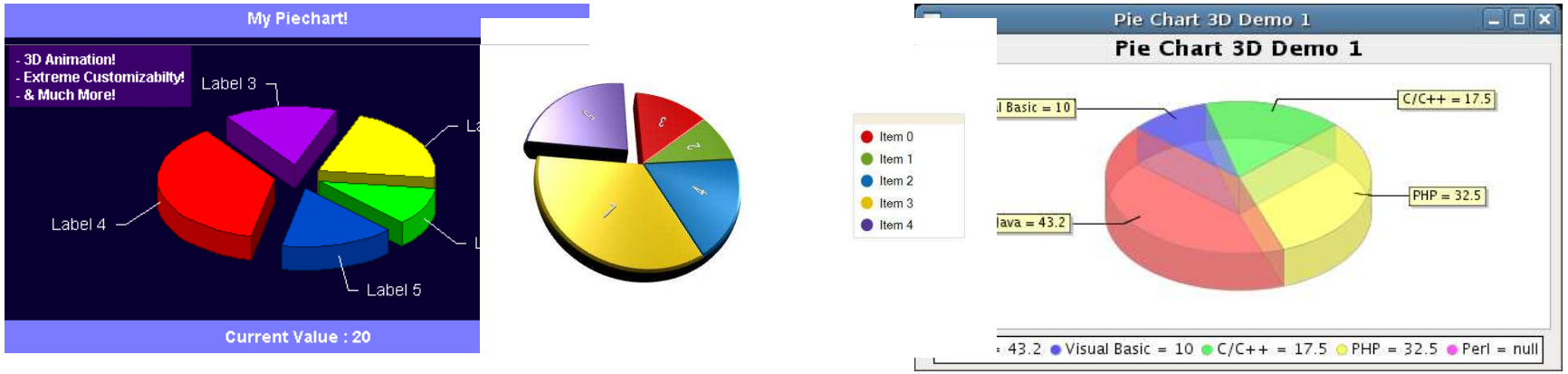
Estas son menos llamativas que las figuras de los pictogramas, pero en cambio proporcionan mas información y permiten una apreciación estadísticas más rigurosa. Deben tener buena apreciación visual y buen sentido.





GRÁFICOS CIRCULARES O DIAGRAMAS DE PASTEL.

Se utilizan para representaciones graficas de distribuciones porcentuales. Para emplear secuencias cronológicas, es necesario dibujar círculos de igual radio, mostrando en cada círculo la correspondiente distribución porcentual, entendiendo que el círculo completo tiene un área equivalente al 100%.

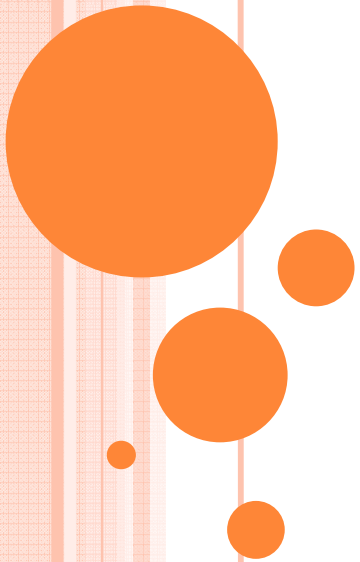


A veces los resultados se presentan en el mismo orden que fueron formuladas las hipótesis o las variables, y frecuentemente se muestra primero la estadística descriptiva y luego el resto de los análisis.

DISCUSIÓN
ANALISIS DE LOS DATOS

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

En el proceso cualitativo la recolección y el análisis de los datos ocurren prácticamente en paralelo; además no es estándar, ya que cada estudio requiere de un esquema propio de análisis.



ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

1. Recolección de datos: generalmente son narraciones de tipo visual, auditivas, textos escritos y expresiones verbales y no verbales.

1. Revisión y organización de los datos:

- Cronológico.
- Por sucesión de eventos.
- Por tipo de datos.
- Por ubicación del ambiente.

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

1. Realización de una bitácora de análisis.

1. Codificación o categorización de los datos: en este paso se asignan unidades de análisis a categorías de análisis.

   - Primer plano: se codifican unidades en categorías.

   - Segundo plano: se comparan las categorías para agruparlas en temas

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

5. Descripción, significado y relación de las categorías y los temas asi como la frecuencia en que aparecen.

6. Enmarcar el contexto, la situación y el evento

interpretación de datos

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

- En el análisis cualitativo, la confiabilidad y la validez no son producto de pruebas estadísticas, sino que se originan mediante una valoración del proceso de análisis.

- En la actualidad contamos con excelentes herramientas como los programas computarizados para este tipo de análisis; entre estos tenemos: Atlas/ ti, The Etnograph, Nud*ist y Decision Explorer.

RECOLECCION DE LOS DATOS

(entrevistas, grupos de enfoque, observaciones, anotaciones)

ORGANIZACION DE LOS DATOS

Determinar criterios de organización

Organizar datos de acuerdo a criterios

PREPARAR LOS DATOS PARA EL ANALISIS

Limpiar grabaciones de ruidos, filtrar videos

Transcribir datos verbales en texto

Realizar bitácora

REVISION DE LOS DATOS (LECTURA Y OBSERVACION)

Obtener un panorama general de los materiales

DESCUBRIR LAS UNIDADES DE ANALISIS

CODIFICACION DE LAS UNIDADES

Localizar unidades y asignarles categorías y códigos

DESCRIBIR LAS CATEGORIAS CODIFICADAS QUE EMERGEN DEL PRIMER NIVEL: conceptualizaciones, definiciones, significados, ejemplos.

CODIFICACION DE LAS CATEGORIAS SEGUNDO NIVEL: agrupar categorías codificadas en temas y patrones, relacionar categorías, ejemplificar temas, patrones y relaciones con unidades de análisis.

GENERAR TEORIAS, HIPOTESIS Y EXPLICACIONES.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La elección del tipo de análisis que habremos de realizar depende de los datos recolectados,

Datos cuantitativos	→	Análisis cuantitativo.
Datos cualitativos	→	Análisis cualitativo.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis cuantitativo de los datos:

- Se lleva a cabo sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional.

- El énfasis se centra en la interpretación de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo.

- El investigador realiza un análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describe la relación entre éstas.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS DATOS

- Según la Muestra obtenida en la Investigación, se decidirá el tipo de análisis a utilizar:

Muestra es probabilística → análisis estadístico inferencial y descriptivo.

Muestra es no probabilística → análisis estadístico.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS DATOS

Análisis estadístico inferencial

Es el método y conjunto de técnicas que se utilizan para procesar datos y obtener conclusiones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por los datos.

Para el tipo estadístico inferencial pueden realizarse dos tipo de análisis:

- Paramétricos
- No paramétricos.

Cada tipo posee sus características y presuposiciones que los sustentan.

En una misma investigación es posible llevar a cabo los 2 tipos de análisis.

ANÁLISIS PARAMÉTRICOS

1. La distribución poblacional de la variable dependiente, es normal. El universo tiene una distribución normal, lo cual constituye un indicador del lado de la curva en el que las frecuencias se agrupan más y el valor de la media es igual o lo más cercano a “cero”.
2. El nivel de medición de la variable dependiente es por intervalo o razón.
3. Cuando dos o más poblaciones son estudiadas, tienen una varianza homogénea: las poblaciones en cuestión poseen una dispersión similar en sus distribuciones.

ANÁLISIS PARAMÉTRICOS

Las pruebas estadísticas paramétricas más utilizadas son:

- Coeficiente de correlación de Pearson.
- Regresión lineal.
- Prueba T.
- Prueba de contraste de la diferencia de proporciones.
- Análisis de varianza unidireccional (ANOVA Oneway). Análisis de varianza factorial (ANOVA).
- Análisis de covarianza.



Análisis No Paramétricos

1. La mayoría de estos análisis no requieren de presupuestos acerca de la forma de la distribución poblacional. Aceptan distribuciones no normales.

1. Las variables no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o de razón; pueden analizar datos nominales u ordinales.

1. Si se quieren aplicar análisis no paramétricos a datos por intervalos o razón, estos se resumen a categorías discretas. Las variables deben ser categóricas.



ANÁLISIS NO PARAMÉTRICOS

Pruebas no Paramétricas:

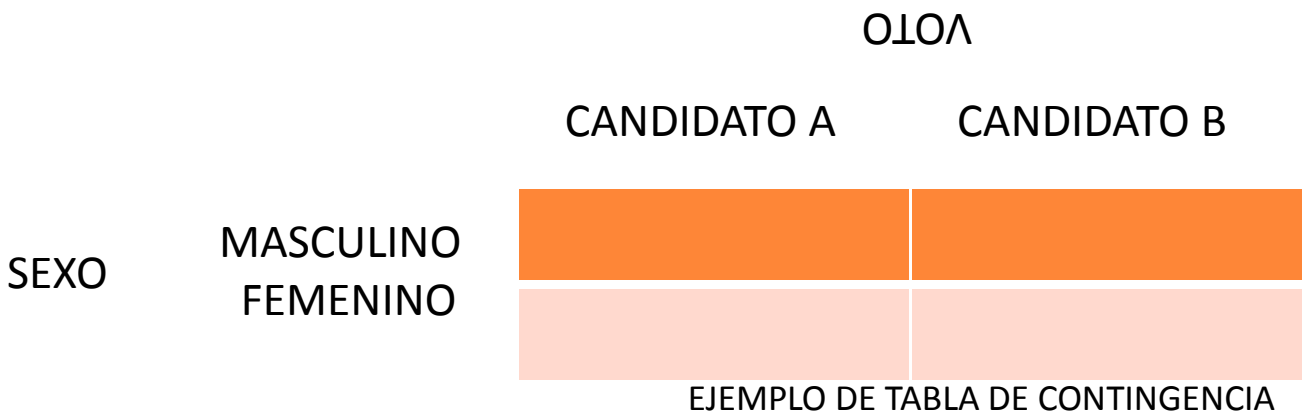
- La ji cuadrada o x^2 :

  Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre 2 variables categóricas.

  - Se simboliza x^2 hipótesis a probar correlaciónales.
  - Variables involucradas 2.
  - Nivel de medición de las variables es nominal u ordinal.



Esta prueba se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de 2 dimensiones, y cada dimensión contiene una variable. A su vez, cada variable se subdivide en 2 o más categorías.



EJEMPLO DE TABLA DE CONTINGENCIA

Análisis No Paramétricos

- Coeficientes de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas:

  Sirve para evaluar si las variables incluidas en la tabla de contingencia o tabulación cruzada están correlacionadas.

- Coeficientes de correlación por rangos ordenados Spearman y Kendall:

  Rho de spearman, simbolizado como rs, y TAU simbolizados como t, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos (jerarquía).



MUESTREO NO PROBABILISTICO → ANALISIS DESCRIPTIVO

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Método para obtener, de un conjunto de datos, conclusiones sobre los mismos sin que sobrepase el conjunto de conocimientos que proporcionan esos datos. Su estudio incluye el de las técnicas de recolectar, presentar, analizar e interpretar los datos.

MÉTODOS ESTADÍSTICOS

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL

MEDIDAS DE VARIABILIAD

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA

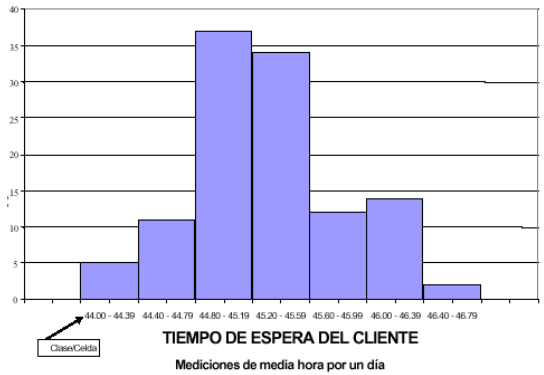
Es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías.

Es un método estadístico para estudiar el comportamiento de un conjunto de datos, y consiste en ordenarlo en intervalos indicando el número de datos comprendidos en cada clase.

DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIA

HISTOGRAMAS

Representación grafica de las frecuencias de clase, por medio de áreas de rectángulos. Estos se diferencian de los gráficos de barra porque las frecuencias quedan representadas por el área de los rectángulos, no por sus alturas.



POLIGONOS DE FRECUENCIA

Los polígonos de frecuencias es otra forma de graficar las distribuciones de frecuencia. Es propio de un nivel de medición por intervalos o razón.

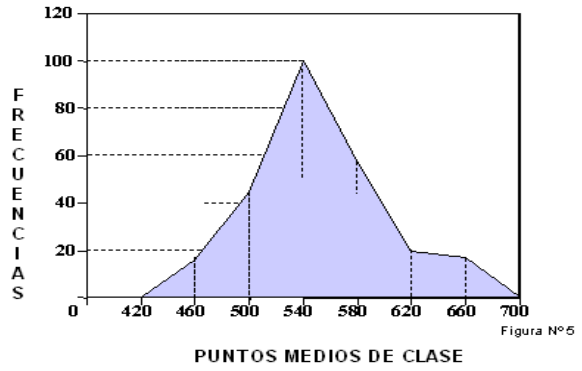


Figura N°5

Para formar un polígono de frecuencia se requiere:

- En el eje horizontal (x), se colocan las categorías o los intervalos.
- En el eje vertical (y), se colocan las frecuencias.
- Se determinan los puntos medios de cada categoría o intervalo. Ejemplo si los intervalos son 25-29, 30-34, los puntos medios serian 27 y 32 respectivamente.
- Evaluar cuantas frecuencias tiene cada categoría para luego interceptar los puntos entre las frecuencias y los puntos medios de las categorías.

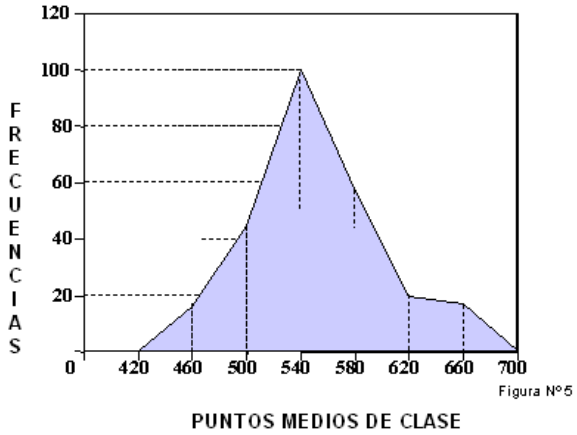


Figura N°5

EN RESUMEN:

PARA CADA UNA DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACION SE OBTIENE SU DISTRIBUCION DE FRECUENCIA, SI ES POSIBLE SE GRAFICA Y SE TRAZA SU POLIGONO DE FRECUENCIA CORRESPONDIENTE.

¿QUÉ SON MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL?

Son puntos en una distribución, los valores medios o centrales de esta, y nos ayudan a ubicarla dentro de la escala de medición.

Las principales medidas de tendencia central son 3: moda, media, mediana. El nivel de medición de la variable determinara cual es la medida de tendencia central apropiada.

¿QUÉ SON MEDIDAS DE VARIABILIDAD?

Éstas consisten en indicar la dispersión de los datos en la escala de medición. Las medidas de variabilidad son intervalos. Las medidas de variabilidad más utilizadas son rango, desviación estándar, y varianza.

Los análisis estadísticos se llevan a cabo mediante programas computacionales, utilizando paquetes estadísticos. Los más conocidos son: SPSS y Minitab.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

En esta sección se derivan las conclusiones, se hacen recomendaciones para otras investigaciones, se analizan las implicaciones de la investigación y se establece como se respondieron las preguntas de investigación, así como si se cumplieron o no, los objetivos.

Esta parte debe redactarse de tal manera que se facilite la toma de decisiones respecto de una teoría, curso de acción o problemática.

Para la investigación cualitativa, en esta sección se realiza una comparación, la cual permite destacar semejanzas y diferencias entre las unidades incluidas en una categoría, la comparación facilita llegar a conclusiones a partir de una matriz u otras figuras usadas para presentar los datos.


Tecnólogo en
Guianza Turística
Informe final de la prestación del servicio de guianza
SENA
BY NC SA



Tabla de contenido

Introducción **3**

Mapa conceptual **4**

1. Informe final del servicio **5**
Concepto de informe final del servicio 5
Objetivo del informe final 5
Importancia del manejo del informe final de servicio 5
Soportes del informe final 6

2. Plan de mejora **7**
¿Qué es un plan de mejora? 7
Pasos para la elaboración de un plan de mejoras 8

Referencias **9**



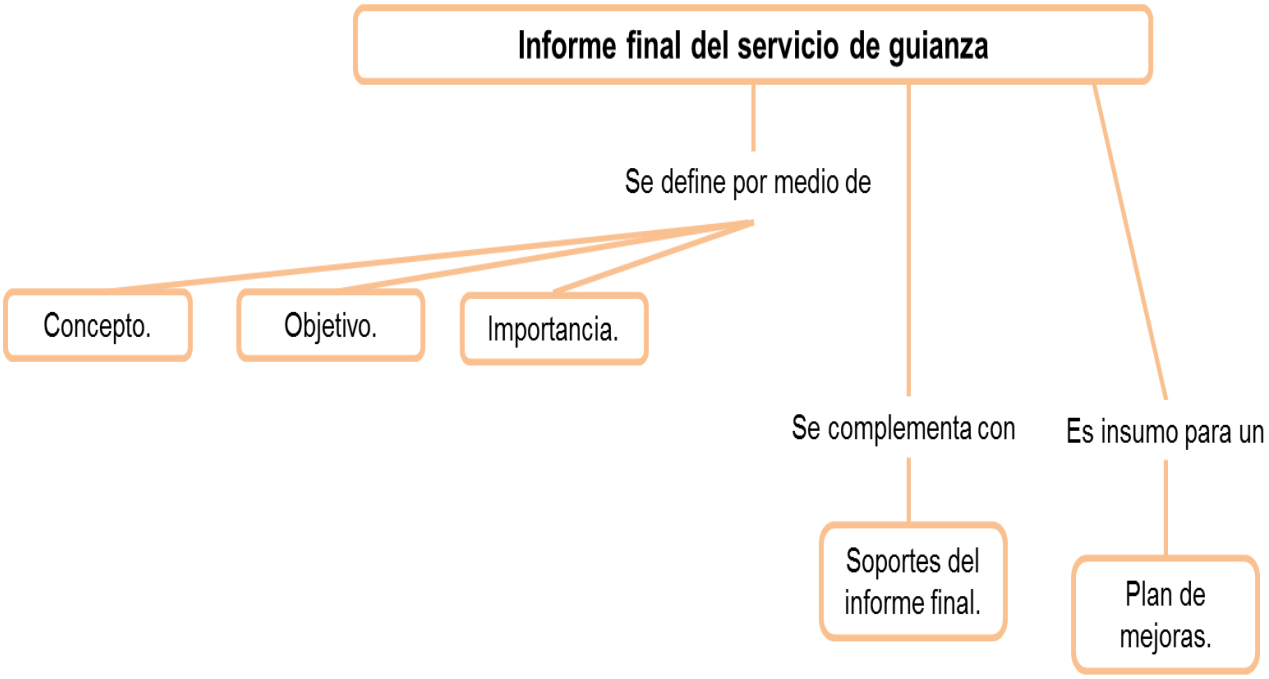
Introducción

El propósito de este contenido es conocer y comprender qué tan importante es elaborar un informe final en las actividades de la guianza turística, lo que permite diseñar y aplicar herramientas de control y de evaluación para las actividades realizadas.

El guía de turismo tiene el deber de elaborar y de presentar informes de desarrollo de las actividades realizadas en las instancias respectivas, con el propósito de verificar que se haya cumplido con lo requerido por el servicio prestado.

Mapa conceptual

En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación:



1. Informe final del servicio

Concepto de informe final del servicio

El informe final de servicios es una herramienta muy importante para el prestador turístico porque le sirve de soporte para verificar cómo fue desarrollado y prestado el servicio en la guianza turística, al igual que conocer la satisfacción del visitante y tener una mirada general de todos los aspectos relevantes, para a partir de ahí, tomar decisiones de mejora, lo cual permite obtener ventajas competitivas frente a otras empresas prestadoras de servicios, así como incrementar los niveles de satisfacción en la atención del turista.

Objetivo del informe final

Para realizar proyecciones, establecer estrategias y proponer mejoras, es necesario conocer el estado actual de las cosas; es por eso que para el proceso de gestión de informes, el objetivo principal es proporcionar a todos los involucrados en la prestación del servicio, una visión realista basada en datos que permitan establecer la calidad y el rendimiento de los servicios prestados.

Por lo tanto el propósito del informe final es mantener notificados de una manera puntual a los directivos y al personal de la organización, acerca de la calidad, el rendimiento de los servicios prestados y el alcance de lo planificado; asimismo es una herramienta de evaluación y de autoevaluación del guía de turismo, la cual le servirá para una continua mejora de su labor.

Importancia del manejo del informe final de servicio

Es importante que el prestador de servicios turísticos lleve un registro de las actividades realizadas, lo cual permita al momento de la finalización, elaborar el informe final, el cual el guía de turismo deberá presentar a su jefe inmediato.

La importancia de los informes finales tiene que ver con lo siguiente:

- Garantizar que todos los responsables de la gestión de los servicios dispongan del conocimiento necesario para tomar decisiones al respecto.
- Disponer de todas las formas para evaluar la calidad de los servicios prestados.
- Crear un marco unificado para la generación y difusión de informes que simplifiquen el acceso a la información.

Los beneficios de una adecuada gestión del informe final son:

- Ofrecer a la empresa un conjunto de posibilidades sobre el estado de los servicios prestados.

- Facilitar la toma de decisiones estratégicas con base en información objetiva.

- Comunicar la percepción de los clientes y usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

Soportes del informe final

Los soportes son documentos que sirven como base para registrar el cumplimiento de las actividades que se realizan, y aunque no siempre son solicitados, en general son aquellos que requieren la agencia de viajes para verificar, certificar y dar por terminado un servicio de guianza; estos pueden ser:

- Facturas de pagos: son recibos donde se detallan los servicios prestados y el precio que se ofrece al cliente; este es el soporte que muestra el pago por los servicios contratados (alimentación, hoteles, entradas a atractivos, imprevistos, entre otros).

En Colombia para que las facturas sean válidas como soporte contable deben contener la siguiente información:

- Deben decir expresamente “Factura de venta” (preimpreso).

- Apellidos, nombre o razón social y NIT (Número de Identificación Tributaria) del vendedor o de quien preste el servicio (preimpreso).

- Numeración consecutiva de las facturas (preimpreso).

- Fecha de expedición.

- Descripción de los artículos vendidos o de los servicios prestados.

Existen también documentos equivalentes a la factura tales como:

- Los tiquetes de máquinas registradoras.

- Las boletas de ingreso a espectáculos públicos.

- Los tiquetes de servicio de transporte de pasajeros.

- Las pólizas de seguros.

- Los tiquetes expedidos para cobro de peajes.

- Lista de pasajeros (lista de PAX): es un formato que describe una lista de personas o turistas con sus nombres, apellidos y nacionalidad, la cual está a cargo del guía turismo y que sirve como control de asistencia. En algunos casos es solicitado por la agencia para realizar liquidaciones sobre pasajeros.

- Bitácoras del guía de turismo: son los cuadernos de registros de novedades en un recorrido; con base ellos se elabora gran parte del informe final (una de sus importantes funciones).

- Herramientas de evaluación del servicio: estas pueden ser encuestas, grabaciones o demás herramientas que se hayan diseñado para obtener información acerca de la satisfacción del turista.

Los anteriores son algunos de los formatos o documentos que hacen parte del informe final; no sobra recordar que cada agencia tiene su propio esquema de informe y que de igual manera cada una está en libertad de solicitar diferentes soportes.

Formato para informe final de servicio

Los formatos para informes finales se enfocan en apoyar y facilitar el proceso de control y evaluación de los resultados; en ellos se registra el desempeño y ejecución de las actividades propuestas para cada uno de los compromisos adquiridos, soportando el cumplimiento de los objetivos propuestos y el impacto logrado, tanto en la ejecución, como en los receptores del servicio.

