El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



CONSENTIDO

CAT

sacúdete

TARJETA JOVEN COLOMBIA

GEN'T

FONTUR COLOMBIA

CALIDAD
TURÍSTICA

CURSO VIRTUAL EN TURISMO
JÓVENES CON SENTIDO



CONTENIDO

1 **CALIDAD, GARANTÍA DE ÉXITO EN EL TURISMO**

- Definición
- Calidad en el servicio al cliente
- Diez lecciones que te ayudarán a ser un buen anfitrión
- Ventajas que trae implementar procesos de calidad en la prestación de servicios turísticos

2 **CALIDAD TURÍSTICA EN COLOMBIA**

- Política de Calidad Turística
- Certificación de calidad turística
- Normas técnicas sectoriales de calidad turística (NTS)
- Acciones y oportunidades para mejorar la calidad del turismo

3 **MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO**

- Guía de buenas prácticas para prestador del sector turismo de Colombia Productiva
- Ejemplo de manual de buenas prácticas de un anfitrión. (ESCNNA)
- Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia

4 **ACTIVIDAD EXTRACURRICULAR**

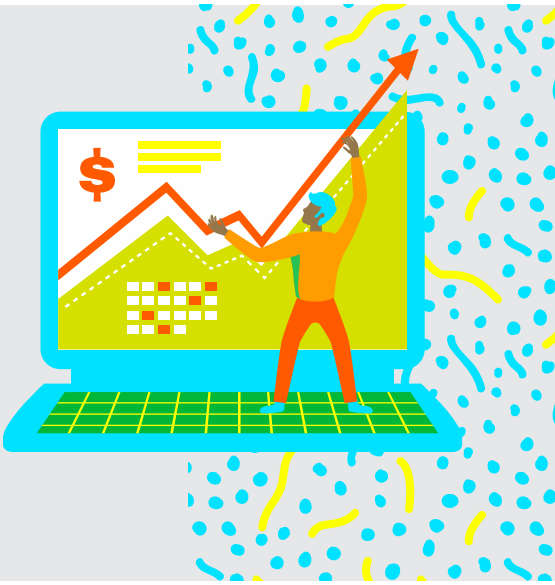
BIBLIOGRAFÍA

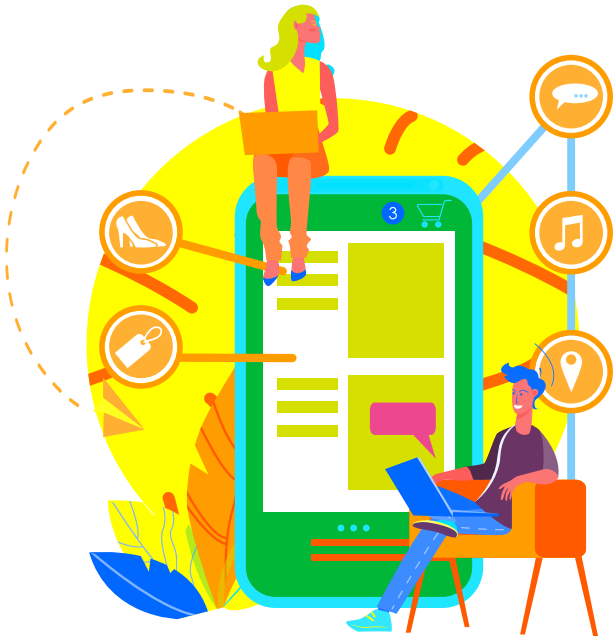


1 CALIDAD, GARANTÍA DE ÉXITO EN EL TURISMO

1 Calidad es un concepto que se refiere a la capacidad de cumplir con los objetivos de todas las actividades desarrolladas en una empresa o entidad con total excelencia en su ejecución, buscando siempre la mejora continua.

Según la Organización Mundial del Turismo - OMT, es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores que determinan la calidad, tales como: La seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.





En el turismo es la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas según el cumplimiento de una oferta ofrecida. La calidad siendo el conjunto de propiedades que califican el hacer apropiadamente las actividades, también permite caracterizarla y valorarla con respecto a las relacionadas con su quehacer, es este caso con la competencia o con otros operadores de servicios turísticos.

