1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en gestión de destinos turísticos
- **Código del Programa de Formación:** 122149
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de protocolos de mejoramiento e innovación para la gestión del turismo
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Determinar estándar de calidad, competitividad y sostenibilidad del destino turístico, teniendo en cuenta planes y políticas locales.
- **Actividad de Aprendizaje:** Diagnosticar la calidad, competitividad y sostenibilidad del sector turístico.
- **Competencia:** Generación de alternativas para el desarrollo del turismo
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    1. 04- Proponer actividades y estrategias para la implementación de los planes teniendo en cuenta los objetivos de la gestión y competitividad de turismo
    2. 05- Articular las estrategias para el desarrollo turístico entre instituciones y dependencias de la administración teniendo en cuenta sus funciones y el nivel territorial.
    3. 07- Apoyar la elaboración del plan de acción para la gestión del turismo teniendo en cuenta los planes de desarrollo, planes sectoriales, los actores y aliados del turismo
- **Duración de la Guía:** 125 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado (a) aprendiz, continuando con la dinámica para fortalecer las potencialidades que ofrece la gestión del turismo en el destino, es importante realizar actividades que contribuyan a desarrolar un **turismo responsable** basado en el *respeto, equilibrio, distribución y equidad de género*. Incluye el respeto a los valores naturales y culturales de la comunidad local, equilibrio entre los impactos que se generan y los beneficios que se obtienen, la igualdad entre géneros, asi como la distribución equitativa de los beneficios entre los diferentes actores, empresas organizadoras e intermediarias, los gestores de los recursos y la comunidad local.

En esta etapa **se analizarán factores como el macroentorno y el microentorno** del destino, apoyándonos en herramientas tales como el análisis PEST (Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos), árbol de problemas o el análisis Porter. Estas herramientas son necesarias para enmarcar la gestión del destino en la situación actual.

De lo anterior, se deben realizar trabajos de campo que permitan identificar problemáticas y necesidades las cuales serán presentadas en informes de diagnóstico con el ánimo de darlas a conocer.

En el contexto de la gestión de los destinos turísticos, las herramientas a implementar deben dar una solución a un problema vinculado al ciclo de desarrollo de productos turísticos, teniendo en cuenta el impacto, *directo o indirecto*, que genere sobre la sostenibilidad económica, social, ambiental y cultural del entorno donde se desarrolla, en concordancia con los planes de desarrollo nacional, regional y local.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Desarrollo de la actividad:

3.1 Actividades de Reflexión inicial

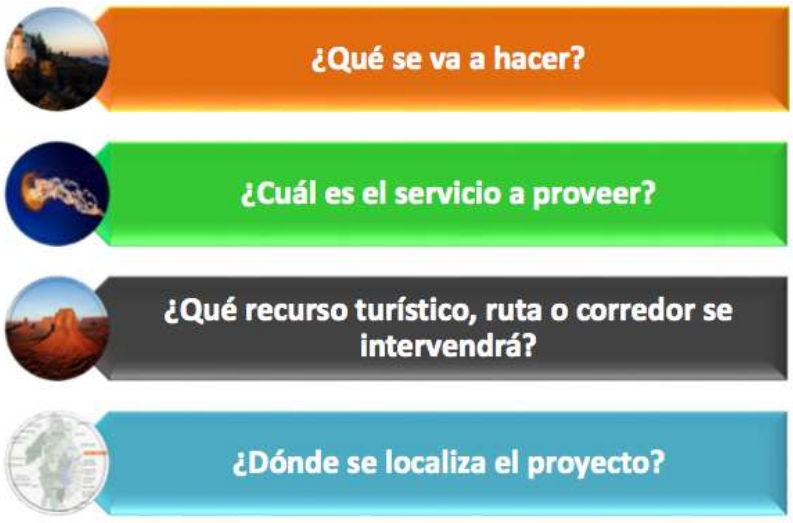
Sr. Aprendiz, por medio del desarrollo de esta guía podrá ampliar y afianzar sus conocimientos y de la capacidad de organización para proyectar el destino en un modelo sostenible, incluyente y equitativo.