Los informes finales pueden construirse sobre plantillas elaboradas en programas de texto o cualquier otra de su preferencia; depende mucho de los criterios y protocolos de cada agencia de viajes, sin embargo si el guía de turismo no está contratado por una, se le recomienda tener un estándar diseñado de informe final para presentar a quien contrata.

El informe debe tener la información solicitada, la cual mínimamente debe contener: fecha del recorrido, grupo, nombre del recorrido, número de PAX, reporte de novedades, relación de gastos, devolución de recursos, análisis de los resultados de la evaluación de la prestación del servicio de guianza y los demás que el guía considere importantes para evidenciar las actividades realizadas.

Para complementar los informes es posible emplear elementos que ayuden a confirmar la ejecución de las actividades realizadas, o en el caso de las eventualidades, documentarlas, por medio de: fotos, audios, videos y demás ayudas, tantas como sean posibles.

La presentación del informe final es uno de los aspectos que ayudan a afianzar las capacidades profesionales y para la contratación puede ser un factor diferenciador que permita a una agencia de viajes contratar los servicios de una guía de turismo.

2. Plan de mejora

¿Qué es un plan de mejora?

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización para que sean

traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, s.f.)

La agencia de viajes es la encargada de llevar a cabo las acciones de mejora del plan, siendo el guía un participante en todo el ciclo de servicio, volviéndose importante su participación en muchas de las acciones en campo, las cuales seguramente serán de su competencia y por el mismo motivo es que se debe conocer el plan de mejoras y su papel dentro de él.

Cuando el guía ejerce su labor de manera independiente puede también tener su propio plan de mejoras, o al menos tener un método donde identifique y ponga en ejecución acciones de mejora que propendan por la buena ejecución de los recorridos.

Pasos para la elaboración de un plan de mejoras

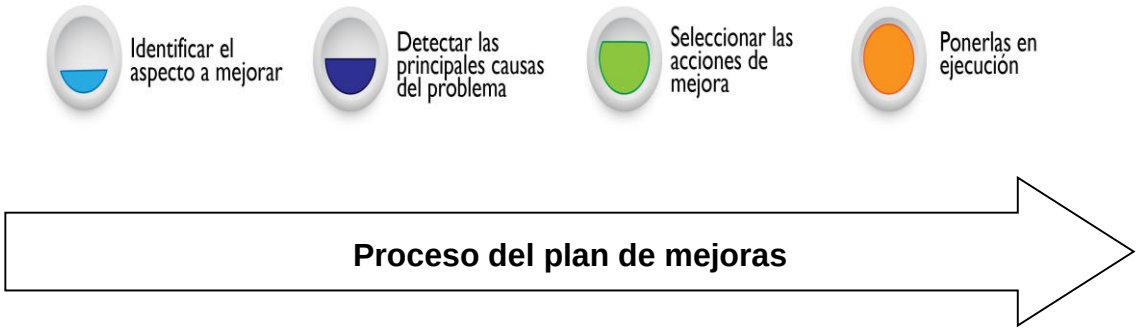
Como se ha dicho anteriormente, es la agencia de viajes quien elabora y lleva a cabo las acciones del plan de mejora, pero de igual manera el guía de turismo debe tener su propio método de acciones de mejora; para ello, a continuación se identifican algunos de los pasos para su elaboración:

1. Identificar el aspecto a mejorar: la clave reside en la identificación de las áreas de mejora.

2. Detectar las principales causas del problema: indagar sobre la causa que originó el problema.

3. Seleccionar las acciones de mejora: el paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para posteriormente priorizar las más adecuadas.

4. Ponerlas en ejecución: la ejecución del plan de mejoras está a cargo de la agencia de viajes que contrató los servicios. En caso que el guía diseñe y ejecute sus propios recorridos, es necesario asimismo aplicar procesos de mejora.



Proceso del plan de mejoras

Fuente: SENA

Referencias

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras*. *Herramienta de trabajo.* Recuperado de http://www.uantof.cl

Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	Noviembre de 2017
	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos.	

			Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	
Adaptación	Rachman Bustillo Martínez	Guionista - Línea de producción	Centro Agroindustrial. Regional Quindío	Diciembre de 2017

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Guianza Turística.
- **Código del Programa de Formación:** 634122.
- **Nombre del Proyecto:** Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.
- **Fase del Proyecto:** Fase Control.
- **Actividad de Proyecto 10:** Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas.
- **Competencia:**

  260201003: Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201003-02: Verificar el cumplimiento del desarrollo del programa de acuerdo con normas, protocolos y metas establecidas.

  260201003-04: Elaborar informe del desarrollo del programa turístico para el mejoramiento continuo de la actividad según políticas de la organización.

- **Competencia:**

  260201020: Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-09: Realizar la evaluación de la actividad de acuerdo con la política de la organización.

- **Duración de la Guía:** 131 horas (16 días).

Este es un programa de formación en modalidad a distancia, en el que se trabajará un **30 %** presencial y un **70 %** virtual. Esto significa que para cada guía de proyecto, además del acompañamiento sincrónico en la plataforma, deberá presentarse al centro de

formación que le corresponda para realizar actividades de carácter presencial con los instructores. Para obtener información sobre los encuentros presenciales que se realizarán debe comunicarse con las diferentes sedes o centros de formación asignados en el país, los cuales le informarán sobre las fechas determinadas para estos encuentros.

Para el desarrollo de las actividades virtuales, contará en la plataforma con el acompañamiento directo (sesiones colaborativas) e indirecto del instructor o los instructores, por lo que deberá establecer un tiempo de dedicación para el estudio, la lectura y la construcción de las evidencias propuestas para esta actividad de proyecto, así podrá garantizar el logro de los objetivos de formación.

En el caso de esta guía de proyecto se tiene estimado trabajar aproximadamente (25 horas) presenciales, las cuales serán programadas en el centro de formación para lograr los resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 10: Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas**.

Para las actividades presenciales podrá contar con el acompañamiento del instructor o instructores, lo que permitirá ampliar información relacionada con los diferentes temas abordados en los materiales de formación, en las evidencias de aprendizaje, y asimismo se realizará trabajo de campo para el desarrollo de los desempeños asociados a las competencias.

2. PRESENTACIÓN

En esta actividad de proyecto se abordarán temas que permitirán desarrollar competencias evaluativas para el control sobre los servicios prestados, verificando que lo planificado en el objetivo propuesto para cada una de las actividades haya sido alcanzado de manera satisfactoria. El diseño, la gestión y la aplicación de herramientas de control requiere de un respaldo basado en elementos con valor agregado; el estudio, análisis y el mejoramiento continuo de cada actividad permitirá abordar desempeños relacionados con procesos estadísticos arrojados por el sector, aportando conclusiones y propuestas novedosas, direccionadas hacia la prestación de servicios con sentido de calidad y excelencia.

El manejo del informe final del servicio es un aporte significativo que apoya el ingreso de datos para su posterior reflexión en el análisis estadístico, con el fin de redefinir estrategias y ajustes de planeación para la ejecución de nuevas actividades y el control de lo ya establecido de acuerdo a los parámetros de calidad definidos por la entidad prestadora del servicio.

Con el logro de las competencias presentadas para esta actividad de proyecto, se espera contar con un guía de turismo capaz de ejercer control y de actuar con suficiencia al evaluar cada una de las actividades guiadas por él en escenarios culturales y naturales.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Control / Actividad de proyecto 10: Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta guía adquirirá de manera activa, participativa y colaborativa los conocimientos requeridos para diseñar y aplicar herramientas de control y de evaluación para las actividades realizadas, logrando alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

260201003-02: Verificar el cumplimiento del desarrollo del programa de acuerdo con normas, protocolos y metas establecidas.

260201003-04: Elaborar informe del desarrollo del programa turístico para el mejoramiento continuo de la actividad según políticas de la organización.

260201020-09: Realizar la evaluación de la actividad de acuerdo con la política de la organización.

Para lograr dichos resultados, se propone la realización de las siguientes actividades de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje presencial: Retroalimentar al aprendiz sobre las actividades realizadas en el alistamiento y ejecución del guionaje.

- Taller de la presencialidad.

Actividad de aprendizaje 26: Verificar la calidad de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Actividad de aprendizaje 27: Elaborar informe general de procesos con base en análisis estadísticos de los servicios, donde usted entregará una evidencia:

- **Evidencia 1:** Informe “Presentar el informe final del recorrido”.

Actividad de aprendizaje presencial: Retroalimentar al aprendiz sobre las actividades realizadas en el alistamiento y ejecución del guionaje.

Taller de presencialidad

Este taller tiene como propósito generar una retroalimentación en el desempeño de los aprendices con el acompañamiento del instructor, resolviendo las inquietudes presentadas durante el desarrollo de la actividad de proyecto, por lo que no genera evidencia en sí, pero servirá en la elaboración del informe final del recorrido que debe presentar como evidencia para las actividades de aprendizaje: Actividad de aprendizaje 26: Verificar la calidad de los recursos utilizados en el servicio contratado y Actividad de

aprendizaje 27: Elaborar informe general de procesos con base en análisis estadísticos de los servicios.

Para el desarrollo de las actividades presenciales de esta guía de proyecto, se tiene estimado trabajar aproximadamente 25 horas, las cuales serán programadas por el centro de formación; recuerde consultar con el instructor las fechas determinadas para estos encuentros y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Revisar el cronograma de encuentros presenciales que se encuentra en la plataforma (LMS).

2. Informarse en el encuentro presencial sobre las actividades a desarrollar.

3. Tenga en cuenta las características de los encuentros presenciales, las cuales incluyen:

    - Taller de presencialidad para el cierre de las actividades con la retroalimentación del desempeño de los aprendices.

    - Resolver inquietudes del informe final del servicio de guianza turística.

4. Asistir a los encuentros presenciales y participar de las actividades propuestas por los instructores.

3.1 Actividad de aprendizaje 26: Verificar la calidad de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Antes de dar inicio al proceso de aprendizaje, es importante apropiar los conceptos que se desarrollan en el material de formación “Informe final de la prestación del servicio de guianza”.

El guía de turismo tiene el deber de elaborar y de presentar informes del desarrollo de las actividades realizadas en las instancias respectivas, con el propósito de verificar que se haya cumplido con lo requerido por el servicio prestado.

Teniendo en cuenta el texto anterior, participe en el **Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”** y argumente su punto de vista frente a los siguientes interrogantes:

1. ¿Qué aspectos considera que el guía debe verificar una vez se haya finalizado el recorrido?

2. ¿Por qué cree importante realizar la evaluación de la actividad realizada?

Nota: las actividades descritas son de autorreflexión y autoconocimiento y tienen como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de proyecto. Por lo tanto no son calificables.

Este foro se encuentra ubicado en la opción del menú principal: Foros de discusión / Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”.

3.2 Actividad de aprendizaje 27: Elaborar informe general de procesos con base en análisis estadísticos de los servicios.

Para elaborar el informe general de procesos con base en los análisis estadísticos de los servicios, es importante proporcionar a todos los involucrados en la prestación del servicio una visión realista basada en datos que permitan establecer la calidad y el rendimiento de los servicios prestados.

Después de haber comprendido, reflexionado y apropiado los conceptos más importantes, está en capacidad de evidenciar el logro del aprendizaje y de aplicar procedimientos que garanticen seguridad y funcionamiento de acuerdo a los requerimientos preestablecidos.

Presentar el informe final del recorrido

El informe final de servicios es una herramienta muy importante para el prestador de servicios turísticos, puesto que le sirve de soporte para verificar cómo fue desarrollado y prestado el servicio en la guianza turística y a partir de él, tomar decisiones de mejora, permitiéndole obtener ventajas competitivas frente a otras empresas prestadoras del mismo servicio, así como lograr el incremento en los niveles de satisfacción en la atención del turista.

La evaluación del proceso permite redefinir estrategias y hacer ajustes de planeación a tener en cuenta para la ejecución de nuevas actividades de guianza; asimismo se aplica un control de lo ya establecido de acuerdo a los parámetros de calidad definidos por la entidad prestadora del servicio.

Con el desarrollo de esta evidencia se espera que el guía de turismo aplique los conocimientos adquiridos en esta actividad de proyecto sobre cómo evaluar cada una de las actividades del recorrido, verificando que se haya dado el debido cumplimiento al programa establecido.

Para cumplir con esta evidencia, debe hacer lo siguiente:

1. Elabore un informe final del recorrido programado anteriormente; este debe incluir al menos los siguientes aspectos.

    - Fecha del recorrido.

- Nombre del grupo.
- Nombre del recorrido.
- Número de PAX (pasajeros).
- Reporte de novedades.
- Relación de gastos.
- Devolución de recursos.
- Análisis de los resultados de la evaluación de la prestación del servicio de guianza; para ello puede apoyarse en el documento “Presentación, discusión y análisis de los resultados” disponible en el material complementario o cualquier otro documento sobre análisis de datos cualitativos y cuantitativos, dependiendo del tipo de herramienta que eligió en la Evidencia 5: Herramienta “Evaluar la presentación del servicio de guianza” de la actividad de proyecto 7 y demás información que considere pertinente y necesaria para el desarrollo de la evidencia.

2. Anexe al informe los siguientes soportes debidamente diligenciados:
   - Soportes de pagos realizados, esto es facturas y demás documentos necesarios para soportar la relación de gastos.
   - Solicitud de recursos.
   - Lista de PAX.
   - Soportes de la herramienta con la que evaluó el servicio.
3. Envíe al instructor el informe final con los soportes solicitados a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Informe final de la prestación del servicio de guianza”, material complementario “Presentación, discusión y análisis de los resultados”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Informe “Presentar el informe final del recorrido”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Control / Actividad de proyecto 10: Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas / Evidencia 1: Informe “Presentar el informe final del recorrido”.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: **Evidencia 1:** Informe “Presentar el informe final del recorrido”.	• Evalúa el cumplimiento del programa empleando indicadores de medición establecidos por la organización. • Realiza la evaluación del programa desarrollado con su grupo de trabajo. • Realiza evaluación al final del recorrido aplicando instrumentos diseñados por la organización según políticas y normatividad vigente. • Elabora y presenta informes empleando tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con normas y protocolos. • Analiza la información obtenida proponiendo mejoras a las situaciones críticas de acuerdo con los protocolos establecidos por la organización. • Reintegra recursos físicos y financieros según procedimientos establecidos	**Lista de verificación:** Informe.

	por la empresa.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Bitácoras: son cuadernos en los cuales los estudiantes, creadores y trabajadores de empresas desarrollan su trabajo o anotan cualquier información que se considere puede resultar útil.

Factura de pago: recibo donde se detallan los servicios prestados y su precio ofrecido al cliente como soporte del pago realizado.

Formato de entrega de equipos: es el documento que se debe diligenciar para hacer entrega de los equipos que se tienen a cargo para realizar un servicio.

Formatos de solicitud de equipos: son los utilizados por las empresas para soportar la solicitud de algún equipo que se requiera utilizar en algún servicio.

Lista de pasajeros: es un formato que describe una lista de personas o turistas con sus nombres, apellidos y nacionalidad, la cual está a cargo del guía de turismo.

Ordenes de servicio: documento donde se reportan las actividades realizadas como parte del servicio a ejecutar.

Recibo de consignaciones: es un comprobante que elaboran los bancos y que suministran a los clientes para que lo diligencien al consignar. El original queda en el banco y una copia con el sello del cajero o el timbre de la máquina registradora, sirve para la contabilidad de la empresa que consigna.

Soportes: son los documentos que sirven como base para registrar las operaciones comerciales de una empresa.

Tiquete de entrada a sitios y atractivos: documento que da derecho para entrar en algún sitio turístico.

Váucher: es una orden de servicio.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras*. *Herramienta de trabajo.* Recuperado de http://www.uantof.cl

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	Noviembre de 2017

Autores	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor	Diana Carolina León Romero	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío	Diciembre de 2017	Revisión y ajustes pedagógicos.
	Gloria Amparo	Asesora	Línea de		Revisión y

	López Escudero	pedagógica	producción Quindío		ajustes pedagógicos.
	Rachman Bustillo Martínez	Guionista	Línea de producción Quindío		Revisión y ajustes de estilo y referencias.

SECRETARIA JURIDICA

REVISO:

ACEPTO:

República de Colombia

Libertad y Orden

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

DECRETO NÚMERO 2438 DE 2010

9 JUL 2010

Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 189 numeral 11 de la Constitución Política y los artículos 2º, 84 y 85 de la Ley 300 de 1996

CONSIDERANDO

Que mediante Decreto 053 de 2002, el Gobierno Nacional reglamentó la prestación de los servicios turísticos de las agencias de viajes, con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios.

Que se hace necesario actualizar las reglas que rigen las relaciones entre las agencias de viajes y los usuarios, así como regular algunos aspectos no previstos en el Decreto 053 de 2002, para efectos de las facultades de control que sobre tales prestadores de servicios turísticos asignó la Ley al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

DECRETA

ARTICULO 1º: Las Agencias de Viajes en la prestación de sus servicios, deberán observar las siguientes reglas:

1. Extender a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados.

2. Suministrar en forma completa la información sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía.

3. Informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

4. Llevar un archivo con todos los soportes, eventualidades y circunstancias en las que se desarrolló el plan o servicio turístico.

5. Cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, deberán celebrar convenios escritos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero.

Continuación del Decreto "Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos"

6. Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados.

7. Informar y asesorar a los usuarios en el momento de solicitar las reservas, sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deban observar para el desplazamiento.

8. Orientar al usuario en los eventos de extravío de documentos e informar que el cuidado de los efectos personales le corresponde exclusivamente al viajero, siempre y cuando su custodia no esté a cargo de los operadores turísticos o de las empresas de transporte.

9. Contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos en Colombia sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo.

10. Advertir al usuario sobre las restricciones a las que puede verse sometido el plan o servicio turístico o uno de sus componentes, como es el caso de las cargas máximas o personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, e informarle si es del caso, que el acceso a tales sitios puede verse impedido o limitado por regulaciones que afecten el cupo máximo de turistas.

11. Informar a los usuarios sobre los servicios de asistencia al viajero.

12. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

ARTICULO 2°: Toda publicidad o información escrita sobre los planes o servicios turísticos ofrecidos por las Agencias de Viajes, deberá contener como mínimo lo siguiente: clase de alojamiento; categoría del establecimiento si se encontrare categorizado; tarifas; duración del plan turístico; medios de transporte; servicios complementarios; nombre y dirección del prestador y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo. Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye.

El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios de las agencias de viajes deberá ser claro, evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir en los usuarios expectativas sobre el servicio, superiores a las que realmente presta.

PARÁGRAFO: Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

Plan o paquete Turístico: Es la combinación previa de, por lo menos, dos o más servicios de carácter turístico, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global. La facturación por separado de algunos de los servicios del plan o paquete turístico, no exime a la Agencia de Viajes del cumplimiento de las obligaciones del presente Decreto.

Servicios complementarios: Servicios turísticos adicionales a los básicos de alojamiento y de transporte, que pueden o no estar incluidos en el plan turístico.

ARTICULO 3°: La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

Cuando en razón a la tarifa o por cualquier otro motivo existan restricciones para efectuar modificaciones a la reserva aérea, endosos o reembolsos; tales limitaciones deberán ser informadas al usuario.

Continuación del Decreto "Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos"

ARTÍCULO 4°: Los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa, indicando claramente la responsabilidad en el caso del transporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3° del presente Decreto.

2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

3. Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico, el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones de que trata este Decreto, según el caso.

4. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

5. La obligación a cargo de la agencia de viajes de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.

6. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Este valor será abonado al costo total del plan turístico. Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

Parágrafo: La devoluciones del dinero a los usuarios en los casos previstos en los artículos 63, 64 y 65 de la Ley 300 de 1996 y en el artículo 4° de este Decreto, deberán efectuarse a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación ante la agencia o a la fecha la ejecutoria de la decisión proferida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la que imponga dicha obligación al prestador.

En el evento previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, la devolución establecida en este parágrafo, procederá cuando el usuario haya pagado total o parcialmente al prestador de servicios turísticos los servicios contratados.

ARTICULO 5°: La información que suministre el agente de viajes en la promoción y venta de cruceros, será la establecida y proporcionada por cada compañía naviera, para lo cual deberá indicarle al usuario adicionalmente, la página web en la cual puede consultar los términos y condiciones de realización del crucero.

ARTICULO 6°: De acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la

Continuación del Decreto "Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos"

totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito.

ARTÍCULO 7°: En eventos tales como la venta del establecimiento de comercio, cambio de propietario, o cesación temporal o definitiva en la prestación de los servicios turísticos y estando en curso la operación de planes o servicios turísticos, se garantizará la continuidad y el cumplimiento de los mismos en los términos ofrecidos.

ARTÍCULO 8°: Cualquier persona natural o jurídica que organice, promocione y comercialice servicios, planes o paquetes turísticos, deberá cumplir las disposiciones del presente Decreto previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para operar legalmente.

ARTÍCULO 9°: En los eventos en que las agencias de viajes pretendan desempeñar adicionalmente las funciones de otro prestador de servicios turísticos, deberán realizar la inscripción en el Registro Nacional de Turismo con el cumplimiento de los requisitos establecidos para tales prestadores.

ARTÍCULO 10°: El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto 053 de 2002.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D. C., a los 9 JUL. 2010

El Viceministro de Comercio Exterior, encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

GABRIEL DUQUE MILDENBERG


Buenas prácticas en turismo de naturaleza
Guías de turismo
MinCIT
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
PROSPERIDAD PARA TODOS
Programa de Transformación Productiva
OpEPA
www.opepa.org

ELABORADO POR:

Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Gerente General
Camilo Montes Pineda

Gerente Sector Turismo de Naturaleza
Constanza Olaya Cantor

Dirección de Infraestructura y Sostenibilidad
María del Pilar Granados Galvis

Colaboración especial
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Ministerio de Cultura
Viceministerio de Turismo
Parques Nacionales Naturales de Colombia

CONSULTORÍA Y REALIZACIÓN

Organización para la Educación y Protección Ambiental - OpEPA

Director
Luis Alberto Camargo

Comité Editorial
Programa de Transformación Productiva (PTP)
Organización para la Educación y Protección Ambiental - OpEPA
Corporación Clorofila Urbana
PUP Global Heritage Consortium

Investigación y compilación
Juliana Andrea Cristancho A.
Carlos Armando Rosero R.
Luis Fernando Castro Z.

Revisión de textos
Jon Kohl
Luis Alberto Camargo

Corrección de estilo
Iván Hurtado

Portada e ilustraciones
Ronald Reichmann

Diseño, diagramación, montaje y finalización
Diana Jimena Ordóñez C.

Bogotá, Colombia
2014

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión de material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.



Introducción

¿Cómo usar esta guía?

01
Conceptos

¿Qué es el turismo sostenible?
Patrimonio natural y cultural
El turismo de naturaleza
Prestadores de servicios turísticos de naturaleza
Los guías de turismo y la buenas prácticas

02
Buenas Prácticas

Preparación de actividades
Prestación del servicio
Control del servicio

03
Herramientas y recursos

Certificación
Casos exitosos
Recursos en la web

Documentos de consulta y referencias



El turismo, como actividad económica, ha cobrado gran importancia a nivel mundial al permitir la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para el beneficio de las naciones. Diferentes regiones o países actualmente basan una parte importante de su desarrollo en la promoción del turismo, teniendo en cuenta que genera beneficios de alto impacto sobre las comunidades nativas de los países donde se realiza, especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

En este sentido, una de las tipologías turísticas con mayor potencial para el desarrollo turístico de Colombia es el turismo de naturaleza, identificado así por los enormes recursos naturales con que cuenta el país. Mares, selvas, ríos, llanuras, montañas y gran diversidad de fauna y flora son la muestra de una inmensa complejidad medioambiental que ahora se configura como una oportunidad. Consecuentemente, el turismo de naturaleza es reconocido como un factor de desarrollo sostenible en la medida en que respete el patrimonio natural y cultural y a la población local.

Es por esto que el Programa de Transformación Productiva (PTP), como herramienta de implementación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, impulsa la estrategia de fortalecimiento y desarrollo del turismo de naturaleza, para lograr que toda la cadena productiva crezca y compita sosteniblemente en el mercado internacional. Así, esta guía, "**Guías de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza**", busca ser una herramienta que permita a los empresarios del sector adoptar prácticas de gestión sostenibles y llevarlos a un alto nivel en la prestación de sus servicios, con prácticas sencillas y efectivas que generen mayor productividad y competitividad.