El objetivo prioritario de la mayor parte de las empresas y de los negocios es retener al cliente, fidelizarlo. En el turismo esto puede verse cuando los turistas desean volver, quieren repetir la experiencia y la recomiendan. Las empresas turísticas deben incentivar la mejora continua como estrategia de competitividad y de éxito.

Hoy en día es complicado para una empresa turística diferenciarse de las demás ofertando un producto o servicio exclusivo durante mucho tiempo, por eso una ventaja diferencial basada en las características del servicio lo hace más competitivo. La competitividad debe apoyarse en la calidad del servicio, es decir, en la atención del turista.

PARA MEDIR LA CALIDAD DE ALGO ES NECESARIO QUE EXISTAN DOS COMPONENTES:



- **El producto:** Es cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad (bienes, servicios, experiencias, eventos, personas, lugares, propiedades, organizaciones, información e ideas). Kotler 202.



- **El Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. En este sentido, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional más poderoso que los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Buen producto + Excelencia en el servicio = Calidad

2 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

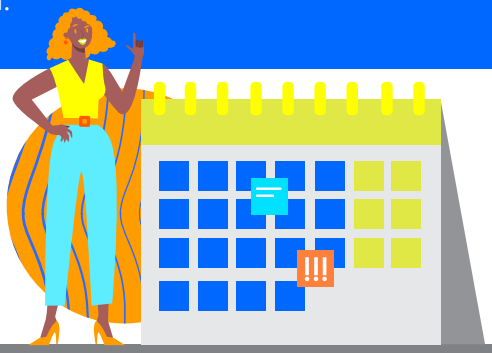
Conoce algunos aspectos a tener en cuenta para prestar un servicio turístico de buena calidad:



- **Escucha al cliente:** Entiende lo que el viajero quiere. Lógralo poniendo atención a sus palabras, sus sugerencias y a sus inquietudes. Puedes crear un sistema de información como encuestas de satisfacción que busquen mejorar la calidad del servicio.



- **Inspira confianza:** Tu cliente debe sentirse seguro contigo y el servicio que le ofreces, él está poniendo en tus manos su dinero y espera ser recompensado por ello de la mejor manera. Ser amable y atento permite crear un ambiente de confianza.



- **Servicio básico:** Las empresas del sector turístico y los anfitriones deben mantener sus promesas y entregarle a los viajeros aquello que se les ha ofrecido, escúchalos y mantenlos informados sobre cada aspecto de la experiencia que hayan comprado.



- **Diseño de servicio:** Desarrolla un plan que abarque todos y cada uno de los detalles del servicio que vas a ofrecer. Ten en cuenta todas las necesidades que surjan en la actividad que vayas a ofrecer, para así cuidar los intereses del cliente.

- **Crea un sistema de resolución de problemas:** Responde rápidamente a las quejas para mejorar lo antes posible cualquier deficiencia o incumplimiento en tu servicio. Se le debe permitir al cliente contar su experiencia y saber qué se debe mejorar.





- **Sorprende a los clientes:** Promete lo que puedes entregar, pero entrega más de lo que prometes. Sorprender al cliente es superar sus expectativas, ellos agradecerán que aspectos como la seguridad, la capacidad de respuesta, la calidad del servicio y la empatía, estén por encima de lo normal.

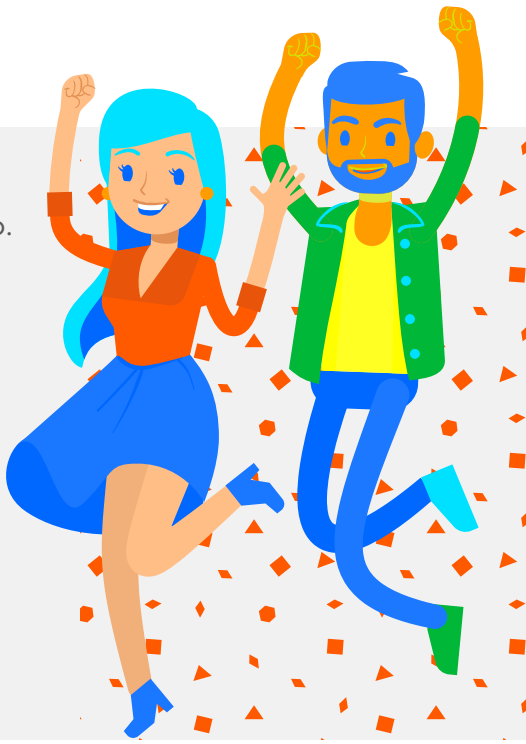


- **Trabaja en equipo:** Como anfitrión debes tener una buena relación con tus aliados y otros prestadores de servicios que tengan relación con tu oferta. El trabajo en equipo permite entregar un servicio de calidad.