3.1.1. Para que el turismo sea diverso debe ser sostenible y la tendencia del turista es a evitar impactos negativos en la naturaleza, no afectar la cultura, la preservación de la localidad, municipio, región, así como la generación de sostenibilidad que es un equilibrio entre lo ambiental social y económico.

a) De acuerdo a los trabajos de campo realizados en trimestres anteriores, en grupos de 3 o 4 personas realice la hoja de ruta, que identifique los avances y las acciones para fortalecer los destinos objeto de estudio.

b) En una mesa redonda exponga su punto de vista sobre ¿Qué tipo de turismo queremos para el destino? y cuáles son los esfuerzos que se han desarrollado para el mejoramiento en la percepción local, regional e internacional de país.

Problemática: El nombre del proyecto a desarrollar en la gestión del destino debe ser claro, preciso, de tal forma que debe de dar una idea clara de que es lo que se quiere desarrollar en el destino.



¿Que se va hacer?

Situación A	Tipo	Situación B	Descripción
	Instalación		Intervenciones que permiten brindar a los visitantes servicios turísticos que actualmente no existen.
	Mejoramiento		Intervenciones que permiten mejorar una o más características de los servicios turísticos existentes, para la atención del mismo número de visitantes.
	Ampliación		Intervenciones que permiten incrementar la cobertura de los servicios turísticos.
	Recuperación		Intervenciones que permiten recuperar la capacidad de brindar los servicios turísticos que se perdieron por alguna causa.

¿Cuál es el servicio a proveer?

- ✓ Servicios de observación
- ✓ Servicios de orientación turística
- ✓ Servicios de información turística
- ✓ Servicios de interpretación cultural,
- ✓ Servicios para el disfrute del paisaje
- ✓ Servicios para el recorrido interno del recurso turístico.
- ✓ Servicios de descanso (Para recorridos largos)
- ✓ Servicios de embarque y desembarque para uso turístico
- ✓ Servicios de acceso directo al recurso
- ✓ Servicios para exposición de muestras cultural

¿Qué recurso turístico, ruta o corredor se intervendrá?

- ✓ Se debe indicar el nombre del recurso, circuito, ruta o corredor turístico que será intervenido. Debe de ser el mismo que se consigna en el Inventario Nacional de Recursos Turísticos.
- ✓ En el caso de que la intervención se realice por fases, se deberá consignar el sector, zona, ruta o circuito internos al que esté adscrito la intervención.

¿Dónde se localiza el proyecto?

- ✓ Se debe de especificar la ubicación geográfica del recurso turístico, corredor, circuito o ruta.

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

3.2.1. Consulte en el material de apoyo en plataforma LMS denominado **"Reconocer los principios y normativa del turismo sostenible, que apliquen al proyecto"**.

a. Revise la NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1
b. NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS TS 003, identifique los requisitos de sostenibilidad, de impacto (ambiental, económico, social, cutural), aplique los conceptos al estudio realizado en su municipio.
c. Defina el alcance del proyecto, acorde a las normas de sostenibilidad, para la buena gestión de las actividades turísticas en el destino.
d. Para la elaboración de la propuesta utilice la plantilla ubicada en el material de apoyo.