Con este fin, la presente guía hace parte del compendio de "**Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza**" y cuya elaboración fue posible gracias al trabajo conjunto y colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales de Colombia, el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



"Guías de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza" contiene información que le ayudará a preparar y a desarrollar su actividad como guía de turismo en escenarios naturales, de manera profesional y responsable.

La guía se divide en tres secciones.



La primera, "**Conceptos del turismo sostenible**", enmarca conceptualmente el turismo de naturaleza y los diferentes prestadores de servicios de este sector turístico. También trata temas como la sostenibilidad, el patrimonio natural y cultural, conceptos inherentes a dicha actividad económica y, por ende, a las buenas prácticas para su buen desarrollo.

01 Conceptos del turismo sostenible

Las buenas prácticas para guías de turismo de naturaleza y los momentos de aplicación en el desarrollo de una actividad están contenidos en la segunda sección, **"Buenas prácticas"**, la cual se encuentra ilustrada y maneja íconos que hacen referencia a los cuatro ámbitos de los criterios globales del turismo sostenible.

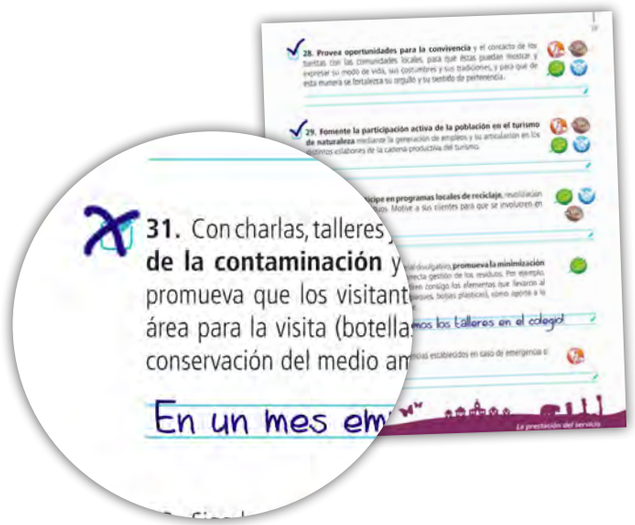
02 Buenas prácticas



La tercera, **"Herramientas y recursos",** hace mención a los procesos de certificación de calidad para los guías de turismo. También hace una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados por cualquier persona o institución que incursiona en el área de turismo sostenible y que desea afinar sus modelos administrativos de acuerdo con mecanismos ya existentes o desarrollar los suyos a partir de la experiencia de otros. Por tanto, provee también ejemplos prácticos, referencias y herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito nacional e internacional y en diversos destinos turísticos.

03 Herramientas y recursos

La guía también cuenta con un elemento de control que le propone al guía de turismo, mediante una lista de chequeo, controlar cuál de las buenas prácticas referidas ya está aplicando en el desarrollo de su actividad. Esto les permite hacer una autoevaluación y fijarse metas de corto y mediano plazo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad deseados. Así mismo, deja un espacio para que el guía pueda adaptar o proponer buenas prácticas específicas a su entorno laboral.



Recuerde que...

Las líneas inferiores de cada consejo están destinadas para que tome nota de sus avances y compromisos con la puesta en marcha de las buenas prácticas.



¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

En la antigüedad, los desplazamientos de personas desde sus lugares de residencia a sitios en donde hacían negocios o se realizaban eventos deportivos, religiosos o políticos, o donde encontraban curas para males de salud, generaban una serie servicios que, como el trasporte, el alojamiento y la alimentación, poco a poco fueron convirtiéndose en el sustento de las comunidades locales por donde pasaban o a donde llegaban los viajeros. Sin embargo, no fue sino hasta el siglo XIX cuando el término turismo comenzó a usarse y a relacionarse con este tipo servicios, los cuales cada día se especializan más en las necesidades y requerimientos de las personas que los demandan.

Actualmente el turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo, tanto así que en muchos países se ha convertido en uno de los principales impulsores de desarrollo. Sin embargo, así como puede ser ampliamente beneficioso, también podría llegar a causar grandes daños si no es manejado adecuadamente, ya que puede afectar la riqueza del patrimonio natural y cultural de cualquier país, entendiendo el patrimonio como "el conjunto de bienes muebles, inmuebles, y manifestaciones culturales que sintetizan y manifiestan la historia y la identidad de una nación. Como construcción social todo aquello que es considerado patrimonio obliga a la comunidad a conservarlo y transmitirlo a futuras generaciones" (Isaza, 2010: 7).

Recuerde que...

El turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo.

La Unesco define el patrimonio en dos categorías:

Patrimonio natural

Es el conjunto de elementos que conforman un paisaje; los monumentos físicos y biológicos, las formaciones geológicas, fisiográficas, las zonas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales y los lugares o zonas estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.

Patrimonio cultural

Es el conjunto de las obras de los artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas de origen popular, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de un pueblo; también la lengua, los ritos, las creencias, los lugares, los monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas de ese pueblo.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) hace énfasis en el patrimonio cultural inmaterial, entendiéndolo como:

> Los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas –junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes– que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural [y se] transmite de generación en generación y es constantemente recreado por los grupos en respuesta a su entorno y sus interacciones con la naturaleza y su propia historia, lo que les aporta un sentimiento de identidad y continuidad.

El patrimonio cultural inmaterial se manifiesta, entre otros, en los siguientes ámbitos:

- Artesanía y artes visuales basadas en técnicas artesanales tradicionales.
- Gastronomía y artes culinarias.
- Prácticas sociales, rituales y festividades.
- Música y artes escénicas.
- Tradiciones y expresiones orales, incluido el lenguaje como vehículo de patrimonio cultural inmaterial.
- Conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo.

Aunque es imposible evitar que las actividades turísticas alteren o transformen de una u otra manera el lugar en donde se desarrollan, se puede minimizar el impacto si se establecen patrones de sostenibilidad, es decir, la implementación de buenas prácticas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

Muchas organizaciones en el mundo han trabajado en este sentido, destacándose lo desarrollado en los Criterios Globales de Turismo Sostenible del Concejo Global de Turismo Sostenible (Alianza GSTC, por sus siglas en inglés), los cuales se organizan alrededor de cuatro temas principales:

- La planificación eficaz para la sostenibilidad.
- La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local.
- El mejoramiento del patrimonio cultural.
- La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente.

Consideramos entonces que el turismo sostenible es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y mantener, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad garantizar que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos.

El turismo de naturaleza

La Política Nacional de Turismo de Naturaleza define el turismo de naturaleza como aquella actividad económica "cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad". Este concepto se encuentra enmarcado en la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT): "El turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales". De esta manera, en el sector **turismo de naturaleza** quedan enmarcados todos aquellos subproductos turísticos que se desarrollan en áreas naturales. Entre ellos se destacan:

- **El ecoturismo:** es el turismo de naturaleza que se realiza de forma controlada. La ley 300 de 1996 lo define como:

  > Aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. El desarrollo de las actividades ecoturísticas debe generar ingresos destinados al apoyo y fomento de la conservación de las áreas naturales en las que se realiza y a las comunidades aledañas.

Así mismo, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la resolución 531 de 2013, definió el ecoturismo como una "modalidad turística especializada y sostenible, enfocada a crear conciencia sobre el valor de las Áreas del Sistema, a través de actividades de esparcimiento tales como la contemplación, el deporte y la cultura, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos de conservación y a la generación de oportunidades sociales y económicas a las poblaciones locales y regionales"

- **Turismo de aventura:** Es el turismo de naturaleza que propone retos o desafíos impuestos por la naturaleza, tanto deportivos (de manera recurrente) como ocasionales, y que busca generar fuertes momentos emocionales, manejando adecuadamente los factores de riesgo. La Federación Colombiana de Ecoparques, Ecoturismo y Turismo de Aventura (Fedec) lo define como: "las actividades lúdico recreativas alrededor de los elementos aire, tierra, agua, que generan riesgo controlado en contacto directo con la naturaleza".

- **Turismo rural:** Es el turismo de naturaleza desarrollado en áreas rurales y ejecutado por las comunidades que las habitan, en donde la cultura rural es un elemento clave del producto. La característica diferenciadora de los productos de turismo rural es el deseo de facilitar al turista un contacto personalizado, una impresión del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en lo posible, permitir su participación en las actividades, las costumbres y el estilo de vida de la población.

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NATURALEZA

Los prestadores de servicios turísticos de naturaleza son todas aquellas personas naturales o jurídicas (empresas) que habitualmente proporcionen, intermedien o contraten, directa o indirectamente con el turista, la prestación de bienes y servicios turísticos dentro de un área con atractivo natural especial, que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo y que cumpla con los requisitos de sostenibilidad del destino (adaptado de la Ley 300/96). Así mismo, desde el ámbito gubernamental se definen algunos de los servicios a prestar en los diferentes destinos naturales del territorio colombiano:

- **Alojamiento y servicios de hospedaje:** Es el servicio de alojamiento y hospedaje no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos.

- **Transporte**: Es el servicio de alquiler de vehículos con o sin conductor y de transporte de turistas, desarrollado como parte de la actividad turística en un área natural y de acceso directo a la misma.

- **Restaurantes o establecimientos de gastronomía**: Se trata del suministro a los turistas de productos alimenticios elaborados o naturales, cuyo origen sea local o de las zonas aledañas al área natural.

- **Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y operadoras de turismo:** Son las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y los proveedores de los servicios.

- **Guías de turismo:** Son las personas naturales que prestan servicios profesionales en el área del guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado (Ley 300/1996).

- **Parques temáticos:** Son los sitios o lugares cuyo fin es el la interpretación –entendiéndola como el proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio natural y las manifestaciones culturales asociadas a éste–, y que cuentan con infraestructura como senderos, centros de interpretación ambiental, del patrimonio, de manejo sostenible de recursos naturales y conocimiento de la naturaleza y la cultura.

- Los demás que el Ministerio de Comercio Industria y Turismo determine.

Los prestadores de servicios en turismo de naturaleza son responsables de que tanto clientes como proveedores cumplan las normas de operación locales y de que el personal con el que trabajan esté debidamente capacitado y autorizado para desarrollar las funciones a su cargo, según la legislación vigente. Igualmente, deben velar por que los turistas conozcan los principios fundamentales que rigen la actividad turística y las normas del lugar visitado.

Los guías de turismo y las buenas prácticas

El desarrollo de la actividad de guianza en Colombia se remonta de manera institucional a mediados del siglo XX, cuando, mediante el artículo 7 del decreto legislativo 2345 de 1956, se estableció la definición para esta labor: "toda persona que quiera ocuparse de prestar el servicio de guía o cicerone, llenará los siguientes requisitos ante la división nacional de turismo". Así, ante esta institución nació la actividad en el país, y posteriormente, en la Corporación Nacional de Turismo, se establecieron los primeros lineamientos para el servicio de guianza y las primeras tarjetas profesionales para guías de turismo. En esa dirección, la corporación desarrolló los procesos para reconocer y acreditar a los profesionales que se desempeñaban en el país en labores de guianza turística en los diferentes lugares con mayor reconocimiento y atractivos turísticos.

Con la consolidación del sector turístico a través de la Ley 300 de 1996, la institucionalidad del turismo ganó en preponderancia económica y reconocimiento. En este sentido, el turismo se manejó por un periodo de ocho años en el Ministerio de Desarrollo Económico. Posteriormente, y dándole mayor coherencia y pertinencia al área turística, las dependencias se ubicaron en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a manera de Dirección de Turismo, circunstancia que se mantuvo hasta el 2004. Para este año, debido a la importancia del sector, la Dirección de Turismo se transformó en Viceministerio de Turismo, que permanece hasta hoy.

"**Guías de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza**" basa su estructuración en las normas técnicas sectoriales para guías de turismo, teniendo en cuenta que ellas han establecido los elementos de calidad y mejores prácticas para un subsector del turismo tan importante. En ellas se contemplan los tres momentos básicos y de mayor relevancia para los guías en su desempeño laboral:

- **La preparación:** El momento en el que el guía se educa y capacita, prepara y planifica el programa o actividad que va a ejecutar; el momento de la definición de metas y objetivos y el método para lograrlos.

- **La prestación:** El momento en el que el guía ejecuta o desarrolla el programa o actividad; la puesta en marcha de todo lo planeado.

- **El control:** El momento en el que el guía verifica y evalúa los resultados de las labores ejecutadas, para obtener retroalimentación y eliminar las fallas y no conformidades encontradas y tomar acciones correctivas con el fin de mejorar continuamente su labor.

Así mismo, y basándose en los **Criterios Globales de Turismo Sostenible,** se contemplan los cuatro ámbitos en los que se agrupan las **buenas prácticas en turismo de naturaleza:**



- **Gestión:** Las buenas prácticas de gestión empresarial y administrativa, con las que el guía se forma, educa y especializa; se ajusta y cumple con todas las leyes y reglamentaciones que su oficio le demanda; evalúa su desempeño para adoptar medidas correctivas cuando procede; se convierte en un facilitador para que los turistas conozcan e interpreten adecuadamente los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, y les explica los comportamientos adecuados que deben adoptar durante su estancia en el lugar.



- **Cultural**: Las buenas prácticas en donde se maximizan los beneficios para el patrimonio cultural y se minimizan los perjuicios, es decir, en donde el guía actúa, respeta y promueve los códigos de comportamiento durante la visitas a los sitios de importancia cultural o histórica y protege las piezas arqueológicas e históricas. También contribuye a la protección y el mantenimiento de bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, además de promover y valorar las tradiciones locales.



- **Social y económico**: Las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad y se minimizan los impactos negativos, es decir, en donde el guía genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde realiza la actividad, concierta con las comunidades locales e indígenas códigos de conducta para las actividades que se desarrollan en sus jurisdicciones, vela por que se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales.



- **Ambiental**: Las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios para el medio ambiente y se minimizan los impactos negativos: el guía promueve y ayuda en la protección de los recursos naturales con prácticas como la adquisición de productos respetuosos con el medio ambiente y la colaboración en la reducción de la contaminación generada por los gases de efecto invernadero, las basuras, las aguas residuales, las sustancias nocivas, el ruido, la erosión y los contaminantes del aire y del suelo. El guía ayuda a conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, protege las especies silvestres y no las saca de su entorno natural con fines de consumo, exposición o comercialización, ni las mantiene en cautiverio. También preserva los espacios naturales protegidos y ayuda a que los ecosistemas se alteren lo mínimo posible o se rehabiliten en caso de ser necesario.

Recuerde que...

Se utilizarán los mismos íconos que aparecen al lado de cada ámbito para indicar los criterios que agrupan las buenas prácticas.



La preparación de la Actividad

Este momento de la actividad para los guías de turismo comienza desde los primeros pasos que se dan en la actividad cuando se aborda el proceso de capacitación inicial de los guías. Un buen guía, como en cualquier otra actividad, comienza a diferenciarse en términos de la buena formación e información que ha adquirido; este es un proceso continuo que ningún guía debe dejar de lado: la capacitación continua.

Como lo establece su definición, preparar es disponer o elaborar algo para alcanzar un fin, "principios generales para planear y organizar las actividades y elementos necesarios para la guianza". De igual manera, la preparación "proporciona las reglas que han de seguirse para organizar, operar equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio". En resumen, se trata de todos los pasos sistémicos y organizados que los guías deben concebir antes de la realización de un tour o actividad de guianza. En este sentido, lo que quedó determinado en la norma técnica sectorial al exigir la elaboración de planes de acción y contingencia ha sido fundamental para la organización mental y conceptual para los guías, un factor de gran utilidad para hacer las cosas bien.

¿Cúal es su desempeño?

Pregúntese si actualmente lleva a cabo cada buena práctica.
Marque la casilla del lado si la respuesta es afirmativa.

Y luego, evalúe en cuánto tiempo planea ejecutarla y escriba cuáles son sus compromisos en las rayas inferiores.

1. Elabore un plan de acción: antes de los recorridos turísticos, conozca y recorra las rutas elegidas y haga un guión para interpretarlas. Consiga siempre toda la información disponible sobre el sitio específico y trate de identificarse con la zona antes del recorrido.



2. Respalde el plan de acción con un plan de contingencias, donde se encuentren los protocolos de primeros auxilios para la atención de incidentes, accidentes e intoxicaciones y para el manejo de situaciones inesperadas de cualquier tipo (clima, transportes, etc.). Infórmese acerca de los centros de salud cercanos, las autoridades civiles y las condiciones generales de la zona que va a visitar y, de acuerdo con las características del grupo, establezca protocolos de emergencia y evacuación.

3. Prepare una lista de los recursos y equipos requeridos para la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.

4. Verifique que se cuenta con los permisos y autorizaciones para acceder a destinos que se encuentran en propiedades privadas o públicas. Consulte sobre las regulaciones ambientales vigentes e infórmese de sobre los atractivos turísticos, actividades, servicios ofrecidos, reglamentos y recomendaciones para la visita al lugar, en especial cuando se trate de monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas o parques nacionales naturales. En este último caso, pregunte al comienzo de cada visita si existen nuevas disposiciones de control, en especial sobre fauna silvestre.

5. Manténgase informado sobre los materiales y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.

6. Cuente con una estrategia clara para minimizar la compra de provisiones e insumos. Evite el uso de productos que dejan cantidades innecesarias de residuos. Por ejemplo, compre productos con poco embalaje, elija productos a granel o cómprelos en mayores cantidades o especialmente diseñados para usos institucionales. Siempre que los estándares de calidad del servicio no se perjudiquen, evite el uso de pequeñas porciones.



7. Identifique las relaciones positivas de la población local con el ambiente y foméntelas articulándolas de alguna forma con el producto turístico. Promueva dentro de su producto turístico las acciones ambientales positivas de la comunidad local.



8. Vista profesionalmente, use ropa adecuada al área donde se desempeñará y porte visiblemente la debida identificación que lo vincule profesionalmente con un prestador de servicios turísticos legalmente constituido.

9. Defina responsabilidades específicas y diferenciadas dentro de su equipo de trabajo. Nombre un responsable de sostenibilidad en el desarrollo de la actividad.

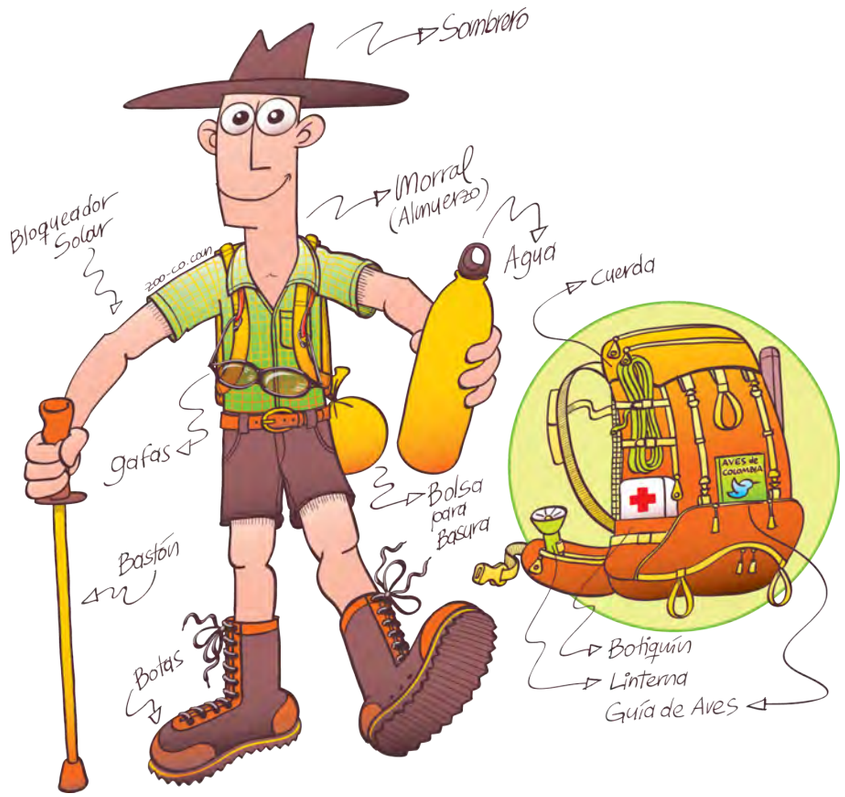
10. En el desarrollo de los programas y tours vincule a los intérpretes, baquianos y especialistas a nivel local que sin ser guías generan diferencia en el producto y dan valor agregado a la actividad.

11. Prohíba explícitamente y no promueva de ninguna manera el turismo sexual y la explotación infantil.

12. Incluya instrucciones explícitas en los guiones para que los turistas sepan cómo comportarse durante las actividades en los lugares de observación de flora y fauna. Haga énfasis en el respeto por las especies y en la importancia de guardar silencio. Planifique con antelación la visita guiada, con sus paradas explicativas.

13. Lleve un cuaderno de bitácora y registre en éste variaciones, contingencias y demás aspectos de importancia.

14. Cuente con los equipos y materiales adecuados para el desarrollo de la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.



15. Defina el equipo de campo, la ropa adecuada y los utensilios de aseo y supervivencia necesarios para la visita. Hágaselo conocer a los visitantes y antes de salir verifique que todos lo lleven.

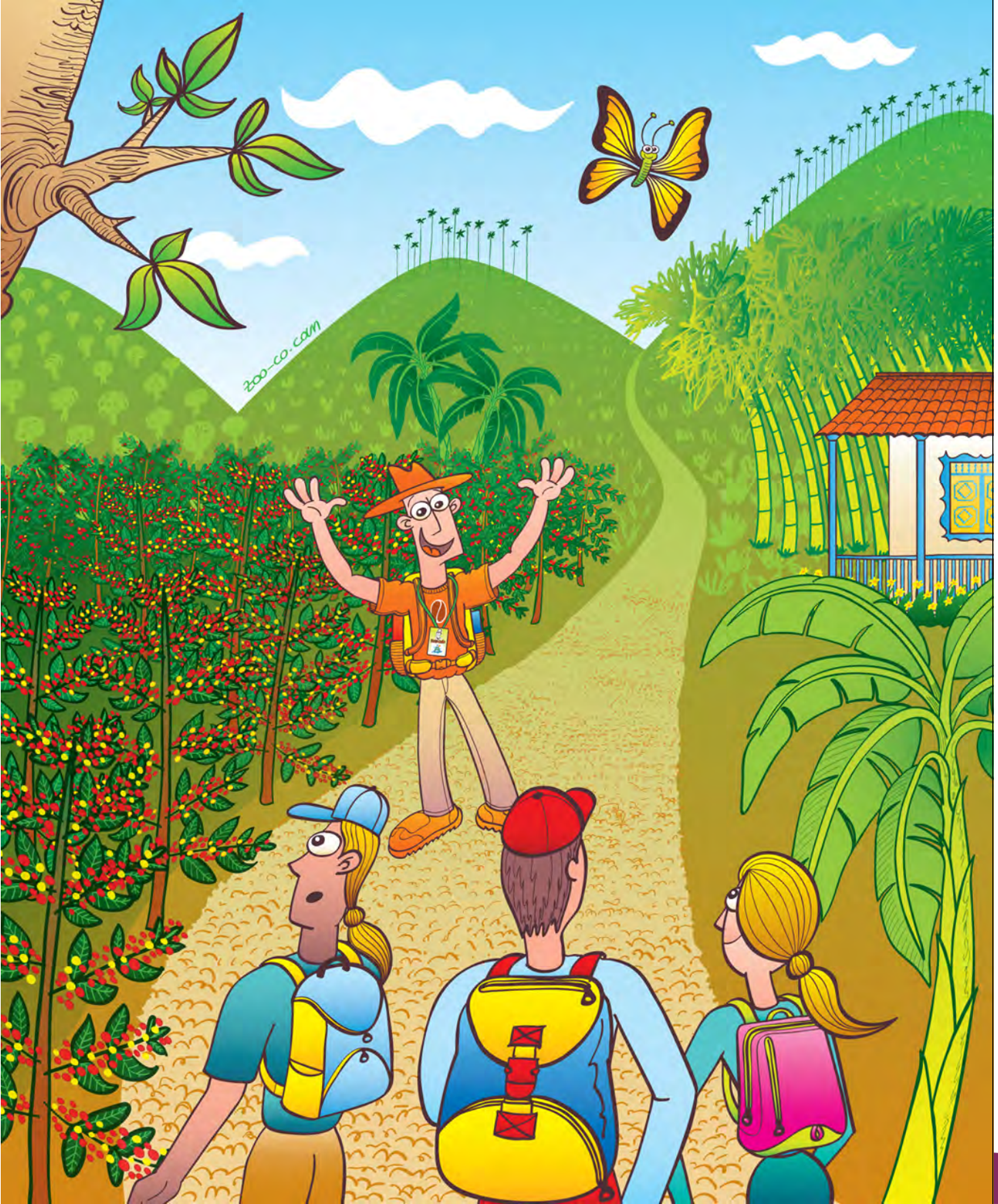
16. Estudie y manténgase actualizado en materias como historia, geografía y ciencias naturales; aprenda constantemente sobre los lugares de destino y procure una autocapacitación continua en habilidades profesionales para desempeñarse como guía de turismo que contribuye al desarrollo económico y ejerce su papel de fuente de información. ¡Bien informados, los guías de turismo se convierten en un agente multiplicador! Contacte a organizaciones públicas o no gubernamentales que brinden capacitación y trate de canalizar sus servicios. De no ser posible, busque el apoyo a través de un tutor.