- **Liderazgo:** Inspira con tu liderazgo a todos los implicados en tu actividad, la calidad de servicio proviene de asumir con compromiso todo el diseño del servicio que ofreces y coordinar todos los aspectos de tu oferta, incluyendo el uso efectivo de la información y la tecnología que necesites involucrar.

3 DIEZ LECCIONES QUE TE AYUDARÁN A SER UN BUEN ANFITRIÓN:

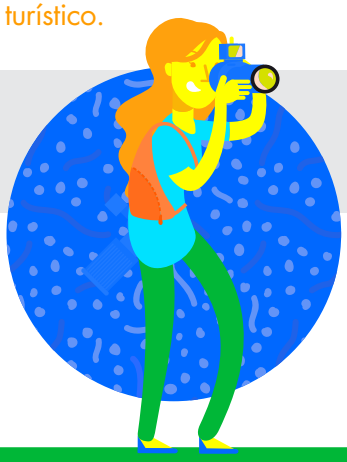


1. Conoce y valora los atractivos turísticos de tu región.
2. Enseña a las personas que te rodean a respetar y amar su entorno.
3. Atiende cordialmente al turista procurando siempre sonreír.
4. Cobra siempre el precio justo por el servicio o producto ofrecido.
5. Cuida el aseo de tu localidad, del entorno natural, de las rutas y del patrimonio.
6. Transmite las costumbres y tradiciones hacia las nuevas generaciones.
7. Sé puntual y correcto con los compromisos adquiridos con turistas.
8. Recuerda que la honestidad y calidad en el servicio son atributos altamente valorados por los visitantes.
9. Infórmate para informar, sé franco y respetuoso en las respuestas que otorgues a los visitantes.
10. Procura que la promoción de tus productos o servicios sea consecuente con lo ofertado.



4 VENTAJAS QUE TRAE IMPLEMENTAR PROCESOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS:

- Se puede conocer el grado de satisfacción de los clientes por los servicios recibidos.
- Se permite detectar errores organizativos y funcionales.
- Se pueden ofrecer servicios con estándares homogéneos.
- Se promueve un cambio en los clientes hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.
- Facilita el acceso al mercado y se mejora la imagen de los servicios turísticos.
- Promueve el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.



2 CALIDAD TURÍSTICA EN COLOMBIA

Actualmente la actividad turística ofrece diversidad de destinos, experiencias y productos, creando un escenario competitivo, esto ha estimulado a las empresas turísticas a desarrollarse de una manera más visible y sostenible.



1 POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

En Colombia existe una **Política de Calidad Turística** que apunta hacia el mejoramiento de las condiciones de prestación de servicios y actividades turísticas, así como, en el manejo de los destinos; lo cual permite la definición y el cumplimiento de requisitos y normas que promuevan la calidad y la sostenibilidad del turismo en el país.

Objetivo general:
Mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios turísticos al generar una cultura de excelencia en los prestadores de servicios turísticos y destinos como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible.



Para lograr este objetivo trabaja los siguientes puntos:

- Normalización para prestadores y destinos turísticos.
- Certificación para prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos.
- Generación de incentivos para promover la calidad en el sector.
- Promoción para generar una cultura de calidad turística.

2 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA

Algunas empresas y operadores turísticos, comprendiendo la importancia de ser competitivos y garantizar su buen desempeño, buscan mediante certificaciones, demostrar el compromiso y su responsabilidad ofreciendo productos, procesos, servicios, que cumplen ciertos requisitos, definidos en normas o especificaciones técnicas.

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





- La certificación por procesos garantiza que existe documentado un sistema que asume 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, y clasificación en diferentes niveles, en la cual según el número de criterios cumplidos se puede ocupar un nivel bajo, medio o alto.