NOMBRE DEL PROYECTO

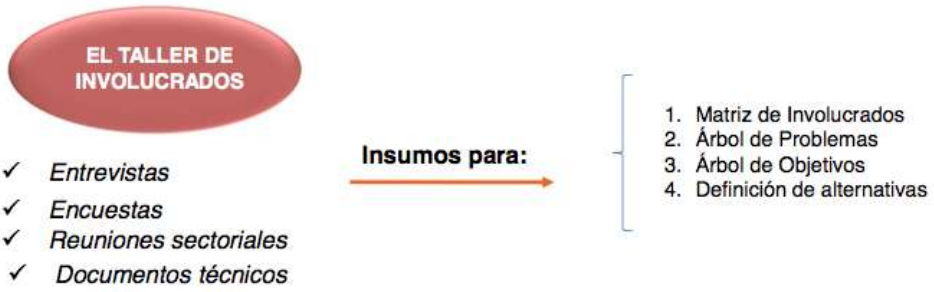
¿Qué se va a hacer?	¿Cuál es el servicio a proveer?	¿Qué recurso, ruta o corredor se intervendrá?	¿Dónde se localizará?	Nombre del proyecto
Se va a mejorar	Servicios turísticos de orientación y acceso a las playas.	Corredor turístico Vichayito – Punta Veleros.	Distrito de Los Órganos, Provincia de Talara, departamento de Piura.	Mejoramiento de los servicios turísticos de orientación y accesos del corredor turístico Vichayito – Punta Veleros. Distrito de Los Órganos, Provincia de Talara, Departamento de Piura.
Se va ampliar	Servicios turísticos de orientación y disfrute del paisaje.	Sector I del Complejo Arqueológico de Pachacamac (*)	Distrito de Lurín, Departamento de Lima.	Ampliación de los servicios turísticos de orientación y disfrute del paisaje en el Sector I del Complejo Arqueológico de Pachacamac. Distrito de Lurín, Departamento de Lima.
Se va a instalar	Servicios turísticos de disfrute del paisaje e interpretación .	Ruta de Gigantes del Santuario Nacional del Bosque de Huayllay (*)	Provincia de Pasco, Departamento de Pasco.	Instalación de servicios turísticos de disfrute del paisaje e interpretación en la Ruta de Gigantes del Santuario Nacional del Bosque de Huayllay. Provincia de Pasco, Departamento de Pasco.
Se va a mejorar	Servicios turísticos de observación, interpretación, orientación, disfrute de paisaje y accesibilidad.	Circuito Norte de la Reserva Nacional de Paracas	Distrito de Paracas, Provincia de Pisco, Departamento de Ica.	Mejoramiento de los servicios turísticos del Circuito Norte de la Reserva Nacional de Paracas. Distrito de Paracas, Provincia de Pisco, Departamento de Ica.

(*) Cuando el proyecto se interviene por fases, sectores o circuito o corredor, rutas, el nombre debe mencionarlo.

3.2.2. Apropiación del conocimiento

a. Consulte el plan de desarrollo económico del municipio o el plan de desarrollo turístico.
b. Identifique el EOT (esquema de ordenamiento territorial) del municipio

ANALISIS DE INVOLUCRADOS



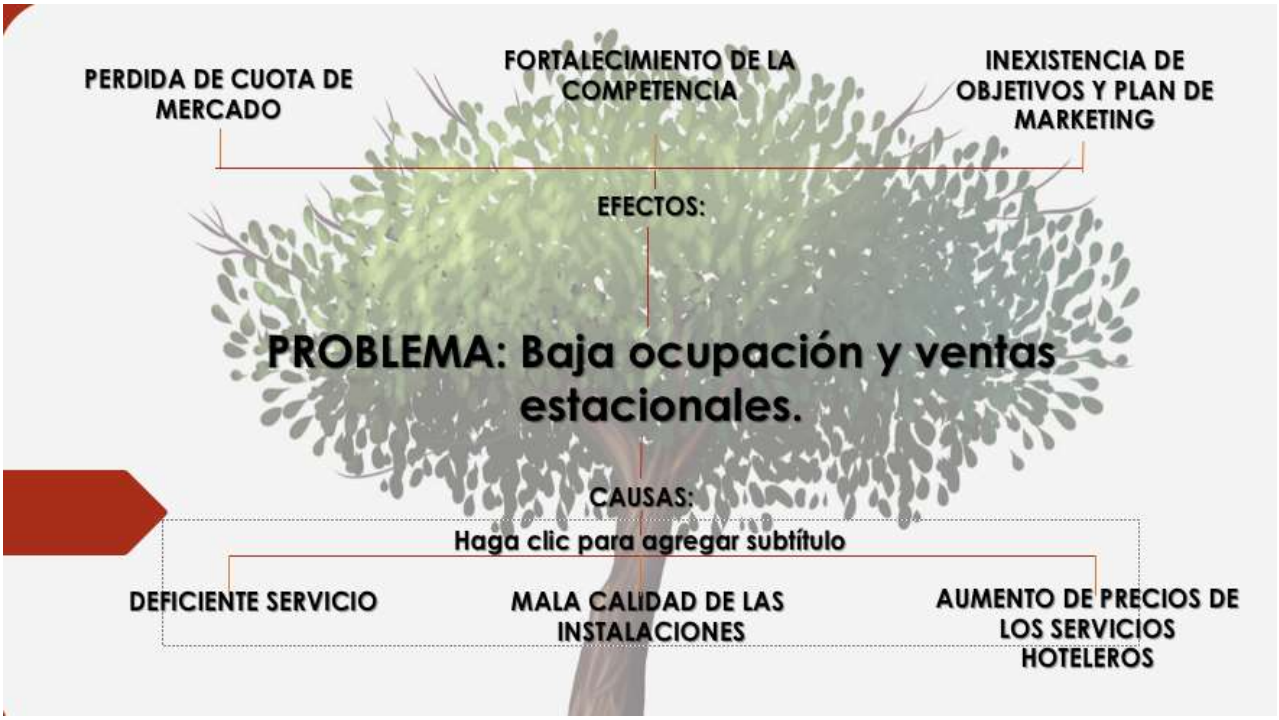
c. Realice el análisis de los involucrados, retomando las entrevistas, encuestas, documentos, reuniones.
d. Desarrolle la matriz de involucrados, acorde al ejemplo