17. Capacítese en procesos de comunicación (interpretación), códigos de ética y comportamiento, servicio al cliente, políticas de sostenibilidad, seguridad turística, primeros auxilios y administración de riesgos.





18. Desarrolle la actividad turística bajo los principios de un código de ética. Si no cuenta con uno, diríjase al código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), el cual puede encontrar en su página web (www2.unwto.org). De igual manera, puede consultar los principios de No Deje Rastro (www.nols.edu/espanol).



La prestación del servicio

La prestación del servicio de guianza o desarrollo de un tour comienza momentos antes del encuentro con los turistas. Es el instante en el que la preparación y la prestación se funden, el espacio previo donde se cerciorará de que las cosas que hacen parte de la actividad estén listas para su desarrollo (por ejemplo, la revisión previa del bus antes de la llegada de los turistas). La prestación comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La prestación proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario y propiciar los medios de seguridad; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad.

Veamos entonces las múltiples y variadas buenas prácticas que un guía debe contemplar para hacer mejor su trabajo:

19. Realice las actividades de acuerdo con los manuales de calidad, para *decir lo que se hace* y *hacer lo que se dice*. Tenga en cuenta las características particulares del grupo que va a guiar, dando relevancia a posibles restricciones de accesibilidad que pueda tener el grupo o algún participante.

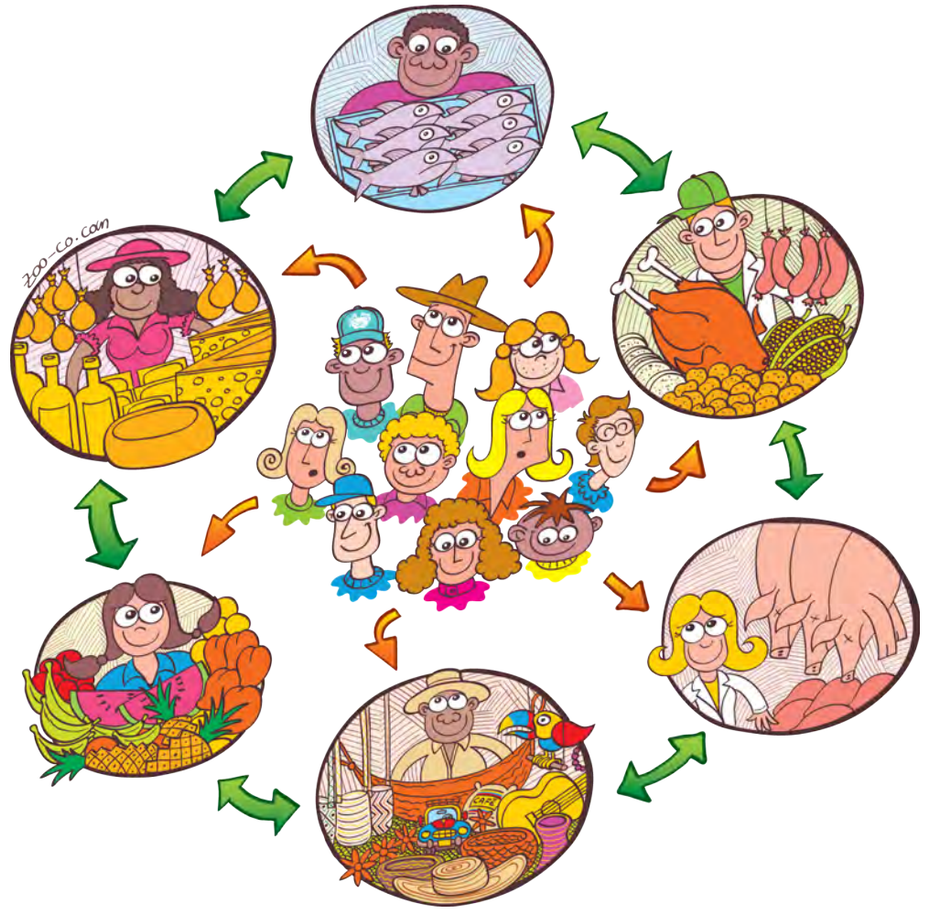
20. Verifique con el cliente los servicios contratados y tenga cuidado de no prometer algo que no pueda cumplir; por ejemplo, no asegure que el cliente verá tal especie, porque hay cierto margen de probabilidad de no ver lo que se espera, sobre todo cuando se trata de naturaleza.

21. Informe a los visitantes sobre los comportamientos adecuados y la reglamentación existente en lo relacionado con senderos, campamentos, avistamientos de especies silvestres y manejo de desperdicios inorgánicos y orgánicos, fogatas, detergentes y jabones. Esto permitirá que la visita genere los mínimos impactos sobre los valores naturales y culturales del área natural.

22. Prohíba la alimentación artificial de animales silvestres. Puede invitar a la alimentación controlada, que debe ser debidamente asesorada por expertos en manejo de fauna.

23. Garantice que los visitantes se comporten de forma correcta durante su visita y en el recorrido que se realice, respetando la señalización, los límites establecidos en cuanto a los lugares de visitación, la cantidad de participantes por visita y la prohibición de extraer o modificar el entorno.

24. Indique a los turistas los niveles de dificultad que tiene la excursión para evitar posibles daños al medio por falta de experiencia o por desconocimiento de procedimientos en terrenos poco conocidos.



25. Manténgase alerta a las oportunidades de beneficiar a la comunidad. Las comunidades próximas a los atractivos turísticos están continuamente desarrollando iniciativas de intercambio comercial con los visitantes, como la elaboración de artesanías y recuerdos, la venta de frutos o productos (miel de abeja, queso, etc.) y los servicios de alimentación.

26. Privilegie y fomente la adquisición de productos artesanales o alimenticios fabricados de manera sostenible, preferiblemente certificados y, de ser posible, provenientes de comunidades locales. Revise si la etiqueta lleva algún mensaje de responsabilidad social.



27. Promueva entre los turistas el respeto por las costumbres de la comunidad local. Como guía de referencia, consulte el código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), disponible en su página web, www.unwto.org.

28. Provea oportunidades para la convivencia y el contacto de los turistas con las comunidades locales, para que éstas puedan mostrar y expresar su modo de vida, sus costumbres y sus tradiciones, y para que de esta manera se fortalezca su orgullo y su sentido de pertenencia.

29. Fomente la participación activa de la población en el turismo de naturaleza mediante la generación de empleos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva del turismo.

30. Siga los planes de contingencias establecidos en caso de emergencia o de eventualidades logísticas.

31. Apoye y participe en programas locales de reciclaje, reutilización y recolección de residuos. Motive a sus clientes para que se involucren en este tipo de programas.

32. Con charlas, talleres y material divulgativo, **promueva la minimización de la contaminación** y la correcta gestión de los residuos. Por ejemplo, promueva que los visitantes retiren consigo los elementos que llevaron al área para la visita (botellas, empaques, bolsas plásticas), como aporte a la conservación del medio ambiente.



33. Oriente a los turistas para que no arrojen basuras ni restos de alimentos en los lugares visitados. Tenga especial cuidado en áreas naturales, donde los restos de alimentos no sólo dañan el paisaje sino que perjudican a los animales y a las plantas nativas. Promueva la separación en la fuente y el reciclaje.

34. Fomente medidas de separación en la fuente de los residuos para su reciclaje: asegúrese de que se usen recipientes diferenciados según el tipo de desecho, que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con tapas seguras. Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados. Incorpore un contenedor especial y bien señalizado para baterías o pilas usadas. En áreas protegidas garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo.

35. Promueva y participe en programas de conservación y manejo de algún área natural, sea estatal o privada, dentro del área de influencia de su iniciativa. Los programas de limpieza o mantenimiento de áreas naturales, playas y senderos o los programas de conservación de cuencas hídricas y siembras de restauración ecológica son buenos ejemplos de iniciativas en las que puede participar.

36. Eduque sobre la importancia del agua, su conservación y su empleo responsable. Para este fin, haga campañas, talleres y charlas de información y formación en el uso racional del agua y entregue material informativo.

37. Eduque sobre la importancia de reducir el consumo de energía y de emplearla responsablemente. Realice charlas y campañas de información y formación y facilite material divulgativo.

38. Promueva el uso de productos biodegradables, sobre todo en las actividades en zonas naturales. Promueva el uso de jabones sin químicos.



39. Cuente con materiales y señalización que eduquen y orienten a los visitantes y que identifiquen visualmente las diferentes especies de fauna y flora, así como las características del ecosistema y del lugar en general. Mantenga suficiente información de consulta disponible sobre las especies más importantes o representativas de la región. Algunas formas de divulgación de información sobre estas especies son las placas de identificación de los árboles, los plegables con fotos y descripciones de la fauna y flora local, las cartillas de información, los afiches y los libros.



40. Incorpore en sus charlas interpretativas reflexiones sobre el cambio climático para motivar a los participantes a comprometerse con acciones efectivas en su prevención.

41. Garantice que en el desarrollo de sus actividades las emisiones de ruido sean bajas con el fin de no afectar el entorno natural. Fomente en la comunidad y en los visitantes el buen y prudente manejo para reducir los impactos auditivos de todo tipo.

42. Aplique medidas para la reducción de las emisiones contaminantes del aire como los gases y las partículas que emiten plantas eléctricas, motobombas y vehículos de transporte. Evite la quema de residuos y materiales no reciclables (desechos); los gases producidos durante su combustión son tóxicos y pueden afectar gravemente los ecosistemas y comunidades en donde se realizan las quemas.

43. Promocione y divulgue los valores culturales. Consulte primero con la misma comunidad sobre las maneras más apropiadas de hacerlo.

44. Asegúrese de que los visitantes que guía respeten el patrimonio natural y cultural durante todo su recorrido y minimicen los impactos que puedan causar en ellos. Por ejemplo, indíqueles que no se puede extraer nada de allí, no se puede ensuciar el paisaje, no se puede incursionar más allá de las zonas permitidas y no se puede alterar ni modificar los espacios visitados: muchas veces los turistas se sienten tentados a llevar pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores o nidos de los lugares visitados, pero si cada turista se llevara una muestra muy pronto dejaría de existir ese recurso.



45. Asegúrese de no llevar un grupo con un número excesivo de participantes, pues esto puede desmejorar su desempeño y afectar el lugar visitado. En ciertas instalaciones turísticas, y en especial en áreas naturales protegidas, el tamaño del grupo es uno de los factores más importantes para garantizar una experiencia satisfactoria. Tenga en cuenta las capacidades de carga establecidas.

46. Controle y evite excesos que los turistas puedan cometer y que puedan dañar o perturbar la flora y fauna silvestre.

47. Participe de los programas para la identificación y el monitoreo de los impactos ambientales, culturales y sociales generados por la actividad turística, los cuales deben contar con una serie de registros verificables.

48. Fomente y eduque sobre el manejo integral del fuego con el fin de reducir los incendios forestales provocados por causas humanas. Utilice para ello medidas de prevención, detección, control y combate.

49. No apoye ni promueva el mantenimiento de animales silvestres en cautiverio, salvo en casos de rescate o reintroducción de especies, conforme con la ley y la buena práctica. En caso de que se presente un rescate o una reintroducción, contacte a las autoridades ambientales competentes para manejar el caso con las condiciones necesarias y tramite todos los permisos requeridos.



El control del servicio

Este tercer momento, igual que los dos anteriores, es fundamental en términos de calidad, pero cobra mayor relevancia, ya que, luego del contacto con los turistas en el desarrollo de las actividades de guianza o tour, el turista y el guía tienen apreciaciones de la experiencia vivida. Valorar esas apreciaciones para ver si la experiencia se ha ajustado a lo pactado inicialmente con el turista, así como recoger y comparar las expectativas frente a lo vivido, es clave para hacer las cosas cada día mejor. En este sentido, el control es un mecanismo preventivo y correctivo que permite reafirmar lo que se está haciendo bien y detectar aquello que no se está haciendo bien. El control, en fin, especifica el método para verificar y evaluar el cumplimiento y desarrollo de los programas turísticos.

Abordemos entonces las buenas prácticas que el guía debe tener en cuenta en este sentido:

50. Realice actividades de difusión de su actividad y de la empresa para la que presta sus servicios. Utilice materiales reciclables para sus herramientas de difusión.

51. Oriente al cliente, asesorándolo y entregándole material con información de los horarios de transporte, los lugares de interés y otros aspectos que puedan ayudarlo a facilitar y enriquecer su experiencia.

52. Realice una evaluación de satisfacción de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa para la que trabaja o de acuerdo con los criterios de sostenibilidad establecidos para su actividad.



53. Busque que su actividad sea certificada por un órgano de inspección/certificación nacional o internacional. Esta certificación constituye una evaluación objetiva de la actividad que se viene desarrollando. Familiarícese con el esquema colombiano de certificación de turismo sostenible desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

54. Revise las evaluaciones, realice los análisis respectivos y proponga a la organización los ajustes necesarios. Reconozca y analice el grado de satisfacción del visitante por medio de encuestas, censos y otras herramientas que le permitan identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el bien o servicio. Mantenga una evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad y determine las acciones correctivas y preventivas necesarias. Aplique indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrolle y oriente la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional o internacional.

55. En caso de que usted o los visitantes tengan quejas, reclamos o sugerencias sobre su experiencia de visita a un área natural, preséntelas formalmente a la administración correspondiente a través de los medios dispuestos para tal fin.



CERTIFICACIÓN

¿Qué es y por qué es importante la certificación?

La certificación es un procedimiento voluntario en el cual una empresa especializada garantiza al público en general que los procesos, productos o servicios de los prestadores de servicios turísticos cumplen con estándares de calidad y sostenibilidad, lo cual promueve el fortalecimiento y el desarrollo de la imagen, el desempeño y la rentabilidad, porque:

- Genera confianza a los clientes y proveedores.
- Ayuda a distinguirse del resto de empresas.
- Permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos.
- Motiva a mejorar cada día el desempeño.
- Poco a poco va reduciendo los costos.
- Es un proceso formativo para todos los integrantes de una empresa.
- Ayuda a proteger el ambiente, la cultura, la sociedad y la economía del destino y la sostenibilidad propia.

Recuerde que...

La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos.

Tipos de certificación

A la hora de decidir certificarse es importante saber qué se va a certificar: si los procesos, productos, servicios o el desempeño.

- La certificación por procesos garantiza que existe documentado un sistema que garantiza mejorar continuamente la calidad o el desempeño.

- La certificación por productos o servicios garantiza que lo que se está ofreciendo cuenta con un buen nivel de calidad y de responsabilidad con la sociedad, la cultura, el ambiente y la economía.

- La certificación por desempeño cuenta con unos criterios base a partir de los cuales se mide el desempeño de la empresa; esto permite hacer comparaciones de una empresa a otra y saber cuál realiza una mejor gestión a nivel social, cultural, ambiental y económico.

Así mismo, hay que tener en cuenta que estos tipos de certificación tienen dos formas de calificación: por aprobación/reprobación, en la cual simplemente se pasa la certificación o no, o clasificación en diferentes niveles, en la cual según el número de criterios cumplidos se puede ocupar un nivel bajo, medio o alto.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que para las empresas con buen desempeño existen premios llamados *ecoetiquetas*, otorgados cuando no sólo cumplen con los requisitos que exige la certificación, sino que van más allá. Esto sería un plus de reconocimiento por nuestro desempeño.

¿Cómo elegir un programa de certificación?

Para elegir un programa de certificación, es fundamental conocer las empresas que están acreditadas a nivel nacional e internacional, el tipo de certificación que ofrecen y los criterios que piden, debido a su gran variedad (hay que tener en cuenta que certificación es diferente a acreditación; una empresa tiene que estar acreditada para realizar las tareas de certificadora).

El Consejo Global de Turismo Sostenible ofrece una serie de criterios básicos internacionales de certificación y cuenta con un listado de las empresas de certificación más importantes a nivel internacional. El Viceministerio de Turismo también provee la información sobre las empresas certificadoras nacionales.

Preste especial atención para que el proceso de certificación que elija le brinde valores agregados y lo ayude a diferenciarse en el mercado, que es en últimas el objetivo de una certificación: hacer las cosas bien y que el mercado se lo reconozca.

¿Cómo financiar la certificación?

Uno de los principales obstáculos para financiar una certificación es la falta de capital, no sólo por el valor de la membresía sino por los costos de implementación. Por eso, es importante conocer qué medios de financiación existen y cómo obtenerlos.

Existen diferentes escenarios para financiar la certificación:

- **Donaciones**: El gobierno o las ONG suelen financiar estos proyectos. Estas donaciones no se deben reembolsar, pero los donantes suelen pedir informes con el fin de ver si el dinero fue bien invertido.

- **Préstamos:** Es posible adquirir un préstamo bajo términos favorables para pequeñas y medianas empresas con plazos más largos y reducción en los montos por pronto pago. Esta puede ser una gran opción, a pesar de que es reembolsable. Así mismo, existen préstamos y créditos con fines ambientales ofrecidos por entidades que apoyan empresas en áreas naturales.

- **Apoyo en especie:** Se trata de ofrecer servicios o productos a otras empresas a cambio del subsidio para la certificación.

- **Pago por servicios ambientales**: En el caso de contar con una empresa en un lugar donde se pueden ofrecer los beneficios que ofrecen los ecosistemas de una forma sustentable, es posible recibir pagos por su uso.

Finalmente, para poder acceder a financiación para certificaciones tenga en cuenta que debe:

1. Conocer su estado financiero.
1. Elaborar un plan de negocios y presupuesto.
2. Determinar las necesidades específicas de financiamiento.
3. Identificar las diferentes fuentes de financiamiento y sus condiciones.
4. Redactar una propuesta de acuerdo con el plan de negocios y el presupuesto realizado e incluir los beneficios que generará al certificarse, no sólo para la organización, sino para la comunidad y los clientes, empleados y proveedores.

Certificación en Colombia

La organización que controla y acredita a las empresas para realizar las tareas de certificación en Colombia es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), que cuenta actualmente con seis unidades sectoriales de normalización (alojamiento, restaurantes, guías de turismo, agencias de viaje, tiempo compartido y turismo sostenible). Estas unidades son las encargadas de desarrollar, conjuntamente con las organizaciones, entidades y especialmente los gremios, las normas sobre las que se aplica la certificación. Un ejemplo de ellas es la NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - Requisitos de Sostenibilidad, que establece unos criterios mínimos que debe cumplir un establecimiento de alojamiento para ser sostenible, también aparece la NTS-TS 001 Destinos turísticos de Colombia - Requisitos de sostenibilidad, en donde encuentran relacionados los criterios de sostenibilidad que debe cumplir un territorio con vocación turística. **En Colombia, las normas técnicas de sostenibilidad son de obligatorio cumplimiento para los prestadores de servicios turísticos.**

Además de las diferentes normas de certificación, en Colombia se cuenta con un certificado de calidad turística, una herramienta de promoción y reconocimiento para empresas y destinos que buscan aumentar la competitividad, ya que su sello distintivo permite a los turistas reconocer a las empresas que cuentan con un nivel de calidad alto. Adicionalmente, el ecoetiquetado ambiental es un distintivo que portan los productos y servicios que cumplen con ciertos criterios ambientales.

La actividad de guionaje turístico o del oficio de guiar en turismo consolidó su posición dentro del mercado laboral colombiano cuando, dentro del proceso de calidad turístico nacional, se trabajó por la elaboración de las normas de calidad para el sector, actividad que lideró la Dirección de Turismo dentro del programa de calidad turística con el apoyo y la participación activa de los guías de turismo, las instituciones educativas, los gremios y los empresarios.

En el 2002, luego de un par de años de trabajo, salieron a la luz pública y para su aplicación las normas básicas de calidad para guías de turismo:

- **NTS-GT001.** Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.
- **NTS-GT002.** Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos.
- **NTS-GT003.** Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario.
- **NTS-GT004.** Realización de procesos básicos para la prestación del servicio.

Posteriormente se crearon las normas específicas: **NTS-GT005** Recorridos ecoturísticos; **NTS-GT006** Actividades de buceo; **NTS-GT007** Actividades de buceo a pulmón; **NTS-GT008** Recorridos en museos; **NTS-GT009** Recorridos en alta montaña; **NTS-GT010** Guianza para pasajeros de cruceros.

Estas normas brindan elementos valiosos de organización para el trabajo de los guías y los ubica dentro de procesos generales de organización en el sector, articulándolos a los actores de la cadena de valor. Este proceso de normalización ubica a los guías de manera oficial ante los procesos de las buenas prácticas.



CASOS EXITOSOS

Colombia. Asociación Ecoturística Yarumo Blanco

Galardonado con el Premio Nacional de Turismo Sostenible 2013

Con el ánimo de fomentar la creación de empresa y de contar con aliados en los procesos de conservación de las áreas protegidas, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, establecieron los lineamentos de ecoturismo comunitario, los cuales les permiten realizar contratos de prestación de servicios ecoturisticos con pequeñas asociaciones comunitarias sin ánimo de lucro, para que administren infraestructuras turísticas en parques nacionales naturales pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Colombia. Dichos convenios indican que se debe garantizar la sostenibilidad de las actividades ecoturísticas estableciendo la implementación de buenas prácticas para la conservación del entorno, el fortalecimiento de la organización comunitaria y el reconocimiento de los valores socioculturales.

Siendo así, la Asociación Ecoturística Yarumo Blanco, una asociación comunitaria conformada por amas de casa, campesinos e hijos de campesinos de la vereda La Suiza y la Florida con el objetivo de fortalecer el proceso comunitario, generar alternativas laborales para los habitantes de la región, mejorar la calidad de vida y conservar los valores naturales y culturales de la región, suscribió un contrato el 29 de diciembre de 2009 con PNN para el desarrollo de proyectos comunitarios en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, ubicado a 14 kilómetros de la ciudad de Pereira.

Esta asociación se ha caracterizado por contar con guías especializados en ecoturismo que implementan buenas prácticas día a día en su trabajo: cuentan con guiones de los senderos preparados, cuentan con un proceso de sistematización de encuestas, realizan compras de insumos a productores de

la región y productos biodegradables, apoyan las actividades sociales y ambientales en la región, desarrollan actividades de educación e interpretación ambiental, trabajan constantemente por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, realizan un uso adecuado de los recursos naturales y culturales de la región, y promueven comportamientos responsables en los colaboradores, visitantes y proveedores que garanticen el proceso de conservación del patrimonio natural y cultural.

El buen manejo y la perseverancia de esta asociación han logrado la permanencia y el desarrollo de la comunidad local en el territorio, así como el inicio y la continuación de un proyecto comunitario y la conservación del parque.

Tomado de:
Página web Asociación Yarumo Blanco y PNN

Para mayor información:

Sitio web Yarumo Blanco
www.yarumoblanco.co

Sitio web PNN
http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=7525

Sitio web MINCIT
www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=64147



Chile - Círculo de Guías de Turismo

Gracias a la iniciativa de los egresados del primer curso de Guías de Turismo Cultural dictado en Iquique se formó el Círculo de Guías de Turismo Cultural de Iquique, una agrupación gremial cuyas acciones están dirigidas al rescate y la difusión de las raíces culturales de la Primera Región de Tarapacá, en su expresión histórica, etnográfica, arqueológica, social y económica.