Siendo un proceso voluntario, muchos trabajadores del turismo, buscando acreditar su gestión y demostrar que cuentan con un soporte que certifique la calidad, adoptan ciertas normas y especificaciones. Estas certificaciones permiten que cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño, ubicación o área de actividad, generen confianza y garanticen calidad en sus grupos de interés



3 NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE CALIDAD TURÍSTICA (NTS).



Estas normas técnicas sectoriales de turismo contribuyen a posicionar la imagen de los productos y servicios que se ofrecen bajo un sello de calidad, y procuran al visitante información clara y certificada sobre el tipo de producto o servicio que va a recibir, lo cual produce confianza en el momento de realizar una compra, dado que se evidencia una garantía con la certificación con la que estos cuentan. (ABC del turismo. Mincit, Fontur. 2019, Pag 36).

Actualmente, Colombia cuenta con más de 50 normas técnicas sectoriales distribuidas entre guías, establecimientos de alojamiento y hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, tiempo compartido, y turismo sostenible, así:

HASTA EL MOMENTO EXISTEN NTS PARA:

- Establecimientos gastronómicos **11NTS**
- Alojamiento y hospedaje **13NTS**
- Guías de turismo **14NTS**
- Turismo sostenible **7NTS**
- Agencias de viajes **13NTS**
- Turismo de aventura **2NTS**
- Tiempo compartido **2NTS**
- Operadores profesionales de congresos **1NTS**

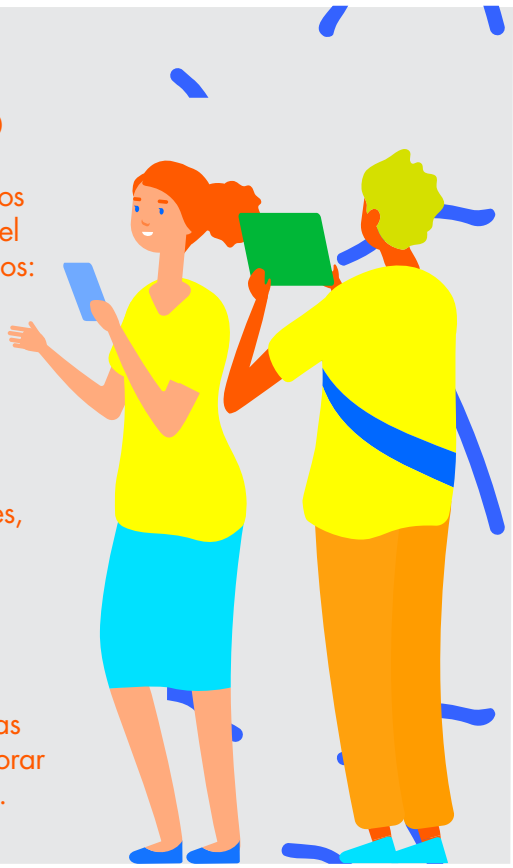
Normas Técnicas Sectoriales. Fuente: *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT).*



En Colombia, las normas técnicas de sostenibilidad son de obligatorio cumplimiento para los prestadores de servicios turísticos. Si deseas profundizar sobre las normas técnicas definidas para cada sector del turismo, te invitamos a consultar en la siguiente página:

https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales

4 ACCIONES Y OPORTUNIDADES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL TURISMO



Ante la rápida evolución que ha tenido la industria turística en los últimos años, te presentamos algunas estrategias que te ayudarán a aumentar el interés hacia tu producto o servicio, y a mejorar la calidad de los mismos:

- Diversificación.
- Diseño y desarrollo del producto (tipos de turismo, experiencias, opciones de movilidad).
- Competitividad (precios, ofertas).
- Accesibilidad (discapacitados, adultos mayores).
- Información y señalización en diferentes lenguas.
- Implementación de tecnología (aplicaciones para teléfonos móviles, mapas, otros).
- Mejores servicios e infraestructura.
- Evaluación continua de la experiencia.

Además de las diferentes acciones que puedes poner en marcha de manera independiente como anfitrión, también es importante que tengas en cuenta las oportunidades que presta el gobierno nacional para mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos ofertados en Colombia.

EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO - MINCIT DESARROLLA LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:



Normalización a los prestadores y destinos turísticos: Ayuda a identificar las necesidades de los prestadores de servicios y destinos turísticos y a definir las normas o estándares (especificaciones técnicas) que permiten garantizar calidad, apoyando su difusión en el sector. También actualiza las Normas Técnicas Sectoriales, de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado.