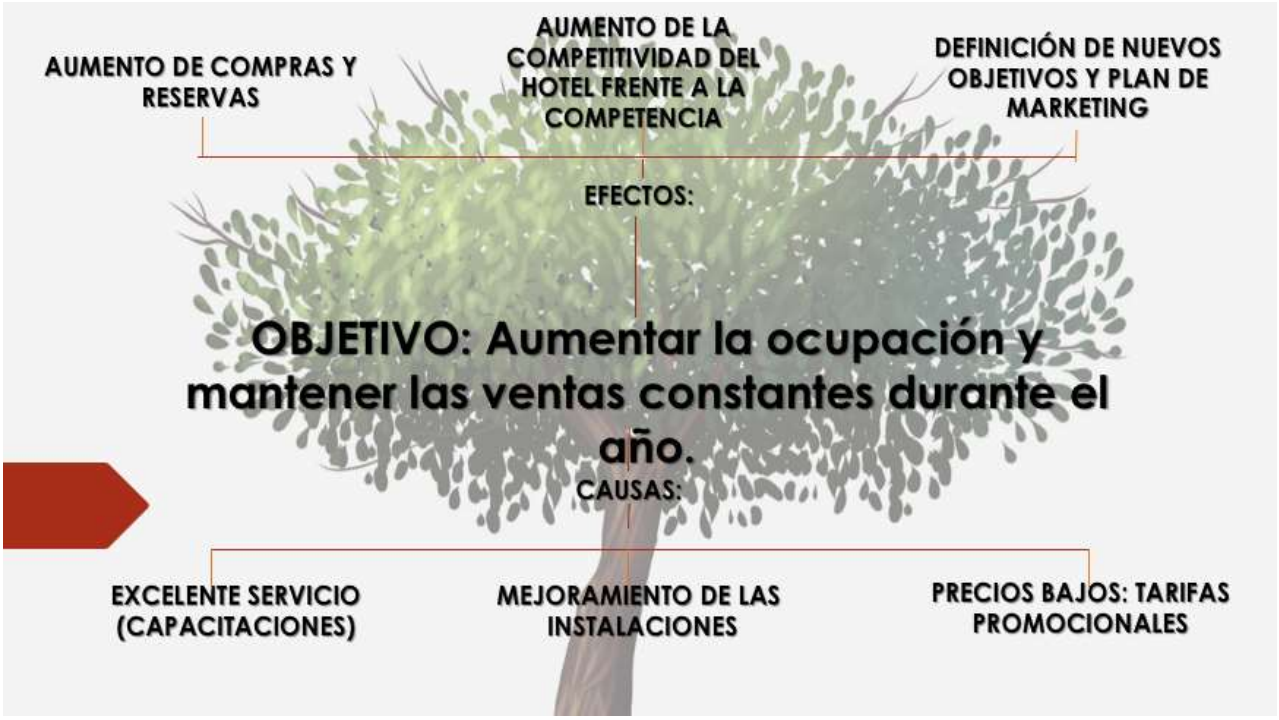
ANALISIS DE INVOLUCRADOS

¿QUIÉNES?