Su fortaleza radica en explorar y organizar actividades de investigación en terreno conociendo la dinámica de todos los pisos ecológicos, promover proyectos vinculados al área de turismo y también el aprendizaje permanente de sus integrantes con el fin de apuntar a un guía de turismo mejor preparado y capaz de divulgar sus experiencias multidisciplinarias según los estándares del turismo actual.

Desde su fundación hasta la fecha, uno de sus mayores objetivos y éxitos ha sido la formación profesional de guías de turismo a través de cursos dictados por académicos de la Universidad Arturo Prat junto a monitores y profesores socios del Círculo de Guías con más de diez años de experiencia en sus respectivas áreas.

Esta agrupación acoge en su seno a todas las personas que se comprometan con la investigación de su herencia cultural e histórica y constituyan un aporte al desarrollo de esta apasionante actividad que es ser guía de turismo.

Tomado de:
Página web Círculo de Guías de Turismo - Iquique

Para mayor información:

Sitio web
Círculo de Guías de Turismo - Iquique
http://www.circulodeguiastci.cl

RECURSOS EN LA WEB

Código de Ética Mundial para el Turismo
WW*http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf*

No Deje Rastro (NDR) Siete Principios
http://www.nols.edu/espanol/cursos/ndr.shtml

Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural
http://www.interpretaciondelpatrimonio.com

Patrimonio Cultural Inmaterial
http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/50B8/AA74/FFA9/31D4/CE96/C0A8/0164/14DB/130719_turismo_patrimonio_inmaterial_excerpt.pdf

Interpretación. Mensajes poderosos hacen presentaciones memorables
http://www.jonkohl.com/publications/legacy-pubs/mensajes-poderosos.htm

Plan de Negocios Turismo de Naturaleza
http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx

Sello Ambiental Colombiano
http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1277&conID=7745

Parques Nacionales y Sistema Nacional de Áreas Protegidas
http://www.parquesnacionales.gov.co

Normas Técnicas Sectoriales para Guías de Turismo y Sostenibilidad
http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197

Criterios Globales del Turismo Sostenible
http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf

Certificación Turismo Sostenible
http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf

Senderos sostenibles en áreas naturales
http://www.ecored.org.do/download/Construyendo%20Senderos%20Sostenibles%20en%20Áreas%20Naturales%20de%20RD_low%2021Agos2013.pdf

Equipos y materiales para guías intérpretes
http://www.jonkohl.com/publications/legacy-pubs/gadgets-espanol.htm

Conservación Internacional Colombia
www.conservation.org.co



ALPINE LAKES NETWORK (2010). "Ecotourism Good Practices Guide Book". Disponible en: *http://www.alpine-space.org/uploads/media/Alplakes_Ecotourism_Good_Practices_EN.pdf* [fecha de consulta: 30 de enero de 2014].

ASIA-PACIFIC ECONOMIC COOPERATION (2010). "Malaysia's Experience and Best Practices in Sustainable Ecotourism". Disponible en: *http://mddb.apec.org/Documents/2010/GOS/GOS-TWG-CON/10_gos-twg_con_005a.pdf* [fecha de consulta: 15 de enero de 2014].

ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE TURISMO SOSTENIBLE (2009). "Guía de Turismo Sostenible". Panamá: APSO, Fundación Avifauna, ANCON.

CEBALLOS-LASCURAIN, H. (1991). "Tourism, eco-tourism and protected areas". Kusler (ed.). *Eco-tourism and Resource Conservation, vol. 1. Eco-Tourism and Resource Conservation Project.*

CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT (2007). "Pasos prácticos para financiar la certificación de empresas turísticas". Disponible en: *http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_2.pdf* [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT (2007). "Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo". Disponible en: *http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf* [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

CIRCULO DE GUÍAS DE TURISMO IQUIQUE (s.f.). "Quienes somos". Disponible en: *http://www.circulodeguiastci.cl/index.php?/Cotenido-estatico/presentacion.html* [fecha e consulta: 27 de marzo de 2014].

CONSORCIO DOMINICANO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA (2013). "Construyendo senderos sostenibles en áreas naturales de la República Dominicana". USAI. Disponible en: *http://www.ecored.org.do/download/Construyendo%20Senderos%20Sostenibles%20en%20Áreas%20Naturales%20de%20RD_low%2021Agos2013.pdf* [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

DE DUQUE, R. I. y OCHOA, F. (2008). *Guía para la elaboración de un plan de negocios en ecoturismo*. Bogotá. Universidad Externado de Colombia e Instituto Alexander von Humboldt.

FERRO MEDINA, DURÁN CALDERÓN, GARCOA CARO (2012). *Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad.* Catálogo de exposición "Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad" Bogotá.

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL. "Criterios globales de turismo sostenible". Disponible en: *http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf* [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

HAM, S. H. (1992). *Interpretación ambiental. Una guía práctica para personas con grandes ideas y pequeños presupuestos*. Colorado: North American Press.

LA ASOCIACIÓN ECOTURÍSTICA YARUMO BLANCO (s.f.). "Nosotros". Disponible en: *http://www.yarumoblanco.co/index.php/nosotros* [fecha de consulta: 27 de marzo de 2014].

LEWIS, W. J. (1981). *Interpreting for Park Visitors*. Filadelfia: Eastern National Park and Monuments Association.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE (2014) "Sello ambiental colombiano". Disponible en: *http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1277&conID=7745* [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE (2014). "Resolución 0531 de 2013". Disponible en: *http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/resolucion/res_0531_290513_.pdf* [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2012). *Política de Turismo de Naturaleza*. Bogotá: Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO DE ESPAÑA. "Manual de buenas prácticas para guías turísticos". Disponible en: *http://www.cultura-detalle.es/?page_id=11* [fecha de consulta: 30 de enero de 2014].

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 001, Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario". Bogotá.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 002, Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos". Bogotá.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 003, Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario". Bogotá.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2002). "Norma técnica sectorial NTS-GT 004, Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio". Bogotá.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2003). "Norma técnica sectorial NTS-GT 005, Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos". Bogotá.

MORALES, J. F. (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura (Junta de Andalucía), y TRAGSA. Segunda edición.

NO DEJE RASTRO. "The Leave No Trace Seven Principles". Disponible en: *http://lnt.org/learn/7-principles* [fecha de consulta: 10 de febrero de 2014].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1999). "Código de Ética Mundial para el Turismo". Disponible en: *http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo* [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2002). "Ecoturismo y áreas protegidas". Disponible en: *http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas* [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2012). *Compendium of Best Practices and Recommendations for Ecotourism in Asia and the Pacific*. Madrid: OMT.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2013). *Turismo y patrimonio cultural inmaterial*. OMT: Madrid.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA (s.f.). "Lineamientos ecoturismo comunitario". Disponible en: *http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.02280201* [fecha de consulta: 1 de marzo de 2014].

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA (2010). *Guía Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA (s.f.). "El santuario de fauna y flora Otún Quimbaya abre su oferta de ecoturismo de la mano con sus comunidades". Disponible en: *http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=7525*[fecha e consulta: 27 de marzo de 2014].

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (s.f.). "Turismo de naturaleza". Disponible en: *http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx* [fecha de consulta: 1 de febrero de 2014].

RAINFOREST ALLIANCE (2005). *Buenas prácticas para turismo sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario*. San José, Costa Rica: Rainforest Alliance.

RAINFOREST ALLIANCE (2008). *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Guatemala: Ministerio de Turismo del Ecuador, USAID, DEFRA.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (2011). *Chile por un turismo sustentable. Manual de buenas prácticas*. Santiago: Servicio Nacional de Turismo.

SPENCELEY, A., RELLY, P., KEYSER, H., WARMEANT, P., MCKENZIE, M., MATABOGE, A., NORTON, P., MAHLANGU, S. y SEIF, J. (2002). *Responsible Tourism Manual for South Africa*. Department for Environmental Affairs and Tourism July 2002

THE NATURE CONSERVANCY (2005). *Desarrollo del ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación, vol. 1*. Arlington, Virginia: The Nature Conservacy.

TILDEN, F. (2006). *La interpretación de nuestro patrimonio*. España: Asociación para la Interpretación del Patrimonio.

VELÁSQUEZ, M. C. (2010). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para prestadores de servicios*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Fundación Natura.

VELÁSQUEZ, M. C. (2010). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Fundación Natura.

Esta cartilla es una iniciativa de:

MinCIT
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

PROSPERIDAD PARA TODOS

Programa de Transformación Productiva

PTPColombia

www.ptp.com.co

Con el apoyo de:

Gobierno de COLOMBIA

OpEPA
www.opepa.org

Global Heritage Consortium

Taller de Dibujos

Tecnólogo en Guianza Turística



Recursos para la guianza turística

CC BY NC SA



Tabla de contenido

Introducción **3**

Mapa conceptual **4**

1. Elementos de la guianza turística **5**
Recursos para la guianza turística 5
Recursos físicos 6
Equipos para la guianza 6
Materiales de apoyo 7
Inventario de equipos para la guianza 8
Manejo de inventarios 8
Requisición y/o solicitud de equipos 9
Recursos humanos 10
Personal de apoyo 10
Contratación de terceros 12
Recursos financieros 12
Presupuestos 13

2. La bitácora del guía de turismo **13**
Bitácora de viajes 15
Características de la bitácora 15
Aspectos para la elaboración de la bitácora 16
Uso de la bitácora 16
Modelos de bitácora 17

3. Paquetes turísticos **18**
Componentes del paquete turístico 19
Selección de prestadores turísticos 20

4. Turismo sostenible y buenas prácticas del guía de turismo **22**
Criterios globales del turismo sostenible 23
Ámbitos del desarrollo sostenible 24
Buenas prácticas del guía de turismo 25

Referencias **26**



Introducción

Para que el servicio de guianza turística sea más competitivo en el momento de su prestación, es importante que el guía posea la capacidad de identificar y determinar los atractivos turísticos, las facilidades y el recorrido a realizar; además de establecer los recursos necesarios para la prestación del servicio, se requiere que el guía posea competencias en el manejo adecuado de los recursos de personal, físicos, inventarios y de presupuesto de acuerdo con las políticas establecidas por la organización.

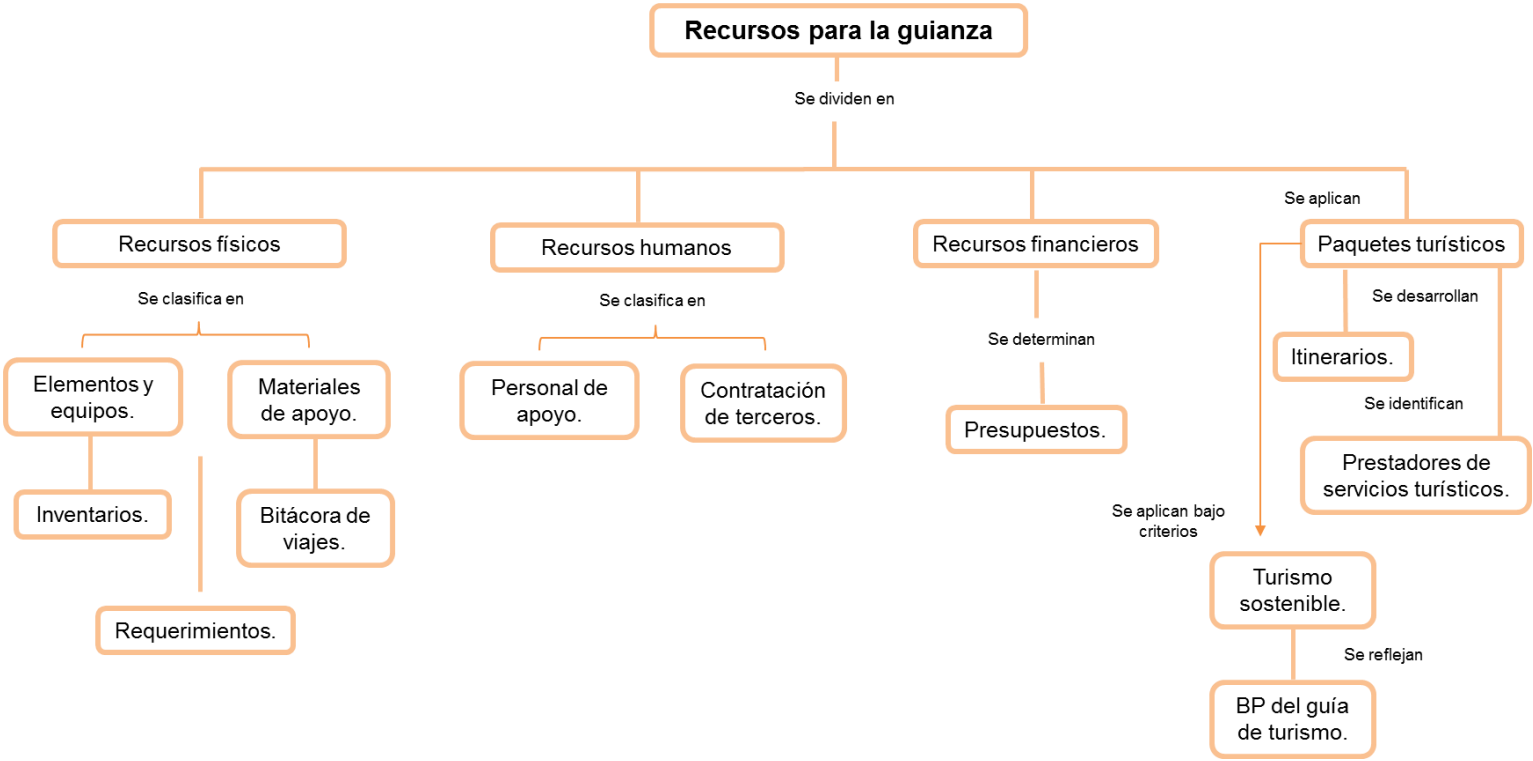
La cualificación del guía de turismo es fundamental en este sentido, dado a que es el responsable de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Con base en lo anterior, el siguiente material de formación pretende brindarle al guía de turismo los conocimientos necesarios para la gestión de dichos recursos, además se integran herramientas para el desarrollo de la actividad como la bitácora de viajes fortaleciendo sus competencias técnicas.

Finalmente el guía puede pertenecer a equipos de diseños de productos turísticos, por lo tanto debe tener conocimientos en la elaboración de paquetes turísticos bajo criterios de buenas prácticas sostenibles.

Mapa conceptual

En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación:



1. Elementos de la guianza turística

El guía de turismo como ya se había visto, es aquella persona que puede desempeñarse en varios frentes de trabajo, puede ser guía de museos o sitios fijos naturales y culturales, también puede ser contratado por agencias de viajes, mayoristas y minoristas, operadoras turísticas cumpliendo diferentes funciones, ser guías, *tour leader* o puede ejercer su profesión de manera independiente contratados directamente por el turista.

Sin embargo, si es dependiente de una empresa o particular, debe contar con unos recursos para la prestación del servicio de guianza turística, los cuales los debe prever la empresa o él mismo, si es contratado directamente por el visitante.

En este orden de ideas es importante tener claro qué son recursos para la guianza turística y cuáles son, además de cuál es su funcionalidad.

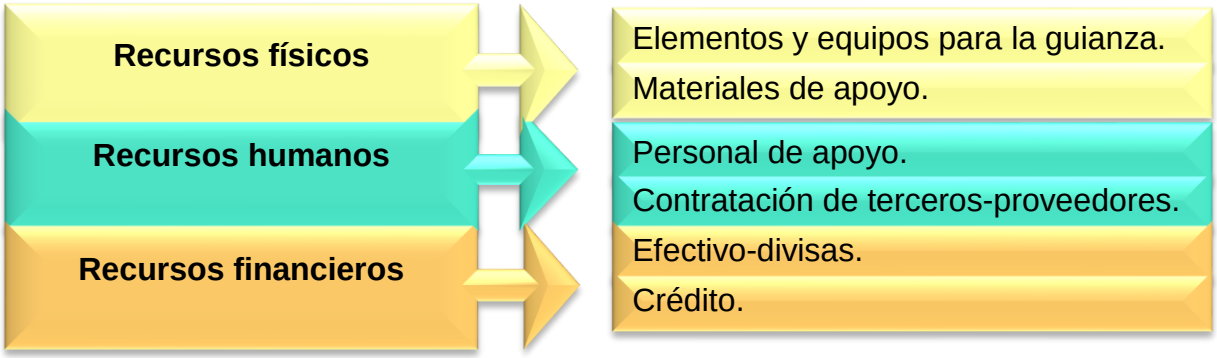
Recursos para la guianza turística

Tomando como base el significado de “recurso”, se puede construir un concepto aplicado para la guianza turística.

Por su parte la Real Academia Española (s.f.) define la palabra “recurso” como:

- “Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.
- Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Ejemplo: recursos naturales, hidráulicos, forestales, económicos y humanos”.

Entonces, se puede decir que recursos para la guianza turística, es el conjunto de elementos requeridos por el guía de turismo para la óptima ejecución de un recorrido. Estos pueden ser: recursos físicos, humanos y financieros.



Fuente: SENA

A continuación se desarrolla la descripción de cada uno de los recursos anteriormente mencionados.

Recursos físicos

Los recursos físicos son aquellos bienes tangibles que tiene la empresa, en este caso la agencia de viajes y/o el guía de turismo. Estos bienes están disponibles para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales deben estar siempre dirigidos al logro de la buena prestación del servicio de guianza.

Cabe anotar que para el guía de turismo hay recursos físicos que los provee la empresa y otros que debe tener el guía de su propiedad, y en conjunto conforman esos equipos requeridos para el desarrollo de la actividad de guianza.

Equipos para la guianza

Los equipos para la guianza son un conjunto de elementos, accesorios, indumentaria, utensilios, materiales, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado o para llevar a cabo una actividad específica.

Estos equipos son los requeridos por el guía para el desarrollo del recorrido, y por tal motivo él es el responsable de requerir ante la empresa dicha dotación, al igual de su buen uso y cuidado. Por ello, es obligación de la empresa contratante y del guía la construcción del plan de acción y contingencia del recorrido, ya que de allí parte el proceso de solicitud de los equipos y demás recursos.

Los equipos para la guianza pueden clasificarse según su campo de desarrollo así:

- Elementos y equipos para recorridos culturales.
- Elementos y equipos para recorridos de naturaleza.

Los equipos también se pueden clasificar según las necesidades que va a satisfacer, como propone Kohl (2006) a continuación:

- **Equipos para la interpretación:** los mejores guías precisan de pocas herramientas además de sus propios cuerpos y mentes para interpretar el patrimonio. Algunas herramientas, sin embargo, incrementan el poder de una máquina de interpretación bien calibrada.
- **Seguridad y confort:** los guías profesionales siempre deben asumir que los visitantes no llevarán el equipo adecuado, no estarán bien preparados, no habrán recibido información pertinente y no leyeron los materiales que se proporcionaron antes del viaje; así que el guía debe llevar consigo un juego extra de artículos para seguridad y confort, para podérselos ofrecer a sus visitantes.
- **Equipos oficiales:** como empleado y embajador de una institución y un sitio, el guía siempre promueve otras metas allende la interpretación. Se refiere a los equipos y elementos que debe tener el guía para confirmar su profesionalismo, como es el carné, uniforme adecuado, información oficial, entre otros.

- **Equipos de navegación:** un guía perdido es peor que no tener guía. No basta con tener los equipos y materiales necesarios para la navegación y ubicación, hay que conocer para qué sirven y saberlo usar.

- **Equipos multipropósito:** un guía tipo *MacGyver* que puede utilizar una cosa para varias necesidades siempre dará la impresión de estar preparado para cualquier cosa. Se recomienda ser recursivo y hábil en el manejo de los equipos y materiales que tiene a su disposición.

En el material de formación **"Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción"** visto anteriormente, se explica de manera detallada los elementos y equipos para la guianza, al igual que los manuales de uso.

Materiales de apoyo:

Son los elementos utilizados por los guías de turismo para facilitar la adecuada prestación de servicio de guianza turística. Los más comunes son:

- **Plegables:** es una representación de publicidad impresa para mostrar los servicios, información general o productos. Por ejemplo, los que se usan para dar información de los paquetes turísticos, también en el gremio turístico se pueden conocer como *brochures*.

- **Folletos:** es un impreso reducido de hojas, que se utiliza como instrumento divulgativo o publicitario. Pueden ser los que entregan a la entrada de algunos atractivos los cuales pueden contener información muy precisa.

- **Bitácora:** es un cuaderno en el cual el guía de turismo registra la información positiva o negativa que considere puede resultar útil para su trabajo.

- **Mapas:** son esquemas que representan una cierta franja de un territorio sobre una determinada superficie de dos dimensiones. Para el guía es un elemento muy importante ya que facilita su ubicación, sin embargo hoy con los sistemas de georreferenciación satelital que traen los teléfonos móviles o las tabletas, los mapas han sido desplazados, aunque en algunos lugares su uso es frecuente.

  Para el turista cumple la misma función y su uso es el mismo, algunos aún prefieren utilizar mapas impresos para su ubicación en los recorridos.

- **Banderines:** se utilizan frecuentemente en recorridos por centros históricos o museos. Estos ilustran a un grupo de turistas donde se encuentra ubicado su guía, ya que la multitud en varias ocasiones impide su visualización. Se usa como objeto que facilita la ubicación visual de algo, en este caso específico del guía.

- **Lista de pasajeros:** un formato que describe una lista de turistas con sus nombres, apellidos y nacionalidad, la cual está a cargo del guía turístico. Es un material de consulta necesario para los recorridos que sirve para obtener información precisa sobre los visitantes.

Inventario de equipos para la guianza

Para el desarrollo de inventarios, sólo se tomará en cuenta los equipos para la guianza, como elementos, insumos y productos que se tienen en la empresa en un momento determinado.

Un inventario se define como el conjunto de bienes, tanto muebles como inmuebles, con los que cuenta una empresa para comercializar; constituye la estadística física o palpable de aquello que hay en existencia. De este modo, con los elementos del inventario es posible realizar transacciones, tanto de compra como de venta, igualmente es posible someterlos a ciertos procesos de elaboración o modificación antes de comerciar con ellos. Estas transacciones de compra y venta deben realizarse en un período económico determinado y deben contarse dentro del grupo de activos circulantes de la empresa.

Manejo de inventarios

El control de los equipos para la guianza se realiza mediante el conteo físico de mercancías o elementos disponibles, siendo indispensable la fácil localización dentro de un lugar de almacenamiento apropiado.

El guía puede ser el encargado del control del inventario, dependiendo de las funciones que ejerza en la empresa, pero si es el responsable de su uso y mantenimiento en el recorrido, se recomienda que participe en los procesos de la toma y control de inventarios.

Para el control de los inventarios es necesario que la persona responsable tome como base dos conceptos vistos anteriormente en el material de formación **“Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción”**, como son la hoja de vida de equipos para la guianza y reporte de novedades. Con base en estos, se elabora el “Formato de inventarios de equipos” que debe contener la siguiente información:

- Código: código generado para individualizar el bien en el inventario.
- Tipo: tipo de bien a inventariar, por ejemplo: brújula, GPS, binoculares, arnés, entre otros.
- Marca/modelo: marca y modelo del bien.
- N° de serie/licencia: número de serie del equipo.
- Estado: estado en el que se encuentra el bien. Estos pueden ser:
  - Operativo: bien que puede ser utilizado sin problema.
  - No operativo: bien que requiere ser reparado para ser utilizado.
  - De baja: bien que es dado de baja, que no puede ser utilizado.

- Responsable: nombre o cargo de la persona responsable o que tiene asignado el cuidado y/o el uso del bien detallado.
- Ubicación: nombre de la dependencia donde se encuentra el bien.
- Fecha de ingreso: fecha de adquisición del bien.
- N° factura: número de factura del bien cuando fue adquirido.
- Observaciones/motivos de baja: observaciones relacionadas al estado del bien u otras como motivos por el que fue dado de baja. (Ministerio de Educación de Chile, s.f.)