Certificación para prestadores de servicios y destinos turísticos: Promueve los procesos de certificación en calidad para prestadores de servicios y destinos turísticos. Brinda asistencia y capacitación, fortalece canales de comunicación y ejerce el control en la aplicación y buen uso de la marca de calidad turística.

Certificación para prestadores de servicios y destinos turísticos: Promueve los procesos de certificación en calidad para prestadores de servicios y destinos turísticos. Brinda asistencia y capacitación, fortalece canales de comunicación y ejerce el control en la aplicación y buen uso de la marca de calidad turística.





Generación de incentivos para promover la calidad en el sector: Adelanta acciones que motivan a los prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos a certificarse, con el fin de promover procesos de calidad en el sector. También promueve la participación en ruedas de negocios y, otros mecanismos de promoción, en mercados nacionales e internacionales, a los destinos y prestadores de servicios turísticos certificados.

Promoción para generar una cultura de calidad turística: Brinda asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos para la implementación de planes de excelencia turística y certificación, a la vez, fomenta y promueve entre los turistas nacionales y extranjeros, y entre los actores externos al sector, una cultura de consumo de servicios turísticos de calidad a través de jornadas de sensibilización.



3 MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO

Las buenas prácticas en la prestación de los servicios turísticos son las acciones que contribuyen a la conservación del patrimonio cultural y natural, al desarrollo social y económico de las comunidades y a la satisfacción de los actores implicados.



¿SABÍAS QUE?

La implementación de manuales de buenas prácticas, siendo un proceso voluntario, debe estar siempre alineada con estrategias de certificación y con la búsqueda del cumplimiento normativo nacional.



1 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PRESTADOR DEL SECTOR TURISMO DE COLOMBIA PRODUCTIVA:

Buenas prácticas en gestión y administración:
Son aquellas con las que el empresario 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 clientes 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.





Manejo de destinos (lugar, personas, productos, procesos):
El turismo es más viable de ser desarrollado cuando se piensa en destino o clúster, ya que de esta forma los diferentes prestadores se articulan a una cadena productiva que reduce los costos y que fortalece el accionar colectivo del lugar. Cualquier acción independiente resultará más costosa y onerosa, por eso pensar en términos de destino, donde se articula la participación pública y privada, facilita la obtención de resultados.

Buenas prácticas sociales:
Desde la planeación de la iniciativa se debe tener claro que el turismo sostenible busca generar beneficios y mejoras en la calidad de vida de las comunidades locales. Por lo tanto, la actividad siempre debe estar orientada a la alta participación de la población y la concertación con todos los actores para la articulación local, regional y nacional que propicie el fortalecimiento y posicionamiento del proyecto.

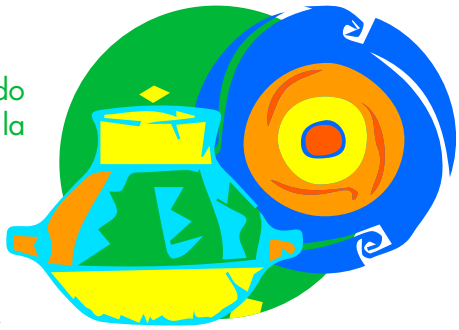




Desarrollo local comunitario:
Muchas regiones del territorio nacional se han visto beneficiadas por las actividades turísticas, en especial en el sector del turismo de naturaleza.

- Incluye dentro de la planeación del destino un proceso participativo con la comunidad para realizar la zonificación de todas las actividades a realizar, dentro y fuera del área natural.

- Incentiva la venta y producción de productos y artesanías realizadas en materiales nativos (coco, madera certificada, fibras naturales, entre otros), siempre que su uso esté permitido por la ley. Para asegurarte de esto, verifica previamente con la Corporación Autónoma Regional de la zona y consulta sus programas de mercados verdes y biocomercio.



2 EJEMPLO DE MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE UN ANFITRIÓN (ESCNNA):



1. Advierte a los turistas durante el protocolo de bienvenida las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materia de prevención, informa que el delito de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA, tiene sanciones penales de hasta 33 años de cárcel.

2. Desarrolla tu labor profesional ética y responsablemente, evita informar, conducir, trasladar o promover establecimientos en los cuales se desarrollen actividades de contenido sexual, ya que son espacios donde es fácil contactar a niños, niñas y adolescentes haciéndolos víctimas de este delito.