Entidades Publicas	Entidades Privadas	Interesados
• Gobiernos Locales • Gobiernos Regionales • Gobierno Nacional	• Organismos de cooperación • ONGs • Operadores turísticos • Prestadores de servicios • Gremios turísticos • Artesanos	• Visitantes – Turistas Extranjero – Turistas Nacional – Excursionistas • Población • Comunidades

e. Utilizando el siguiente grafico desarrolle el árbol de problemas y objetivos y presente su evidencia.





3.2.2.1. Relacionar las estrategias, con el objetivo del proyecto del destino frente a la política de calidad y sostenibilidad.

3.2.2.2. Presente su evidencia siguiendo las directrices del instructor

3.2.2.3. Elabore la Matriz de estrategias, tomando como referencia:

a) La identificación de los grupos involucrados.
b) El reconocimiento de los problemas que perciben el grupo de involucrados.
c) La visualización de sus intereses.
d) La identificación de las estrategias que responden a los intereses de cada uno de ellos.
e) Evaluar el alcance de las estrategias propuestas

Matriz de Involucrados - Estrategias				
Grupos Involucrados	Problema	Intereses	Interéses	Alcance Compromisos

Transferencia de conocimiento

4. Con su grupo de trabajo y tomando como base los siguientes temas: Reconociendo propuestas, acuerdos, convenios, contratos, alianzas y licitaciones

4.2.2.1. Consulte cada concepto.

4.2.2.2. Identifique las características que componen cada uno de los conceptos.

4.2.2.3. ¿Como se crean?

4.2.2.3.1. Elaboración plan de acción que incluye plan de contingencia y proponer indicadores.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Matriz involucrados Mapa árbol de objetivos **Evidencias de Desempeño** Propuesta de Alternativas, estrategias, frente a la política de calidad y sostenibilidad. **Evidencias de Producto** Cuadro comparativo de Cluster, club de producto y red de turismo.	•Elabora esquema de los impactos del turismo mostrando las causas y efectos. • identifica alternativas de solución de acuerdo a los problemas identificados •Plantea estrategias de gestión para los actores y aliados del turismo. • Comunica sus propuestas de manera clara mostrando coherencia y seguridad en sus planteamientos.	**Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de verificación **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** lista de Verificación **Técnica:** Valoración del producto **Instrumento:** lista de Verificación

6. GLOSARIO DE TERMINOS:

Actividades turísticas - Actividades que llevan acabo los turistas durante el periodo que dura su viaje en un lugar fuera de su espacio habitual, estas se realizan con fines de ocio, diversión, descanso y otros motivos.

Agencia de Viajes - Empresa o negocio que da servicio al consumidor final (viajero). Puede vender paquetes de viajes y servicios turísticos por separado, tales como: venta de noches de hotel, renta de autos, tours o excursiones, reservación en restaurantes, venta de boletos de avión y/o paseos en cruceros.
AMAV - Asociación Mexicana de Agencias de Viajes. Ver más: Artículo principal

Áreas naturales protegidas - Zonas del territorio nacional (México) y aquéllas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por la actividad del ser humano o que requieren ser preservadas y restauradas y están sujetas al régimen previsto en la Ley.

Bleisure - Término en inglés derivado de la unión de "business travel" y "el leisure travel" (viajes de negocio y viajes de ocio). Es una tendencia de los viajeros de negocios a alargar sus estancias (1 o 2 días) para conocer, como un turista convencional, el destino visitado.

Carnaval - Celebración que se realiza antes del inicio de la cuaresma cristiana, que comienza el Miércoles de Ceniza. En cada destino turístico se realiza en diferentes fechas, entre febrero y marzo. Se origino como una festividad donde se desfilaba con disfraces y máscaras. El que tiene lugar en Río de Janeiro (Brasil) es el mas famoso del mundo. En México el de Veracruz y el de Mazatlán son ampliamente reconocidos.