El anterior listado es una propuesta que puede ser modificada según los requerimientos de la empresa o del guía.

Requisición y/o solicitud de equipos

La requisición y/o solicitud de equipos es un documento por medio del cual el guía solicita ante la empresa los equipos que requiere para la prestación del servicio y su función es tener a la empresa informada acerca del uso y destinación que tendrá ese bien, también hace parte del control de inventarios.

El formato de requisición se realiza a partir del momento que el guía tiene la información del recorrido que va a ejecutar, el cual toma como punto de partida el plan de acción y contingencia.

En este caso se aborda la requisición como la solicitud que realiza el guía de turismo al encargado de la bodega o almacenamiento de los equipos.

REQUISICIÓN DE MATERIALES

No._____

Entregar a : _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Cargar a: _____

Artículo	Cantidad	Número	Descripción	Cantidad emitida	Costo unitario	Costo total

Llamado por: _____ Cotizado por: _____ Recibido por: _____ Fecha rec.: _____

Fuente: Marticorena (s.f.)

Recursos humanos

Según Chiavenato (2000) “cuando se habla de administración de recursos humanos, se toma como referencia la administración de las personas que participan en las organizaciones, las cuales desempeñan determinados roles” y esos roles como ya se había indicado anteriormente se sustentan en las funciones que realiza el guía de turismo como son orientar, instruir, asistir y conducir al visitante o turista, las cuales deben articularse con otras más al interior de la organización que lo contrata para la ejecución del recorrido.

Cuando el guía se desempeña de manera independiente o *freelance*, él es el responsable de administrar el recurso humano que requiere para prestar de igual manera la guianza.

La nueva tendencia de administración de recursos humanos es “administrar con las personas a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados, no solo, de habilidades manuales, físicas o artesanales, sino también de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales” (Chiavenato, 2000). Estas son las competencias que el guía de turismo desarrolla en el transcurso de su actividad profesional y aplica para la selección de su grupo de trabajo y apoyo, identificados en el plan de acción y contingencia.

En la prestación del servicio de guianza turística, el manejo de los recursos humanos se fundamenta en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas, capaces de suscitar el desempeño eficiente del personal; a la vez que la organización se constituye en el medio que permite a las personas alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con la actividad de la guianza turística.

De nuevo se hace énfasis en que el guía puede ser contratado por una agencia de viajes o ser independiente, en cualquiera de los casos es su responsabilidad coordinar los recursos humanos que se requieran para la ejecución del recorrido. En caso de ser contratado, él debe realizar la solicitud de las personas que lo apoyarán en el recorrido y asumir la responsabilidad de realizar la búsqueda del personal requerido, siempre en aras de garantizar un servicio de guianza con altos estándares de calidad y seguridad.

Personal de apoyo

El grupo de apoyo es escogido por el guía de turismo antes de salir de viaje, con el fin de conformar un grupo que permita ofrecer un mejor servicio y bienestar a visitantes y turistas. Encargar responsabilidades a un grupo de apoyo se considera la primera fase de un plan de contingencia, al ocurrir algún imprevisto estos tendrán la facultad de apoyar al guía o de reemplazarlo en caso de que tenga que dejar al grupo mientras soluciona el problema.

El grupo de apoyo debe familiarizarse con todo el grupo de viaje y tener dominio o liderazgo, además de las cualidades y capacidades necesarias según las actividades a realizar durante un recorrido.

Es muy importante que el personal de apoyo esté informado de todo lo relacionado con el grupo, y tenga una base de datos de las personas con quien viaja y el itinerario que se va a llevar en el recorrido.

Con base en lo anterior, el grupo de apoyo puede ser conformado por diferentes personas dependiendo del tipo de recorrido a realizar, para ello es importante identificar el papel o función que va a tener cada uno, como se muestra a continuación:

Guía, coordinador o *tour leader*	Coordina la logística y operación de la ruta a seguir, maneja y organiza los equipos de comunicación, define los lugares en donde se brindará la alimentación, vigila la seguridad de los turistas, organiza el medio de transporte en que se llevará a cabo el programa o ruta, coordina la información que se va a suministrar sobre la zona a visitar, organiza los grupos de turistas, delega y faculta funciones y responsabilidades, además controla y evalúa el cumplimiento del programa.
Guía de ruta	Motiva y sensibiliza en los recorridos, presenta atractivos, dirige ejercicios de calentamiento, estiramiento y demás necesarios según la ruta, dirige la ejecución del camino a seguir, determina los tiempos y espacios de acuerdo con las necesidades físicas y sicológicas de los usuarios, maneja y supervisa los equipos que sean necesarios en el recorrido, coordina y se apoya en los demás guías.
Guía de cierre (rastrillo)	Garantiza que las personas rezagadas en el recorrido puedan llegar a la meta y se asegura que se cumpla la metodología sin dejar rastros, cierra puertas y recoge señales dejadas durante el camino, debe tener comunicación permanente con el guía de ruta.
Guía paramédico	Maneja técnicas de salvamento, garantiza la disponibilidad de los equipos para cualquier situación de emergencia, evalúa signos y síntomas de salud de los usuarios y aplica primeros auxilios, mantiene contacto con entidades de atención en salud y redes emergencias.
Guía fijo	Su ámbito de actuación es un determinado atractivo turístico o lugar de interés como museos, monumentos, palacios, entre otros.
Guía local	Se encargan de mostrar los recursos turísticos de una zona determinada del territorio de un país (ciudad, provincia, región, entre otros). Estos guías deben poseer conocimientos profundos en relación a su ámbito de actuación particular.
Guía de ruta	También llamado “tour conductor” o “gerente de viaje”, son los que están a cargo del desarrollo de un viaje en concordancia con el itinerario establecido por la agencia de viajes; dirigen al grupo, coordinan y realizan el control de calidad de todos los servicios que conforman el paquete turístico y sugieren a los turistas algunos servicios que no estén incluidos en el contrato. También se encargan de las relaciones públicas de la agencia de viajes a la cual representan ante los proveedores y son los que tienen que solucionar situaciones problemáticas imprevistas.
Guía chofer	Son los que además de conducir el transporte de turismo o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.

Fuente: Marticorena (s.f.)

Contratación de terceros

En el servicio de guianza turística la contratación de terceros es requerida en casos especiales, ya que por solicitudes de los usuarios en ocasiones es indispensable contratar personas con un conocimiento específico o especializado, para facilitar el servicio de acuerdo a las exigencias del visitante.

En la contratación de terceros es importante tener metas claras que faciliten el cumplimiento de los plazos de ejecución como establecer la calidad del servicio, que el cuerpo técnico esté preparado para el servicio que va a prestar y en donde se garantice una adecuada atención al cliente o turista.

El objetivo y función de la tercerización es la delegación de operaciones y asistencia de un proceso de negocio a un prestador de servicio externo.

Recursos financieros

Son los recursos requeridos para el desarrollo de las actividades programadas durante la prestación del servicio de guianza turística, representados en dinero efectivo o disponible en cualquier forma de pago; dependiendo del servicio contratado, es necesario que el guía de turismo cuente con la disponibilidad de estos recursos para el pago de servicios o gastos que requiera, así mismo que comprenda la importancia de administrar eficientemente los recursos financieros entregados bajo su responsabilidad.

Estos recursos se usan para el pago de servicios contratados en la ejecución del recorrido, por ejemplo, el transporte, la entrada a parques, museos o atractivos, la alimentación, el alojamiento, entre otros. También es importante que el guía tenga en cuenta solicitar dinero para la atención de imprevistos presentados en el viaje.

Los recursos financieros se refieren al dinero en efectivo y manejo del crédito de los cuales el guía hace uso.

Así el guía no realice los procesos contables al interior de la empresa, es importante que dentro de sus funciones tenga el conocimiento del manejo de los documentos que le serán requeridos para el cumplimiento de la contabilidad de la entidad y además al tener el manejo del dinero lo hace responsable de su correcto uso.

Por ello el guía durante la ejecución de la guianza debe tener a la mano todos los documentos requeridos para la legalización de gastos como:

- Recibos de caja menor.
- Facturas de compra.
- Registro Único Tributario (RUT).
- Tiquetes de entrada/boletería.

Al finalizar el recorrido el guía debe entregar la respectiva relación de los gastos, aportando las facturas, tiquetes o entradas correspondientes que cumplan con todas las regulaciones y cumplir con los procesos requeridos por la empresa contratante para la liquidación.

Presupuestos

El guía de turismo debe participar en la elaboración de los presupuestos de los recorridos, ya que es quien debe realizar los pagos de los servicios contratados y requeridos.

Los presupuestos son los gastos proyectados y a partir de allí determina la cantidad de dinero requerido para cubrir dichos gastos. El éxito de un presupuesto es tener en cuenta todos los detalles, incluyendo imprevistos, de acuerdo a las necesidades del recorrido.

Para la elaboración del presupuesto es necesario realizar las siguientes actividades, según Vinicio (2009):

1. **Enumerar** todas las actividades que se van a realizar y puedan requerir de recursos.

2. **Describir** de forma detallada los recursos necesarios para cada actividad, incluyendo materiales, equipos y recursos humanos.

3. **Clasificar** los requerimientos por rubros, agrupándolos por categorías que pueden ser las siguientes:

   A. **Servicios turísticos:** son los servicios que se le ofrecen al turista como transporte, alojamiento, alimentación, atractivos, entre otros.

   B. **Servicios personales:** incluyen los pagos de personal que participaran en el recorrido, como sueldos y honorarios, los cuales pueden ser calculados por días o por horas.

   C. **Equipos:** se incluyen los equipos que se van a manejar.

   D. **Insumos y materiales:** incluye todos los materiales como folletos, fichas, entre otros.

   E. **Otros gastos:** puede contemplarse el tema de imprevistos.

2. La bitácora del guía de turismo

La palabra bitácora viene del francés *Bitacle* y se refiere a un armario de madera con forma cilíndrica que se encuentra al lado de los timoneles de los barcos, donde se ubica la brújula de navegación y en que en su interior se guarda el cuaderno de navegación, el cual por su ubicación se comenzó a llamar cuaderno de bitácora o libro de bitácora.



Fuente: SENA

El cuaderno de bitácora es un libro donde se anota todo lo sucedido durante la navegación para dejar constancia de los hechos; así con el tiempo quedó acuñado la bitácora en relación al cuaderno cumpliendo las mismas funciones en altamar.

En la actualidad el uso de la bitácora se aplica a los diversos viajes o recorridos, también cumpliendo el papel de registro organizado y cronológico de sucesos.

Algunas personas utilizan bitácoras de papel o libretas, sin embargo existen aplicaciones digitales que han ido desplazando el uso del papel en los recorridos.



Fuente: SENA

Bitácora de viajes

La bitácora es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en el ejercicio de una determinada actividad; esta bitácora incluye todos los eventos o sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha actividad en un marco de tiempo, las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que se ocasionaron, entre otros aspectos.

¿Cuál es el propósito de la bitácora de viajes?

1. Sirve para comunicar a otros los pormenores del proceso, de modo que puedan juzgar si se procedió de acuerdo con lo planeado y qué criterios se utilizaron, así como para comprender los factores que intervinieron para que no se cumpliera el objetivo, de ser el caso.

2. Sirve para determinar el avance y acumular experiencia al responsable de un proceso, la bitácora le permite saber qué tan lejos está el objetivo, determinar si procede en la dirección correcta y con el ritmo adecuado, comprender cuáles han sido los errores y decidir qué medidas tomadas con anterioridad pueden resultar eficaces para encarar condiciones similares en el futuro.

Características de la bitácora

1. La bitácora es un instrumento de registro para las empresas turísticas y de viajes, donde se deja evidencia de todas las actividades y situaciones positivas y negativas que giran en torno al manejo y conducción de turistas.

2. Es una herramienta que brinda información permanente a las empresas del sector turismo que ayuda al mejoramiento continuo de la calidad del servicio ofrecido y contribuye en mejorar la experiencia del turista.

3. Físicamente, una bitácora puede ser un cuaderno previamente concebido para tal fin o bien, una libreta de apuntes que contendrá como mínimo los siguientes elementos:

    - Fecha de realización del tour o recorrido.
    - Hora de salida y regreso.
    - Sitio de origen y sitio donde finaliza el tour o recorrido.
    - Nombre de la persona responsable del manejo y conducción del tour.
    - Nombre de la empresa que opera el tour.
    - Número de turistas por nacionalidad.
    - Una pequeña descripción de los sitios más importantes que se visitaron.

- Nombre de los servicios y facilidades turísticas utilizadas durante el tour, es importante anotar el número de teléfono y nombre del dueño de la empresa.

- Condiciones de la infraestructura turística (vías de acceso, telecomunicaciones, señalización, entre otros).

- Evaluación y recomendaciones de los recorridos por parte del turista respecto a la calidad en la prestación del servicio: atractivos, planta turística y demás servicios utilizados durante el recorrido.

- Observaciones particulares del guía de turismo.

4. En cuanto al guía de turismo debe estar atento para observar y registrar el estado actual de los sitios de interés turístico donde se realizan los recorridos, la finalidad es prestar servicios de calidad.

Aspectos para la elaboración de la bitácora

La bitácora de viajes normalmente se lleva escrita en un cuaderno, allí el guía de turismo durante la prestación de su servicio registra la información que considera puede ser útil para su trabajo.

Es importante que al momento de redactar los acontecimientos y registros diarios, se realicen de forma clara, concreta y precisa, teniendo en cuenta que la bitácora puede ser un elemento de uso común. Por ello su escritura y presentación debe ser adecuado para quien lee el documento.

Al momento de redactar el guía de turismo, debe:

A. Contar con un cuaderno o elemento en que escribir (físico o digital).

B. Hacer el recuento de las actividades del día, como también los procedimientos realizados, se recomienda de manera cronológica.

C. Tener buena actitud al momento del registro.

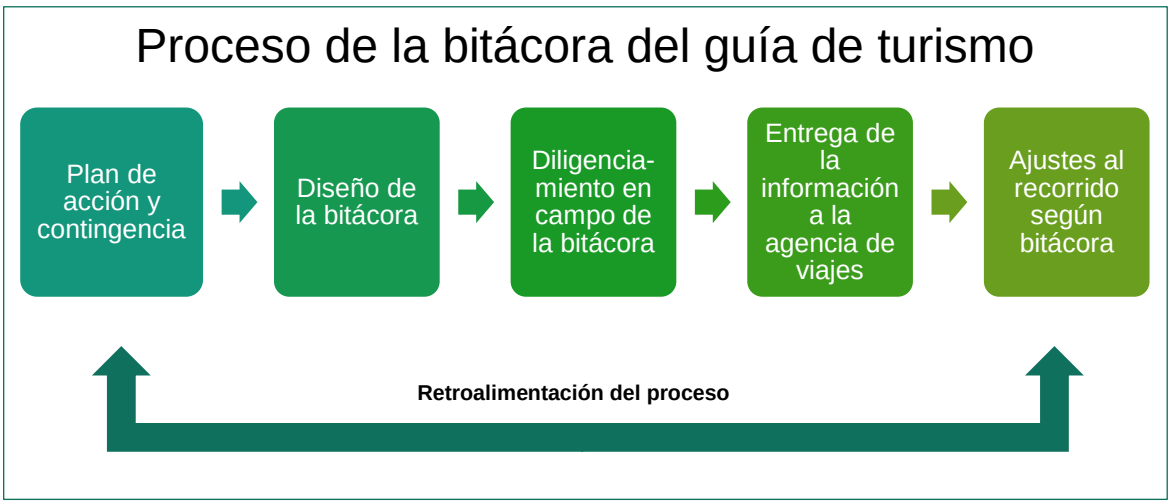
D. Disponibilidad de tiempo para construir el registro**.**

Uso de la bitácora

El uso y el manejo de la bitácora en la actividad turística, permite a las empresas prestadoras de servicio (agencias de viajes) y al guía de turismo realizar un estricto control, de todos los acontecimientos paso a paso presentados durante la realización de un recorrido. Es decir, los datos registrados por el guía en la bitácora de viajes deberán remitirse a la agencia prestadora del servicio, la cual hará seguimiento y control de todas las actividades realizadas. Los resultados de estos registros y su análisis contribuyen en la toma de decisiones para la implementación de acciones de mejora en la prestación del servicio.

Luego que el guía de turismo diligencie el formato de la bitácora, procederá a enviarlo a la agencia de viajes para que desde allí se analicen todos los detalles del recorrido y lograr así la verificación del servicio prestado.

Después de diligenciar una bitácora por parte del guía de turismo y entregarla a la empresa prestadora del servicio, se da inicio al proceso del análisis y perfeccionamiento de la misma; partiendo de esto, se realizan ajustes del servicio en un recorrido en relación con cronogramas, itinerarios, tiempos, equipos, recursos, entre otros aspectos; en caso de reporte de imprevistos en la bitácora, es importante tener en cuenta las recomendaciones de los guías de turismo y turistas.



Fuente: SENA

Modelos de bitácora

Las bitácoras pueden diseñarse de diferentes maneras, lo importante es que contenga la información relevante de manera organizada, para ello se muestra a continuación un ejemplo de bitácora:

Irazú Expediciones
Cartago – Costa Rica
Teléfono: 552-3366
www.irazuexpedicioines.com
info@iraauexpediones.com

Bitácora del Guía por Tour ejecutado

Guía Asignado:	Tour a Ejecutar:	Fechas:
Nombre del Grupo:	Lugares : Inicio del Tour: Final del Tour: A Visitar :	Número de Pax : Adl: Jrs: Chlds:
Nombre Tour Líder :	Chofer Asignado :	
Situaciones presentadas / Observaciones : *(Por favor anotar con detalles)*		
Nombre del Guía: Cédula: Firma:		

Fuente: Bonilla (2007)

3. Paquetes turísticos

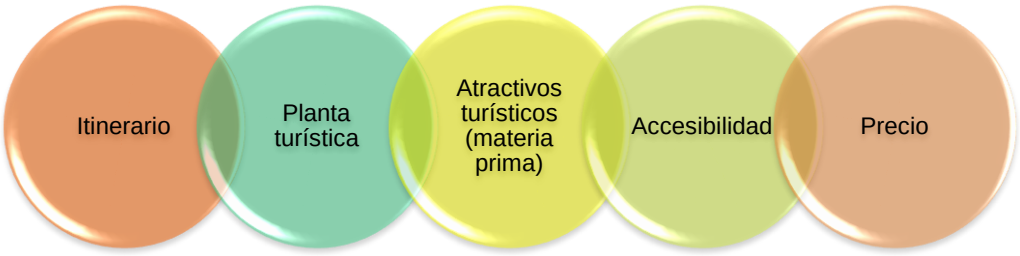
El diseño de los paquetes turísticos es una actividad de la cual se encargan las agencias de viajes y el guía de turismo puede participar en su elaboración, ya que el conocimiento que tiene el guía del territorio y los prestadores que se encuentran en la región es materia prima relevante para ello, de ahí la importancia del guía en este proceso.

“Un producto turístico es la sumatoria de atractivos turísticos, servicios de la planta turística y accesibilidad en un destino que puestos en un mercado satisfacen necesidades y motivaciones de los turistas” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva, 2014).

> El paquete turístico tiene por función la comercialización de las prestaciones turísticas de un destino y entre sus principales características se destacan la ganancia en términos de tiempo que percibe el turista y la posibilidad de visita masiva de un destino sin alterar su capacidad de carga. (Chan, 2005)

Según lo anterior, las ventajas de “empaquetar” las puede ver directamente el turista cuando puede comprar una serie de diversos servicios ubicados en un destino, que puede disfrutar en un tiempo relativamente corto, optimizando tiempo y costos.

Componentes del paquete turístico



Fuente: SENA

Itinerario

El itinerario es una herramienta donde se combinan los lugares contra el tiempo, es decir, es la sincronía de variables como: atractivos, los prestadores de servicios, los días y las horas; todo ello se denomina itinerario.

Según Chan (2005) en su texto “Circuitos turísticos, programación y cotización” muestra los elementos para la construcción de itinerario así:

> **Estructuración del itinerario:** es la fase donde se realiza un orden secuencial y lógico de la prestación del servicio, actividades a realizar y visitas a atractivos puntuales. Para ello se comienza determinando diferentes clases de tiempos como se muestra a continuación:



Fuente: Chan (2005)

- **El tiempo en ruta:** es el tiempo que se demora un medio de transporte a velocidad media en realizar un trayecto entre dos puntos, como observación se recomienda que no sea mayor a ocho horas diarias.

- **El tiempo de visita:** es el tiempo que se le otorga a la visita de un atractivo natural o cultural.

- **Tiempo libre:** es un periodo de tiempo donde no hay programación de actividades y el visitante es libre de usarlo según su deseo.

- **Parada técnica:** este tiempo se usa para cortar trayectos largos, pueden ser descansos de 30 a 90 minutos.

- **Fijación y redacción de horarios:** después de conocer la duración de los servicios y actividades, éstos se determinan para su operación y se detalla el programa. (Chan, 2005)

Selección de prestadores turísticos

En Colombia los prestadores de servicios turísticos son aquellos que están inscritos en el Registro Nacional de Turismo y se identifican como tal.

Según Chan (2005) en esta fase es donde el programador debe desarrollar capacidades negociadoras, pues aquí es donde se pueden minimizar los costos del paquete y se pueden obtener mejores resultados financieros.

Pero no solo el saber seleccionar los prestadores afecta las finanzas del paquete, criterios como calidad, seguridad y exclusividad son muy requeridos para el diseño de paquetes turísticos de autor, los cuales son paquetes que se diferencian por calidad y exclusividad, cautivando demandas más exigentes y de poder adquisitivo elevado.

Lo que se concluye es que para diseñar paquetes turísticos es importante conocer acerca de la demanda a la cual se piensa llegar, pues dependiendo de ella se realiza la selección de los prestadores que van a intervenir en el itinerario.



Fuente: SENA

Los atractivos

Ya se ha hablado a profundidad de los atractivos turísticos y su importancia. Con respecto a los paquetes turísticos, los atractivos son aquella materia prima sobre la cual se comienza a construir o diseñar el producto turístico. El atractivo es el centro de la actividad y es por este que se generan todas las estrategias.

La accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la facilidad que tiene un atractivo para llegar a este. Esto no quiere decir que hay atractivos a los cuales no se puede llegar por una vía en óptimas condiciones y por ello no pueda empaquetarse, por el contrario, se tiene que buscar la mejor forma para integrarlo, puede ser logrando que el transporte sea tradicional o mediante actividades de aventura y agregarle así aspectos diferenciadores al paquete. Sin embargo, hay que tener en cuenta que entre más aspectos diferenciadores tenga el paquete con respecto al servicio y al transporte, esto se verá reflejado en los costos y por ende en el precio final de venta.

El precio

Chan (2005) habla sobre el precio, el cual define como un “valor de intercambio del mismo por otros productos”.

Dicho intercambio genera satisfacción en los compradores que siempre tendrán en cuenta la relación que existe entre calidad y su reflejo en el precio, el cual debe expresar esa calidad y elaboración detrás del producto terminado, en este caso del paquete turístico.

Para fijar los precios es aconsejable realizar varios análisis los cuales determinan el método a utilizar:

- Fijación del precio en función del mercado-demanda.
- Fijación del precio en función de la competencia.
- Fijación del precio en función del costo.

Si bien es cierto que el guía de turismo no realiza la actividad de empaquetar y que esto se lleva a cabo en las agencias de viajes, de todas maneras sí juega un papel muy importante en el levantamiento de la información primaria, ya que por su actividad constante de campo recoge en sus recorridos, la información requerida por la agencia de viaje.

4. Turismo sostenible y buenas prácticas del guía de turismo

Actualmente el turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo, tanto así que en muchos países se ha convertido en uno de los principales impulsores de desarrollo. Sin embargo, así como puede ser ampliamente beneficioso, también podría llegar a causar grandes daños si no es manejado adecuadamente, ya que puede afectar la riqueza del patrimonio natural y cultural de cualquier país. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva, 2014)

Anteriormente se habían abordado los conceptos de impactos del turismo donde se mencionaba que el ejercicio de esta actividad deja huella en los territorios en los aspectos económicos, socio-culturales y ambientales.