Recuerda: Es deber de un anfitrión condenar y rechazar los programas de promoción turística que comercializan planes que promuevan o efectúen la explotación sexual de menores. Incluso las comunidades deben estar atentas y alertar a las autoridades cuando se enteren de este tipo de prácticas en su región.

3 MANUAL ILUSTRADO PARA GUÍAS DE TURISMO DE NATURALEZA EN COLOMBIA:

Las destrezas técnicas para la vida al aire libre agrupan todas aquellas capacidades para utilizar herramientas, llevar a cabo procedimientos y potenciar las habilidades. Los guías de naturaleza pueden tener de manera innata estas destrezas o adquirirlas mediante el aprendizaje y perfeccionarlas a través de la práctica.



Algunas destrezas son:

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Manejo de grupos.
- Autocuidado.
- Hidratación.
- Protección del sol.
- Aseo y presentación personal.
- Supervivencia.
- Ética ambiental.



4 ACTIVIDAD EXTRACURRICULAR

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:
La calidad y las buenas prácticas en mi emprendimiento turístico.

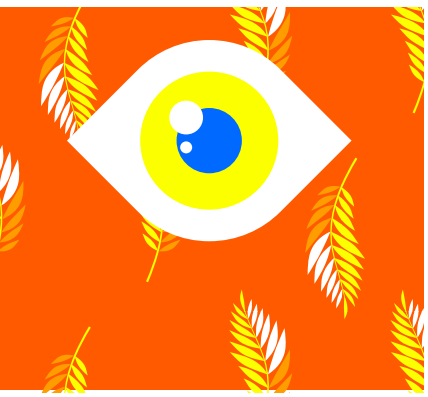
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:
Retoma tu idea de emprendimiento turístico, y según lo aprendido en el módulo, consulta cuál de las Normas Técnicas Sectoriales de Calidad Turística (NTS) aplica para tu idea de negocio. Una vez identificada deberás analizarla y, posteriormente, desarrollar tu propia guía de buenas prácticas turísticas.

PROPÓSITO: Reconocer los parámetros de calidad turística establecidos por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, y aplicarlos a las ideas de negocio y/o emprendimientos turísticos.

DURACIÓN: 4 horas.

RECURSOS REQUERIDOS:
Computador, acceso a internet, libreta de apuntes, lapicero.

CÓMO EVALUAR QUE SE CUMPLIÓ CON EL PROPÓSITO:
Socializa con tus compañeros tu guía de buenas prácticas y analiza con ellos si la guía permite mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofreces o quieres ofrecer.



BIBLIOGRAFÍA

- Complementando el anterior concepto, Philip Kotler, en su libro "Dirección de Marketing Conceptos Esenciales"Kotler 202.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA, Bogotá, abril de 2015.
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. (2014). Manual de Buenas Prácticas para la Prevención de la ESCNNA en Viajes y Turismo. Bogotá D.C.



BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, USAID, Procolombia. (2020). Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia. Bogotá D.C.
- Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogotá D.C.
- Certificación Turismo Sostenible *http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf*
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (2012). Política de Turismo de Naturaleza. Bogotá: Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid: OMT
- VELÁSQUEZ, M. C. (2010). Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Fundación Natura.

Link

http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1277&conID=7745
https://www.colombiaproductiva.com/PTP/media/documentos/Sesiones%20virtuales%20de%20turismo/PRESENTACION-CALIDAD-TURISTICA-21-DE-ABRIL.pdf
https://www.entornoturistico.com/la-calidad-en-el-turismo/
https://www.ifef.es/juntos/resources/administracion/medidas/manuales_cursos/manual_calidad_turistica.pdf
https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo sostenible/calidad-turística
https://www.entornoturistico.com/10-recomendaciones-mejorar-la-calidad-del-servicio-turistico/
https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-calidad-turistica/
http://www.calidadturistica.cl/noticias/el-decalogo-del-buen-turista-y-del-buen-anfitrion/
https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDH-Alojamiento-Tur%C3%ADstico.pdf
https://www.colombiaproductiva.com/PTP/media/documentos/Sesiones%20virtuales%20de%20turismo/PRESENTACION-CALIDAD-TURISTICA-21-DE-ABRIL.pdf