Centro histórico - Núcleo central de un área urbana, normalmente el de mayor atracción social, económica, política y cultural; encierra la mayor parte de la historia de una ciudad. A partir de este, se comienza a construir cualquier ciudad.

Centro turístico - Espacio territorial dotado de bienes y servicios turisticos, con capacidad para motivar y atender una demanda significativa.

Centro Vacacional - Unidad equipada con bienes y servicios turisticos, concentrados en un área delimitada y equipada para la atención de grupos de turistas.

Charter - Contratar el uso exclusivo de cualquier avión, autobús u otro vehículo.

Circuito turístico - Recorrido turístico con regreso al punto de partida pero sin pasar dos veces por el mismo lugar. Ver más: Artículo principal

---

Consolidador - Una persona o empresa que forma grupos para realizar excursiones; al llevar un grupo de personas al viaje tiene la posibilidad de aumentar las ventas, ganar o cortesías.

Corredor turístico - Vía de comunicación entre dos o más centros turísticos, sirve como espacio de desplazamiento para corrientes turísticas. Ejemplo: Carreteras o caminos.

Cultura - La suma total del comportamiento y las formas de vivir de un asentamiento de seres humanos que es transmitido de generación en generación.

Destino - Lugar geográfico al que llega un viajero, sin importar si pernocta o no. (OMT)

Ecoturismo - Viajes ambientalmente responsables a las áreas naturales, con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (y cualquier elemento cultural, tanto pasado como presente), que promueva la conservación, produzca un bajo impacto de los visitantes y proporcione la activa participación socioeconómica de la población local. Ver más: Artículo principal

---

FAM Trip - Término en inglés para referirse a un viaje de familiarización. Es una tarifa de viaje reducida o gratuita ofrecida a profesionales de viaje para que conozcan un destino, atracción u hotel, con el fin de que después lo vendan a sus clientes.

GDS - Siglas en inglés cuyo significado es: *Global Distribution System*; en español: "Sistema Global de distribución". Son sistemas tecnológicos utilizados principalmente por las agencias de viajes para reservar vuelos, habitaciones de hotel, renta de autos, entre otros servicios de la industria turística. En otras palabras, sirven como "compilador" de servicios turisticos entre las empresas que los ofrecen y las agencias de viajes. Los GDS mas reconocidos son: Sabre, Travelport y Amadeus.

Hospitalidad - Término general usado en la industria del turismo que describe la "hospitalidad en la industria" y que normalmente se refiere a la manera en que se trata al huésped desde la bienvenida en recepción, el trato del personal, el servicio de alimentos y bebidas, etc.

Hotel - Inmueble construido para dar servicio de hospedaje a personas, generalmente durante sus viajes a un destino diferente al de su residencia. Depende de la categoría, pueden contar con servicio de restaurante, piscina, gimnasio, guardería, spa, entre otros.

IATA - Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Ver más: Artículo principal

Industria turística - Conjunto de empresas, establecimientos y otras organizaciones cuya actividad principal es ofrecer bienes y servicios a los turistas. (OMT)

Itinerario - Descripción detallada de las actividades que se llevaran a cabo durante un viaje, incluye los horarios. Es común que tanto el viajero como el prestador de servicios turísticos tengan una copia.

MICE - Acrónimo (conjunto de letras que forman una palabra) que hace referencia a *Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions* (en español: Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exposiciones). Se utiliza para hacer definir al Turismo de Reuniones, aunque el término aceptado por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) es justamente "Turismo de Reuniones". Ver más: Artículo principal

Motel - Vocablo formado a partir de las palabras en ingles "**mo**torist ho**tel**". El concepto se origino para describir alojamientos de hospedaje cerca de las carreteras a las afueras de la ciudad, donde viajeros en automóvil hacían uso de estos con el fin de descansar. Actualmente existen moteles en el interior de las ciudades; y en algunas partes de Latinoamérica el termino se usa para referirse a establecimientos donde se tienen relaciones intimas.