De alguna manera se pretende generar acciones que mitiguen esos impactos y al mismo tiempo un desarrollo que beneficie a las comunidades locales, es decir, un desarrollo sostenible. Una de las acciones que aportan a la mitigación de los impactos en el turismo es la aplicación de las buenas prácticas turísticas, las cuales son aquellas acciones que se realizan por parte de los prestadores y visitantes para la conservación de las comunidades receptoras.

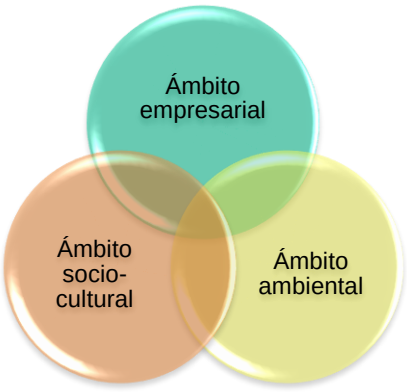
> Consideramos entonces que el turismo sostenible es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y mantener, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad garantizar que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva, 2014)

Criterios globales del turismo sostenible

Son criterios que se han desarrollado para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos que una empresa prestadora de servicios turísticos debe aspirar.

> Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.
>
> Los siguientes son los criterios globales del turismo sostenible:
>
> - La planificación eficaz para la sostenibilidad.
> - La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local.
> - El mejoramiento del patrimonio cultural.
> - La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. (Rainforest Alliance, s.f.)

Basándose en estos cuatro criterios, se contemplan tres ámbitos en los cuales se agrupan las buenas prácticas.



Fuente: Rainforest Alliance (s.f.)

Ámbitos del desarrollo sostenible

A continuación se tomarán los conceptos encontrados en el manual de Buenas Prácticas para el turismo sostenible de Rainforest Alliance (s.f.):

Ámbito empresarial

Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

En este ámbito se desarrolla la política de sostenibilidad de la empresa y a partir de este concepto se comienza a permear todas las áreas administrativas como son: recursos humanos, gestión de la calidad, gestión financiera, prevención de riesgos y accidentes en el trabajo, mercadeo y publicidad.

Política de sostenibilidad

Con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, las empresas deben tener lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Todos estos elementos deben organizarse en una política de sostenibilidad.

Ámbito socio-cultural

Muchas empresas tienen claro que una comunidad que convive con la empresa es otro agente de venta de sus servicios. La operación turística convive con un entorno social, es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes. Una operación turística que mantiene buenas relaciones con el grupo social que convive, adquiere un valor agregado que será percibido por su cliente.

Los aspectos socio-culturales que una empresa turística debe incluir en su política de sostenibilidad son:

A. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

B. La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.

C. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.

D. La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico.

Ámbito ambiental

En muchos países que se encuentran en vía de desarrollo, el turismo puede ser más lucrativo que las industrias agrícolas, ganaderas, textiles o de otro tipo. Sin embargo, si la industria turística no se regula adecuadamente puede generar un impacto negativo en la cultura local y en el ambiente natural. Día a día se observan casos que ilustran esta situación, por ejemplo, la construcción extensiva de hoteles daña la vegetación de un sitio y le resta atractivo al paisaje, los turistas producen toneladas de desechos plásticos cerca de las playas lo que genera que el comportamiento y la reproducción de los organismos silvestres se alteren, entre otros. La naturaleza tiene sus límites y cuando se llegan a deteriorar las atracciones de un sitio por su uso inadecuado, el destino turístico decae.

Buenas prácticas del guía de turismo

Las buenas prácticas de los guías de turismo en Colombia tienen sustento en las Normas Técnicas Sectoriales, ya que allí se establecen los elementos de calidad requeridos para el ejercicio de la guianza turística. Por lo tanto, están establecidas según el momento de su desempeño laboral, los cuales son: planeación, ejecución y control.

Referencias

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

Kohl, J. (2006). *Guiding Gadgets of a professional interpreter*. Recuperado de http://www.jonkohl.com

Marticorena, P. (s.f.). *El guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*. Tumbes: Universidad Nacional.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva. (2014). *Buenas prácticas en turismo de naturaleza, Guías de turismo.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Educación de Chile. (s.f.). *Guía de inventario*. Recuperado de http://historico.enlaces.cl

Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas Prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org

Real Academia Española. (s.f.). *Recurso*. Recuperado de http://www.rae.es/

Vinicio, W. (2009). *Paquete turístico: Tras la huella de nuestra cultura precolombina en Cuenca y en el Parque Nacional Cajas*. Cuenca.

Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Gloria Milena Zuluaga Osorio	Experta técnica	Centro Comercio y Turismo. Regional Quindío	Septiembre de 2017
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	

	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	
Adaptación	Ana María Mora Jaramillo	Guionista - Línea de producción	Centro Agroindustrial. Regional Quindío	Septiembre de 2017

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Guianza Turística.
- **Código del Programa de Formación:** 634122.
- **Nombre del Proyecto:** Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.
- **Fase del Proyecto:** Fase Planeación.
- **Actividad de Proyecto 4:** Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar.
- **Competencia:**

  260201012: Ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201012-05 Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización.

- **Competencia:**

  260201019: Preparar las actividades de guianza a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201019-04: Gestionar recursos financieros, materiales y equipos de acuerdo con el plan de actividades y políticas de la organización.

- **Competencia:**

  240201501: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201501-05: Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

- **Competencia:**

  240201502: Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201502-01: Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.

- **Competencia:**

  260201003: Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201003-03: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización.

- **Competencia:**

  260201020: Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-01: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística más relevantes del destino, de acuerdo con la clasificación establecida y la normatividad vigente.

- **Duración de la Guía:** 289 horas (1mes y 6 días).

Este es un programa de formación en modalidad a distancia, en el que se trabajará un **30 %** presencial y un **70 %** virtual. Esto significa que para cada guía de proyecto, además del acompañamiento sincrónico en la plataforma, deberá presentarse al centro de formación que le corresponda para realizar actividades de carácter presencial con los instructores. Para obtener información sobre los encuentros presenciales que se realizarán debe comunicarse con las diferentes sedes o centros de formación asignados en el país, los cuales le informarán sobre las fechas determinadas para estos encuentros.

Para el desarrollo de las actividades virtuales, contará en la plataforma con el acompañamiento directo (sesiones colaborativas) e indirecto del instructor o los instructores, por lo que deberá establecer un tiempo de dedicación para el estudio, la lectura y la construcción de las evidencias propuestas para esta actividad de proyecto, así podrá garantizar el logro de los objetivos de formación.

En el caso de esta guía de proyecto se tiene estimado trabajar aproximadamente (48 horas) presenciales, las cuales serán programas en el centro de formación para lograr resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar**.

Para las actividades presenciales podrá contar con el acompañamiento del instructor o instructores, lo que permitirá ampliar información relacionada con los diferentes temas abordados en los materiales de formación, en las evidencias de aprendizaje, y asimismo se realizará trabajo de campo para el desarrollo de los desempeños asociados a las competencias.

2. PRESENTACIÓN

El propósito de esta actividad de proyecto es desarrollar competencias sobre procesos básicos para la prestación de los servicios turísticos, tales como realizar recorridos, rutas, aplicar técnicas de comunicación, utilizar la bitácora de viajes, el manejo de inventarios y la requisición de equipos en caso de ser necesario, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

Para un buen desempeño del guía, se hace necesario un adecuado manejo de los recursos físicos, humanos y financieros, lo que permite que se brinde un servicio de mayor calidad al turista, adicional a esto, es muy importante la comunicación con los visitantes extranjeros en su idioma durante la estadía, ya que esto permite el buen entendimiento y la valoración del lugar, causando un efecto positivo.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta guía adquirirá de manera activa, participativa y colaborativa los conocimientos requeridos para identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar, logrando alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

260201012-05: Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización.

260201019-04: Gestionar recursos financieros, materiales y equipos de acuerdo con el plan de actividades y políticas de la organización.

240201501-05: Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

240201502-01: Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.

260201003-03: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización.

260201020-01: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística más relevantes del destino, de acuerdo con la clasificación establecida y la normatividad vigente.

Para lograr dichos resultados, se propone la realización de las siguientes actividades de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje presencial: Identificar toda la información del entorno turístico con el acompañamiento del instructor, que le permitan acercarse a las actividades, facilidades y planta turística como insumos para el diseño de su recorrido.

- **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.

Actividad de aprendizaje 12: Administrar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización, donde usted entregará cuatro evidencias:

- **Evidencia 1:** Ficha de inventario “Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística”.

- **Evidencia 2:** Informe de requisición “Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos”.

- ***Evidence 3:*** *Audio “Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms”.*

- ***Evidence 4:*** *A script for a movie “Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts”.*

Actividad de aprendizaje 13: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización, donde usted entregará una evidencia.

- **Evidencia 5:** Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico”.

Actividad de aprendizaje 14: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística aplicables al diseño de rutas y paquetes turísticos, donde usted entregará una evidencia.

- **Evidencia 6:** Presentación “Caracterizar los prestadores de servicios turísticos”.

Actividad de aprendizaje presencial: Identificar toda la información del entorno turístico con el acompañamiento del instructor, que le permitan acercarse a las actividades, facilidades y planta turística como insumos para el diseño de su recorrido.

Informe de la presencialidad

El propósito de esta evidencia presencial es identificar toda la información del entorno turístico con el acompañamiento del instructor, que le permita acercarse a las actividades, facilidades y planta turística como insumos para el diseño de su recorrido.

Para el desarrollo de las actividades presenciales de esta guía de proyecto, se tiene estimado trabajar aproximadamente 48 horas, las cuales serán programadas por el centro de formación; recuerde consultar con el instructor las fechas determinadas para estos encuentros y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Revisar el cronograma de encuentros presenciales que se encuentra en la plataforma (LMS).

2. Informarse en el encuentro presencial sobre las actividades a desarrollar.

3. Tenga en cuenta las características de los encuentros presenciales, las cuales incluyen:

    - Taller de elaboración de bitácora de guías de turismo.

    - Taller para la identificación de atractivos, facilidades y planta turística.

    - Taller para la identificación de recursos humanos, financieros y logísticos para la guianza.

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje para desarrollar los RAP básicos y transversales de inglés.

4. Asistir a los encuentros presenciales y participar de las actividades propuestas por los instructores.

5. Descargue el “Formato informe de la presencialidad” que se encuentra en los materiales complementarios de esta actividad de proyecto y diligencie el documento según las instrucciones dadas en el formato.

6. Envíe el informe de la presencialidad al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, Ambiente Virtual de Aprendizaje, lugares culturales y naturales.

Materiales: computador, internet, material de formación “Recursos para la guianza turística”, material complementario “Formato informe de la presencialidad”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar las actividades, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

3.1 Actividad de aprendizaje 12: Administrar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización.

Antes de dar inicio en este proceso de aprendizaje, es importante hacer un análisis del papel que desempeñan las atracciones y las facilidades turísticas, entendidas como todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento, la alimentación y los servicios complementarios; es decir son factores claves para que el viajero elija su destino.

A continuación encontrará un listado de servicios que normalmente se desarrollan alrededor de las actividades turísticas en los diferentes destinos; califique de uno a tres, siendo uno nada importante, dos poco importante y tres muy importante, según el grado de importancia que usted le otorgue a cada servicio al momento de elegir un destino turístico.

Servicio (facilidad)	Calificación (de 1 a 3)
Alojamiento (que el destino cuente con buenos hoteles, posadas, entre otros).	
Gastronomía (variedad de restaurantes y zonas de alimentación en el destino).	
Agencias de viajes (facilitar las operaciones de compra de tiquetes y asesoría en el viaje).	
Transporte (disposición de medios de transporte para llegar al destino, y movilización en el tiempo de estadía).	

Fuente: SENA

Una vez realizado el ejercicio, reflexione sobre la relevancia de las facilidades e infraestructura turística en la elección de un destino de viaje.

Luego participe en el **Foro de reflexión "Reconocimiento de saberes"** y argumente su punto de vista frente al siguiente interrogante, el cual le servirá para contextualizarse en los temas que se abordarán en la presente guía:

¿Cómo influye la imagen de un destino turístico frente a una persona que decide visitarlo?

Nota: las actividades descritas son de autorreflexión y autoconocimiento y tienen como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de proyecto. Por lo tanto no son calificables.

Este foro se encuentra ubicado en la opción del menú principal: Foros de discusión / Foro de reflexión "Reconocimiento de saberes".

Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística

El inventario físico reúne información relevante que describe de manera detallada el estado de los activos en una empresa u organización, de manera que al realizar una consulta sobre algún equipo, se refleje su condición real, permitiendo la toma de decisiones para la ejecución de las actividades turísticas programadas.

El propósito de esta evidencia es determinar cómo reportar en una ficha de inventario, la información de los equipos y materiales requeridos para el desarrollo de las actividades de guianza, identificando así, las inconsistencias y novedades presentadas en estos, con el fin de llevar un control de los mismos, ya que es necesaria la verificación periódica antes de cada recorrido o desarrollo de dichas actividades.

La empresa de guianza "LPQ", donde trabaja Pablo, le ha solicitado que realice la revisión anual de los equipos con los que cuenta la organización para el desarrollo de las diferentes actividades turísticas que ofrece actualmente y que adicionalmente elabore una ficha de inventario; por ende, Pablo con ciertas dudas sobre el proceso, acude a usted para que le colabore en el desarrollo de la labor encomendada.

Para elaborar esta evidencia tenga en cuenta lo siguiente:

1. Para el control de los inventarios es necesario que retome como base dos conceptos vistos anteriormente en el material de formación llamado "Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción" de la actividad de proyecto 3, como son la hoja de vida de los equipos y el reporte de novedades. La ficha debe contener la siguiente información:

    - Código.

    - Tipo de bien.

- Marca o modelo.
- Número de serie.
- Estado.
- Responsable.
- Ubicación.
- Fecha de ingreso.
- Número de factura.
- Observaciones (motivos de baja).

Anexe la información adicional que considere necesaria para complementar la construcción de la ficha.

2. Diligencie en la ficha de inventario elaborada, la información de los materiales y equipos con los que cuenta la empresa que se encuentran relacionados en la evidencia descargable.

3. Envíe el documento con el desarrollo de la evidencia al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, materiales de formación “Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción”, “Recursos para la guianza turística”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Ficha de inventario “Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 1: Ficha de inventario “Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística”.

Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos

Para que el servicio de guianza turística sea más competitivo, es importante que el guía posea la capacidad de identificar y establecer los recursos necesarios para la

prestación del servicio; por lo tanto se deben poseer ciertas competencias en el tema, dado que es el responsable de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Para el desarrollo de esta evidencia, consulte el material de formación denominado "Recursos para la guianza turística" correspondiente a esta actividad de proyecto.

Luego de esta consulta, lea y desarrolle lo siguiente:

La empresa de guianza "LPQ" desea ofrecer la prestación del servicio de caminatas (*trekking*), incluyendo una actividad de aventura para un grupo de 50 turistas aproximadamente. Catalina quien es compañera de Pablo y una de las empleadas de la empresa con un buen conocimiento del tema, debe realizar un informe donde gestione los recursos necesarios para implementar dicha actividad, dado su aprendizaje en esta área; por lo anterior ayúdele a Catalina a cumplir con lo asignado.

- Describa el lugar o área donde se llevará a cabo la caminata, teniendo en cuenta la capacidad de carga (incluya imágenes).

- Seleccione y plantee la actividad de aventura a incluir.

- Dada la actividad física que conlleva la caminata, proyecte hidratación, almuerzo y dos refrigerios (mañana y tarde), así como la entrada al área natural.

- Determine los recursos físicos (materiales y equipos), para esto tome como base el formato de requisición de materiales visto en el material de formación "Recursos para la guianza", específicamente en el subtema de "Recursos físicos".

- Adicionalmente diseñe un formato donde relacione los recursos humanos requeridos para esta actividad y otro para registrar los recursos financieros necesarios para la operación del recorrido.

- Recopile en un informe de requisición los puntos señalados anteriormente.

Envíe el archivo al instructor con el desarrollo de esta evidencia (informe de requisición) a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Recursos para la guianza turística", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 2: Informe de requisición "Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 2: Informe de requisición “Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos”.

Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms

The language learning process for a tourist guide must involve a wide variety of linguistic elements required for an effective communication with the customers. In the first levels of language learning, the most challenging area is building a vocabulary that includes all the technical concepts and words that are used on the everyday activities.

Understanding how to properly use an inventory is essential to develop the tour guiding labor, and to manage the descriptions of the equipment in English will provide you security when you are addressing to a foreign people. Another important element that makes a tour guide a good professional is the proper us of phonetics, because this does not include a perfect pronunciation, but a good understanding of the dialectal differences of foreign people and be able to talk in a certain way that your clients understand your speech.

This evidence is intended to promote arise awareness toward the need of managing an inventory of equipment in English. Also, it is necessary to practice pronunciation and read technical documents to understand how to give directions, instructions and recommendations about equipment usage.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Tour guiding resources” in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *Download the Evidence 3: Audio “Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms”.*

3. *Develop the points that are requested there.*

4. *Send the instructor the audio file with the reading of the complementary material and the text file with the instructions paragraph for a tourist about how to use 10 elements or equipment for the tour guiding, through the virtual learning platform.*

Environment required*: Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material “Tour guiding resources”, complementary material “Sleeping bag basics”, “Outdoor footwear basics”, “Ten essentials”, “Backpack basics”, “Outdoor clothing basics”, glossary and SENA library.*

Evidence 3: *Audio "Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / *Evidence 3: Audio "Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms".*

Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts

The tour guide should be able to keep detailed records of the equipment under his or her charge, and should also be able to explain how such materials are used when conducting a tour. The process of giving instructions requires an advanced knowledge of the language, as it uses verb tenses, specific and technical vocabulary.

Teamwork is essential to achieve positive results, as the process of tourist guidance requires coordinated work among different experts, from different backgrounds, to resolve any mishap that may occur during the guidance. Likewise, the interaction between learners in English becomes relevant during the process of learning the language, as the ability to communicate, question, motivate and dialogue is exercised, so that immersion in a different linguistic context than the native language is best executed.

The learning process of the tourist guide's professional skills must be focused on interaction with tourists, and this requires social, discursive, respectful and caring skills from abroad. Therefore, this evidence seeks for the learner to demonstrate that he or she has the communicative and interactive skills to properly develop a tourist guide.

You already know what materials you can use to make cultural tours and natural tours. In the learning material "Tour guiding resources" is presented a basic vocabulary about gear and equipment for city tours and natural environment activities.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Tour guiding resources" in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *Download the Evidence 4: A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts".*

3. *Develop the points that are requested there.*

4. *Send the instructor the document with the story as a script for a movie that must be saved in .Doc or Docx extension and the file of video in mp3, .mp4, .mov, or .wma format, through the virtual learning platform.*

***Environment required**: Virtual Learning Environment.*

***Materials:** computer, internet, training material "Tour guiding resources", complementary material "Sleeping bag basics", "Outdoor footwear basics", "Ten essentials", "Backpack basics", "Outdoor clothing basics", glossary and SENA library.*

***Evidence 4:** A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / *Evidence 4: A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts*".

3.2 Actividad de aprendizaje 13: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización.

Registrar los acontecimientos y sucesos de un recorrido turístico

La bitácora es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en el ejercicio de una determinada actividad en un marco de tiempo determinado, teniendo en cuenta las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que se ocasionaron, entre otros aspectos.

Cabe mencionar que la bitácora de viaje la debe diligenciar quien realice las actividades, en este caso el guía de turismo, es por esto, que el guía debe tener la capacidad de llevar los registros de los acontecimientos y sucesos relevantes que se presentan durante el desarrollo del servicio prestado, verificando el cumplimiento de la totalidad de las actividades programadas, según las instrucciones y recomendaciones establecidas en el plan de acción.

El propósito de esta evidencia es elaborar una bitácora de viaje que permita comunicar los pormenores ocurridos durante el recorrido, así como el avance del proceso en cuanto al cumplimiento del objetivo, posibilitándole así, comprender cuáles han sido los errores y decidir qué medidas tomar con anterioridad para encarar condiciones similares en el futuro.

Para el desarrollo de la evidencia tenga en cuenta los siguientes aspectos:

1. Consulte el material de formación denominado “Recursos para la guianza turística”, especialmente el tema de “La bitácora del guía de turismo”.

2. Luego de esta lectura, revise la evidencia descargable, en donde encontrará el resumen de un recorrido a Villa de Leyva, promocionado por la empresa de guianza “LPQ”. Lea cuidadosamente el plan proyectado inicialmente para este recorrido y los diferentes contratiempos presentados durante el mismo.

3. Establezca un paralelo entre las actividades programadas y las que se ejecutaron y finalmente determine si cada una de las actividades planeadas se llevó a cabo según el objetivo establecido.

4. Identifique los motivos por los cuales no se dio el debido cumplimiento de algunas de las actividades programadas.

5. Argumente como guía de turismo, qué acciones preventivas se pudieron haber tomado para evitar este tipo de situaciones.

6. Elabore el formato de bitácora del guía de turismo y consigne allí los sucesos ocurridos durante el desarrollo del recorrido analizado, teniendo en cuenta lo visto en el material de formación.

7. Envíe el documento con el desarrollo de la evidencia al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Recursos para la guianza turística”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 5: Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 5: Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico”.

3.3 Actividad de aprendizaje 14: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística aplicables al diseño de rutas y paquetes turísticos.

Caracterizar los prestadores de servicios turísticos

De acuerdo a la ley 300 de 1996, se entiende por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica, que habitualmente proporcione, intermedie o contrate

servicios directa o indirectamente con el turista. Dentro de los prestadores de servicios turísticos pueden encontrarse hoteles, restaurantes, transporte, agencias de viaje, entre otros.

El guía de turismo en el ejercicio de su labor debe tener la capacidad de identificar los agentes prestadores de servicios turísticos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

El propósito de esta evidencia es recopilar información básica que permita caracterizar a los prestadores de servicios turísticos de una región determinada.

Para el desarrollo de la evidencia tome en cuenta los siguientes aspectos:

1. Consulte el material de formación denominado “Recursos para la guianza turística”, correspondiente a esta actividad de proyecto.

2. Retome la región con la cual trabajó en la Evidencia 2: Formato “Elaborar el inventario de recursos y atractivos turísticos de un área de su departamento”, de la actividad de proyecto 2.

3. Identifique las facilidades de los agentes prestadores de servicios de la región seleccionada; tome en cuenta la estructura que se expone en el material de formación y en la evidencia descargable.

4. 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.

5. Este registro debe contener información como:

    - Nombre o razón social del establecimiento.
    - Nombre del propietario o representante legal.
    - Dirección.
    - Municipio o ciudad.

- Correo electrónico.
- Página web.
- Capacidad.

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

7. Envíe el archivo al instructor con la presentación a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

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

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Recursos para la guianza turística", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 6: Presentación "Caracterizar los prestadores de servicios turísticos".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 6: Presentación "Caracterizar los prestadores de servicios turísticos".

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.	• Revisa el estado de los activos reportando inconsistencias y novedades en el formato establecido de acuerdo con la normatividad vigente. • Selecciona recursos, materiales y equipos de acuerdo con la actividad y las técnicas de guianza establecidas en el plan de acción.	**Lista de verificación:** Informe.

	• Verifica el desarrollo de las actividades del recorrido de acuerdo con el plan de acción establecido. • Verifica el cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones dadas. • Selecciona atractivos del destino explicando los aspectos significativos de acuerdo con la clasificación del inventario turístico. • Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. • Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con el momento del día. • Dramatiza en inglés una historia breve utilizando verbos regulares e irregulares. • Ubica el interlocutor en un punto geográfico específico empleando preposiciones en inglés.	

Evidencia de producto: **Evidencia 1:** Ficha de inventario "Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística".	Revisa el estado de los activos reportando inconsistencias y novedades en el formato establecido de acuerdo con la normatividad vigente.	**Lista de verificación:** Ficha inventario.
Evidencia de producto **Evidencia 2:** Informe de requisición "Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos".	Selecciona recursos, materiales y equipos de acuerdo con la actividad y las técnicas de guianza establecidas en el plan de acción.	**Rúbrica:** Informe de requisición.
Evidencia de desempeño: ***Evidence 3:*** *Audio "Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms".*	Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma.	**Lista de chequeo:** Audio.
Evidencia de desempeño: ***Evidence 4:*** *A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts".*	• Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con el momento del día. • Dramatiza en inglés una historia breve utilizando verbos regulares e irregulares. • Ubica al interlocutor en un punto geográfico específico empleando preposiciones en inglés.	**Lista de chequeo:** Video.
Evidencia de producto: **Evidencia 5:** Bitácora del guía de turismo "Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico".	• Verifica el desarrollo de las actividades del recorrido de acuerdo con el plan de acción establecido.	**Lista de verificación:** Bitácora.