Oficina de Convenciones y Visitantes - Las Oficinas de Convenciones y Visitantes (OCV) son organismos publico-privados enfocados (no exclusivamente) al segmento de Turismo de Reuniones, cuya labor principal es la promoción del destino turístico donde están establecidas; pero, también tienen dentro de sus funciones el desarrollo de productos turísticos y la capacitación a prestadores de servicios turísticos.

OTAs - Siglas de: "Online Travel Agency". Cuyo significado al español es: "Agencia de Viajes Online". Ver más: Artículo principal

Paquete turístico - Un producto ofrecido al consumidor, que incluye al menos 2 elementos del viaje, cargados en el precio final. Estos elementos pueden ser el transporte, el hospedaje, los alimentos y/o visitas de ciudad, entre otros. Lo mas común es que exista un precio y duración del viaje predeterminados con características únicas.

REVpar - Término en inglés que quiere decir "Revenue per available room", traducido como Ingreso por habitación disponible. Ver más: Artículo principal

Tarifa - Precio final al que se vende al publico un producto o servicio.

Tarifa con descuento - (Hotelería) Cuando por algún motivo como incentivar el hospedaje, grupos de huéspedes, convenio o fechas especiales se hace una rebaja al precio normal de las habitaciones.

Tarifa grupal - (Hotelería) También conocida como tarifa convenio. Precio que se le ofrece a empresas o particulares que llevan constantemente gente (grupos) al hotel.

Tarifa Neta - (Hotelería) Es aquella que incluye impuestos (IVA e ISH).

Tarifa pública - (Hotelería) Precio estipulado abierto al público de las habitaciones de un hotel.

Tarifa Rack - (Hotelería) Costo más caro al que se puede vender una habitación. Se ofrece generalmente cuando el hotel tiene mucha demanda y pocas habitaciones.

Tiempo compartido - Servicio que consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el derecho de un desarrollo turístico (ejem. casa habitación, departamento o cuarto de hotel) por un periodo de tiempo especifico; mediante el pago de una cantidad convenida. Es un tipo de "compra" anticipada de vacaciones por un determinado numero de años.

Tour Operador - Una compañía que crea y comercializa paquetes turísticos, los que pueden incluir transporte, alimentos, hospedaje, visitas de ciudad, etc. En la cadena de venta, los tour operadores normalmente venden a las agencias minoristas y no directamente al cliente final.

Turismo - Se refiere a las acciones que realizan los visitantes a un destino turistico. Engloba todas las actividades económicas que se dedican a satisfacer la demanda del turista. Ver más: Artículo principal

Turismo de Naturaleza - Viajes cuya principal motivación es la experiencia y cercanía con la naturaleza.

Turismo electoral - Se refiere al cambio de domicilio en la credencial de elector con la intención de participar en una elección que no es la que corresponde, es decir, tener la posibilidad de votar por alguien que no a tu espacio geográfico habitual.

Turista - Visitante que pernocta en el destino al menos una noche. (OMT)

Upgrade - Termino usado en hotelería para referirse al hecho de que el huésped tendrá una mejor habitación que la que ha pagado o una mejor clase de servicio, por el mismo precio.

Visitante - Un *visitante* es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. (OMT)

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Guerrero, G. P. E., & Ramos, M. J. R. (2014). Introducción al turismo. México, D.F., MX: Grupo Editorial Patria. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Wallingre, N. (2013). Transporte aéreo: relación con el turismo y los servicios (2a. ed.). Buenos Aires, AR: Fundación Proturismo. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Foster, D. L. (1994). Introducción a los viajes y al turismo. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Isabel Posada Sánchez	Instructora	Centro de la innovación Agroindustria y la Aviación	04 de abril de 2007

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Javier Espindola** **Francelina Claros** **Daniela Godoy Estrella**	**Instructor** **Instructor** **Instructor**	**Sena – Hotel** **Sena-Hotel** **Sena-Hotel**	**17/07/2019** **17/07/2019** **17/07/2019**	**Formato Actualizadoº**