	• Verifica el cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones dadas.	
Evidencia de producto: **Evidencia 6:** Presentación "Caracterizar los prestadores de servicios turísticos".	Selecciona atractivos del destino explicando los aspectos significativos de acuerdo con la clasificación del inventario turístico.	**Rúbrica:** Presentación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accommodation: *A room, group of rooms, or building in which someone may live or stay.*

Almacén: aquel en donde se guarda, almacena y son manejados los productos de la empresa.

Amusement park: *A commercially operated enterprise that offers rides, games, and other forms of entertainment.*

Beach resort: *A seaside resort is a resort located on the coast. Where a beach is the primary focus for tourists, it may be called a beach resort.*

Bien: conjunto de atributos físicos y tangibles reunidos en una forma identificable, para satisfacer las necesidades del cliente.

Boundaries: *Something that indicates a border or limit.*

Calidad: eficacia con que un producto cumple las expectativas del comprador.

Cliente: individuo u organización que toma una decisión de compra.

Comprar: implica vender bien las mercancías que los clientes necesitan; recuperar el costo de la compra y obtener una ganancia para la empresa.

Consumidor: persona o grupo de personas que usa o consume un producto.
Costo de almacenamiento: los costos anuales de almacenamiento de existencias se expresan como un porcentaje del promedio anual del valor del inventario; incluyen gastos de caja, así como costos intangibles.

Cuisine: *A characteristic manner or style of preparing food.*

Destination: *Denoting a place that people will make a special trip to visit.*

Destino turístico: área geográfica donde se localiza el tractivo turístico.

Enhance: *Intensify, increase, or further improve the quality, value, or extent of.*

Entertainment: *The action of providing or being provided with amusement or enjoyment.*

Facilities: *Permanent, semi-permanent, or temporary commercial or industrial property such as a building, plant, or structure, built, established, or installed for the performance of one or more specific activities or functions.*

Forestry: *The science and art of cultivating, maintaining, and developing forests.*

Harbor: *A place on the coast where vessels may find shelter, especially one protected from rough water by piers, jetties, and other artificial structures.*

Investor: *Someone who commits capital in order to gain financial returns.*

Itinerario: descripción de una ruta, que indica los lugares por donde se va a pasar.

Labor force: *All the members of a particular organization or population who are able to work.*

Lista de chequeo: es la herramienta fácil de implementar y una de las más efectivas para el control de los procesos. La lista debe originarse del plan de seguimiento y medición de los procesos.

Manmade: *Made by humans rather than occurring in nature; synthetic.*

Marketer: *One that sells goods or services in or to a market, especially one that markets a specified commodity.*

Mercado objetivo: son todas aquellas personas a las que las agencias de viajes pueden atender mediante la prestación de sus servicios y/o paquetes turísticos.

Non-profit: *Not seeking or producing a profit or profits.*

Profitability: *The quality of affording gains or benefit or profit.*

Railway station: *Terminal where trains load or unload passengers or goods.*

Reserva: es la cantidad de materiales o de productos que se mantienen en existencia tal como una provisión de seguridad o para casos en que las cantidades calculadas para el consumo durante el periodo de entregas lleguen a agotarse, ya sea por demora

en la entrega, por consumo más rápido, por salidas a producción o por ventas a clientes.

Resource: *An economic or productive factor required to accomplish an activity, or as means to undertake an enterprise and achieve desired outcome.*

Servicios complementarios: son las actividades o servicios que complementan el paquete turístico para generar valor agregado y aumentar la satisfacción del cliente.

Sewage: *Waste water and excrement conveyed in sewers.*

Stay: *A period of staying somewhere: An overnight stay at a luxury hotel.*

Successful: *Having attained wealth, position, honors, or the like.*

Tiempo de adquisición: el tiempo de entrega es el número de días, semanas o meses que tarda un pedido de compra en llegar al almacén, después de haber sido solicitado al proveedor.

Tourism supply: *Natural resources, infrastructure, superstructure, transportation and hospitality resources.*

Tourist attractions: *A physical or cultural feature of a particular place that individual travelers or tourists perceive as capable of meeting one or more of their specific leisure-related needs.*

Tourist friendly: *That attracts tourist because of its nature.*

Wildlife: *Wild animals and vegetation, especially animals living in a natural, undomesticated state.*

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

Kohl, J. (2006). *Guiding Gadgets of a professional interpreter*. Recuperado de http://www.jonkohl.com

Marticorena, P. (s.f.). *El guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*. Tumbes: Universidad Nacional.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva. (2014). *Buenas prácticas en turismo de naturaleza, Guías de turismo.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Educación de Chile. (s.f.). *Guía de inventario*. Recuperado de http://historico.enlaces.cl

Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas Prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org

Real Academia Española. (s.f.). *Recurso*. Recuperado de http://www.rae.es/

Rock climbing company in Spain. (s.f.). *Rock climbing courses and holidays in Spain.* Recuperado de http://www.rockclimbingspain.com

Vinicio, W. (2009). *Paquete turístico: Tras la huella de nuestra cultura precolombina en Cuenca y en el Parque Nacional Cajas*. Cuenca.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	Septiembre de 2017
	Gloria Milena Zuluaga Osorio	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	
	Julián David Mejía Vargas	Experto técnico	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Regional Distrito Capital.	
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	

	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autores	Diana Carolina León Romero	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío	Septiembre de 2017	Revisión y ajustes pedagógicos.
	Gloria Amparo Escudero López	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío		
	Rachman Bustillo Martínez	Guionista	Línea de producción Quindío		Revisión y ajustes de estilo y referencias.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Técnicos de la modalidad titulada virtual
- **Código del programa de formación:** N/A
- **Nombre del proyecto:** N/A
- **Fase del proyecto:** Inducción
- **Actividad de proyecto:** N/A
- **Competencia:** 240201530. Resultado de aprendizaje de la inducción
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:** 240201530-01. Identificar la dinámica organizacional del SENA y el rol de la formación profesional integral de acuerdo con su proyecto de vida y el desarrollo profesional.
- **Duración de la guía**: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz esta guía de aprendizaje mediante sus distintas actividades tiene un propósito fundamental, darle la bienvenida al SENA. Se trata de la institución formadora, en la que a través del programa y del proyecto formativo que inicia tendrá la oportunidad de desarrollar sus capacidades, habilidades y talentos, que lo harán una mejor persona, ciudadano y trabajador.

Se le invita a participar de manera individual y colaborativa en cada momento propuesto en las distintas evidencias para que pueda identificar el contexto de la Formación Profesional Integral, la misión del SENA y las bases de la cultura organizacional de acuerdo con las capacidades propias que se requieren en el mundo de hoy, mediado por la revolución tecnológica, la globalización, la sociedad del conocimiento y el desarrollo del pensamiento complejo.

Es preciso indicar que las actividades que han sido diseñadas para esta etapa le facilitarán la comprensión, apropiación y aplicación del aprendizaje, al igual que la implementación de técnicas de trabajo colaborativo y el uso de las Tecnologías de la Comunicación y de la Información (TIC).

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje planteadas para el desarrollo de la competencia, así como la indicación respectiva para que logre la elaboración de las evidencias en un total de 48 horas.

La entrega de las evidencias se realizará durante las cuatro semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro se observa para la competencia el momento y las evidencias a entregar, según la actividad de aprendizaje asociada.

Semana / Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
240201530	Infografía. AA1-EV01	Foro temático. AA2-EV01	Crucigrama. AA3-EV01	Cuadro sinóptico. AA4-EV01 Taller. AA4-EV02
Horas por semana	12	12	12	12

3.1. Actividades de reflexión inicial

En este primer momento se le invita a participar en una actividad que le permitirá familiarizarse con el entorno virtual de aprendizaje y acercarse a los integrantes de su grupo de formación. Para ello, desde el menú del curso ingrese a las actividades de reflexión inicial y complételas en el orden que se indica a continuación:

- Realice la actualización de los datos personales.

  Para ello, debe ingresar a la dirección http://www.senasofiaplus.edu.co/ con las credenciales de acceso que utilizó al momento de realizar la inscripción al programa.

  Luego, es necesario que acceda con el rol de aspirante y después entre por el menú lateral para que dé clic al enlace de registro. Desde allí podrá actualizar sus datos personales de contacto, estudios y experiencia laboral.

- Participe en el Foro social.

  Este es un espacio creado para el encuentro entre aprendices e instructores en el que se pueden compartir expectativas e intereses; aquí se busca crear lazos de compañerismo, esparcimiento y reflexión. Para iniciar realice una presentación personal ante el instructor y compañeros compartiendo su experiencia profesional y seguidamente responda la pregunta ¿cuáles son sus expectativas frente a la especialidad en el programa formativo y cómo cree que esta le ayudará en su vida profesional?

  A continuación, se describen los pasos para participar en el Foro social:

  - Clic en "Ver foro".
  - Ubique el **Foro social** y de clic en el botón Responder.
  - Ingrese su aporte con la respuesta al interrogante.
  - Clic en el botón “Responder”.

- Ingrese al enlace Material de apoyo para consultar los tutoriales de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: esta actividad no es calificable, pero deberá ser desarrollada por el aprendiz antes de continuar con las demás actividades de inducción.

3.2. Actividad de aprendizaje 1. Contextualización Senalogía

El sentido de pertenencia y la identidad corporativa son temáticas que cobran importancia desde el inicio de la formación, en las que se recalcan los principios, valores y procederes éticos del aprendiz SENA.

De igual forma, se destacan elementos de la imagen institucional como son el escudo, la bandera, el logosímbolo, el himno, la estructura organizacional, los portales, las redes sociales, las características y tipos de oferta de programas de formación profesional, entre otras características.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Contextualización SENA” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

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

- **Evidencia Infografía. AA1-EV01**

En esta actividad se propone que desarrolle una infografía que permita evidenciar que ha apropiado los conocimientos sobre la cultura y el lenguaje institucional en el SENA impartidos durante este momento de su formación, demostrando de esta manera que tiene las herramientas necesarias sobre los conceptos propios asociados a la Institución.

Tenga en cuenta además crear una presentación atractiva en la que use adecuadamente el espacio, imágenes, colores y frases en las que represente los fundamentos inherentes a la cultura institucional SENA haciendo uso de herramientas web, para este desarrollo se recomiendan: Calaméo, Issuu, Canva o cualquier editor de su preferencia.

Recuerde presentar la infografía en formato PDF a través del LMS, incluyendo el enlace en la herramienta web en la que fue desarrollada.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** infografía, conceptualización Senalogía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. AA1-EV01.**

3.3. Actividad de aprendizaje 2. Mi compromiso como aprendiz SENA

Este es uno de los momentos de gran relevancia dentro de la jornada de inducción, debido a que es muy importante que los aspirantes conozcan sus derechos y deberes, así como obligaciones tras inscribirse a un programa formativo en la Institución.

En esta actividad se propone que el aprendiz participe en un debate y comparta con sus compañeros sus opiniones sobre el documento de estudio propuesto para analizar. Es necesario considerar que antes de intervenir en estos espacios de disertación se atiendan las normas de cortesía y respeto para fomentar una buena comunicación.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Formación virtual en el SENA” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

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

- **Evidencia Foro temático. AA2-EV01**

En esta actividad el aprendiz participará en el foro temático denominado **Mi compromiso como aprendiz SENA.** El instructor en sesión en línea revisará con los aprendices los aspectos más importantes del Reglamento del aprendiz. Luego, repartirá por capítulos el documento y constituirá grupos de trabajo para realizar la socialización de esta tarea y así poder dar respuesta al siguiente interrogante por parte de cada integrante en el foro:

- ¿Cuál es mi responsabilidad y compromiso como aprendiz en el SENA?

Después de leer cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros es necesario comentar respetuosamente dos intervenciones que llamen su atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con sus aportes. De esta forma, se generará una dinámica de construcción colaborativa de conocimiento de gran valor.

Pasos para intervenir en este espacio:

- Clic en “Ver foro".
- Ubicar el foro a participar y dar clic en “Responder”.
- Realizar su aporte, leer el aporte de sus compañeros y comentar la secuencia de mínimo dos compañeros, indicando su acuerdo o desacuerdo con argumentos, después dar clic en “Responder”.

Recuerde aplicar en cada una de sus participaciones las normas de ortografía, redacción, presentación, organización y citación, además de presentar sus ideas de forma respetuosa, coherente y argumentada.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** participación en el foro temático denominado **Mi compromiso como aprendiz SENA**.
- **Formato:** LMS.
- **Extensión:** libre.
- Para desarrollar la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro temático. AA2-EV01.**

3.4. Actividad de aprendizaje 3. Formación profesional integral

La formación profesional integral es el proceso a través del cual una persona desarrolla los conocimientos, destrezas y aptitudes para su realización humana y participación en el sector productivo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “Formación virtual en el SENA” y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

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

- **Evidencia Crucigrama. AA3-EV01.**

Esta actividad promueve el reconocimiento de la formación profesional integral, de manera que los aprendices puedan identificar claramente los distintos términos que hacen parte de esta teoría y aplicarla cuando corresponda en su ambiente de aprendizaje. Con este fin, resuelva el crucigrama propuesto en el que aplique los conceptos y nociones estudiadas en el proceso de manera autónoma, evidenciando valores como la concentración, la creatividad y el espíritu emprendedor.

Para el desarrollo de la actividad es indispensable que el aprendiz maneje el lenguaje del contexto formativo e identifique si comprende el significado y el sentido de las palabras. Para ello, debe utilizar algunas definiciones relacionadas con los términos que aparecen en el glosario de esta guía de aprendizaje y otros que escuchará a través de una dinámica de integración de conceptos, que el instructor explicará para su comprensión, asimilación e interpretación semántica.

Una vez revisados los términos de la guía de aprendizaje procederá a resolver el crucigrama.

Descargue el anexo *Anexo_Crucigrama_AA3-EV01* adjunto a la evidencia.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** crucigrama sobre la formación profesional integral resuelto.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Crucigrama AA3-EV01.**

3.5. Actividad de aprendizaje 4. Alternativas de etapa productiva

La etapa productiva del programa de formación es aquella en la cual el aprendiz SENA aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "Formación titulada virtual" y, también, visualizar los materiales complementarios que se encuentran en dicho componente.

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

- **Evidencia Cuadro sinóptico. AA4-EV01.**

En esta actividad se propone que el aprendiz identifique las alternativas para el desarrollo de la etapa productiva. Es un momento de la formación que le permitirá aplicar la resolución de problemas reales del sector organizacional, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

Luego de revisar el material de estudio relacionado con la actividad, el aprendiz realizará un cuadro sinóptico en el que presente las diferentes alternativas ofrecidas por el SENA para el desarrollo de la etapa productiva y sus principales características.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** cuadro sinóptico sobre las alternativas de la etapa productiva.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión**: 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro sinóptico. AA4-EV01.**

- **Evidencia Taller. AA4-EV02.**

La inducción ha llegado al final, se espera que esta etapa haya sido satisfactoria y que pueda continuar su formación de manera exitosa.

En esta actividad de aprendizaje se propende que el aprendiz ponga en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la inducción y se autoevalúe antes de iniciar con la etapa lectiva de su formación.

Con el propósito de identificar los conocimientos adquiridos con relación a los materiales de estudio de todo el proceso de inducción se propone que el aprendiz demuestre la apropiación de los conceptos de Senalogía, Reglamento, Bienestar al aprendiz, Programa de formación, Territorium, Emprendimiento e Investigación.

Para ello, se solicita que el aprendiz entregue un documento denominado “Mi programa de formación” que contenga ampliamente y en profundidad los temas mencionados y, una reflexión en la que exprese con sus propias palabras los fundamentos de la formación por proyectos de la entidad.

Recuerde aplicar las normas de redacción, presentación y organización de la información. Para esta actividad es posible utilizar material que enriquezca la información solicitada, por lo cual no olvide realizar la citación correspondiente bajo la Norma APA 7ª edición.

Lineamientos para la entrega de la evidencia

- **Producto a entregar:** taller “Mi programa de formación”.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión**: 3 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. AA4-EV02.**

3.6. Actividad de aprendizaje complementaria. SENA Digital

Esta actividad complementaria le permitirá como aprendiz SENA fortalecer sus habilidades digitales para la gestión de la información y así mismo multiplicar sus oportunidades de acceso al mercado laboral. Accediendo a la estrategia de **SENA Digital** puede aprender sobre habilidades digitales para la gestión de la información, creación de contenido, así como de comunicación, colaboración y experiencias seguras en línea desde su área de desempeño al fortalecer habilidades y destrezas asociadas en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

La ruta de formación para la ciudadanía digital del siglo XXI, que permite a los colombianos insertarse en los procesos de transformación tecnológica se compone de los siguientes cursos:

- Desarrollo de habilidades digitales para la gestión de la información.
- Desarrollo de habilidades digitales para la creación de contenido digital.
- Desarrollo de habilidades digitales para la comunicación y la colaboración en línea.
- Desarrollo de habilidades digitales para experiencias seguras en línea.

Lo invitamos a que conozca más sobre esta ruta de formación en el video: **Ciudadanía digital del Siglo XXI** que encuentra en el anexo de la guía.

Como complemento al desarrollo de este proceso de inducción lo invitamos a iniciar su ruta formativa realizando el curso “**Desarrollo de habilidades digitales para la gestión de la información**”, donde logrará habilidades para interactuar con recursos digitales y el mejor aprovechamiento en el uso de la *web*, el *software*, herramientas *cloud* y por supuesto de procesos virtuales.

Este es un proceso autoformativo, que podrá certificar en forma adicional y para inscribirse debe acceder al siguiente enlace: https://cutt.ly/4bQ8saD.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto Infografía. AA1-EV01	• Reconoce la identidad institucional y los procedimientos administrativos y formativos. • Identifica los componentes y estructura de la formación profesional integral, según el programa de formación y su perfil como aprendiz del SENA. • Incorpora en su proyecto de vida las oportunidades ofrecidas por el SENA.	**Lista de verificación** IE-AA1-EV01
Evidencia de desempeño Foro temático. AA2-EV01		**Lista de verificación** IE-AA2-EV01
Evidencia de desempeño Crucigrama. AA3-EV01		**Lista de verificación** IE-AA3-EV01
Evidencia de desempeño Cuadro sinóptico. AA4-EV01		**Lista de verificación** IE-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento Taller. AA4-EV02		**Lista de verificación** IE-AA4-EV02

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aula virtual: entorno telemático en el cual el aprendiz tiene acceso a la red (intranet o Internet) para desarrollar un proceso de aprendizaje. Permite la consulta de la documentación de estudio, el desarrollo de actividades de aprendizaje y la utilización de herramientas de interacción como foros de discusión y correo electrónico, entre otros.

***B-Learning*:** proviene del término en idioma inglés *Blended Learning*, en español aprendizaje mixto o combinado. Este tipo de aprendizaje se caracteriza por combinar de acuerdo con las necesidades del aprendiz o del programa de formación, sesiones en línea en las cuales el instructor aborda temáticas del programa de formación.

E-Learning: proceso de enseñanza y aprendizaje que se lleva a cabo a través de Internet, caracterizado por una separación física entre el instructor y el aprendiz, pero con el predominio de una comunicación tanto sincrónica como asincrónica, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continua. Además, el aprendiz es el protagonista de su proceso de formación al tener que autogestionar su aprendizaje con el apoyo del instructor.

Una de las ventajas más relevantes del *e-learning* es la disponibilidad de la información y contenidos de aprendizaje las 24 horas, los 7 días a la semana. Los aprendices además de acceder a los mismos, pueden comunicarse con su instructor y compañeros de forma sincrónica o asincrónica, experimentando un aprendizaje altamente colaborativo y significativo a cualquier hora y en cualquier lugar.

FAVA: se refiere exclusivamente a la orientación de programas de Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje, esta contempla aquellas propuestas que están diseñadas y que se desarrollan dentro de un *software*.

Allí se permite hacer la gestión académica y administrativa de los programas de formación, procesos como la inscripción de estudiantes, la conformación de grupos, proponer actividades de diferentes tipos, hacer la tutoría y seguimiento, aplicar la evaluación, así como comunicarse de manera sincrónica y asincrónica con los aprendices y, generar reportes.

La FAVA se puede dar en varias modalidades, entre ellas el *e-learning y el b-learning*.

LMS: la necesidad de tener una FAVA efectiva y unos Ambientes Virtuales de Aprendizaje - AVA cada vez más completos y atractivos para los aprendices genera la emergencia de los sistemas de gestión de aprendizaje conocidos en el idioma inglés como Learning Management System (LMS).

En un LMS tienen acción tanto los administradores como los tutores y, por supuesto, los aprendices.

Territorium: la EdTech mexicana líder ha tenido un rápido crecimiento y gran posicionamiento en el mercado latinoamericano, es ahora la nueva plataforma de aprendizaje y enseñanza en línea. El sistema Territorium Life ofrece un espacio virtual individualizado basado en Internet y en competencias para el trabajo, permitiendo a los aprendices e instructores recopilar, compartir, descubrir y administrar importantes materiales, documentos de investigación, presentaciones y archivos multimedia.

Territorium ayudará a la institución a formar un portafolio personalizado en forma de hoja de vida por cada aprendiz, en el cual tanto el aprendiz como los instructores podrán visualizar de manera sencilla e intuitiva su avance en el desarrollo de competencias, evidencias de aprendizaje y vacantes a las que podrían aplicar.

El objetivo de Territorium es impulsar el poder de la educación a través de la tecnología, enfocándose en los resultados del aprendizaje. Territorium crea un sistema inteligente para el desarrollo de competencias en el que mide las habilidades que desarrollan los usuarios y las compara con lo que busca el mercado laboral, al tiempo crea una ruta de aprendizaje personalizada que ayudará al aprendiz a alcanzar el éxito.

TIC: las tecnologías de la información y la comunicación tomaron fuerza en el mundo a partir del Siglo XX. Una época colmada de cambios tecnológicos, de la creación de la Internet en 1969, de los avances en cibernética, informática, telecomunicaciones y otras ciencias; sin embargo, su auge se ha evidenciado en el Siglo XXI, en el cual los sujetos encuentran cada vez más la necesidad de la tecnología para llevar a cabo sus actividades diarias.

Las TIC han permeado el ámbito empresarial, bancario, comercial, de ocio y en general, la mayoría de los espacios de interacción y comunicación de la humanidad, siendo la educación uno de los ambientes que más ha sacado provecho de estos desarrollos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Pinto, S., A. R., Cortés, P., O. y Alfaro, C., C. (2017). Hacia la transformación de la práctica docente: modelo espiral de competencias TIC TAC TEP. *Pixel-Bit Revista de Medios y Educación,* (51), p. 37-51. https://idus.us.es/handle/11441/62674

SENA. (2020). *Guía de Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje V4.* Equipo de Acompañamiento a la Formación Virtual. SENA. https://ejecuciondelaformacion.sena.edu.co/acompanamiento/guiainteractiva/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diana Patricia Carmona Milian	E-Pedagogo	Regional Valle - Centro de Tecnologías Agroindustriales	Marzo de 2021
	María Cecilia Aroca Díaz	E-Pedagogo	Regional Bolívar - Centro Agroempresarial y Minero	Marzo de 2021
	Marisol Báez Solano	E-Pedagogo	Regional Tolima - Centro de Industria y de la Construcción	Marzo de 2021
	Frankli Gómez Cardona	E-Pedagogo	Regional Tolima - Centro de Industria y de la Construcción	Marzo de 2021
	Humberto Amaya Alvear	E-Pedagogo	Regional Bolívar - Centro Agroempresarial y Minero	Marzo de 2021
	Leydy Jhuliana Jaramillo Mejía	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Mayo de 2021
	Vilma Lucía Perilla Méndez	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Mayo de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Mayo de 2021
	Julia Isabel Roberto	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Junio 2021