PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Legislación turística.
- **Código del Programa de Formación**: 63310025.
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)**: N/A.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada)**: N/A.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** N/A.
- **Competencia:** 210301040. Recomendar los ajustes a los procedimientos teniendo en cuenta la normatividad vigente y las políticas organizacionales.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** 210301040-02 - Orientar desde su campo de acción sobre los beneficios de la utilización de prestadores turísticos legalmente constituidos.
- **Duración de la Guía**: 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz: bienvenido a la segunda actividad de aprendizaje del programa legislación turística donde vamos a conocer de la importancia de los prestadores servicios turísticos en el sector, desde su creación, documentación y reglamentación para el buen funcionamiento de los mismos, y la calidad de los mismos.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará una asesoría virtual, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales del programa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de aprendizaje 2. Mostrar los beneficios de la utilización de prestadores turísticos legalmente constituidos según normatividad vigente

A continuación, se describen las actividades y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje 2:

Identificación de la importancia de la reglamentación de los prestadores de servicios turísticos

En Colombia el sector turístico ha crecido mucho debido al gran auge que este ha tenido en muchas de sus regiones y departamentos; por tal motivo, también se ha incrementado el número de prestadores de servicios turísticos de todo tipo, de los cuales algunos omiten la reglamentación vigente.

Al ver esta realidad del sector turístico en nuestro país, encontramos que se desconoce la normatividad que los regula y, por ende, están incurriendo en una falta al no cumplir con requisitos exigidos para poder ofrecer los servicios.

De acuerdo con el texto anterior y teniendo en cuenta sus conocimientos previos, dé respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Considera usted importante conocer la reglamentación para los prestadores de servicios turísticos? ¿Por qué?
- ¿Cuál considera usted que es el prestador de servicios turísticos que menos cumple con la reglamentación? Justifique su respuesta.

Nota: la actividad descrita de reflexión y conocimientos previos tiene como finalidad encaminar al aprendiz en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje, por lo tanto, no es calificable; sin embargo, es importante su realización debido a que puede ser solicitada más adelante en esta guía de aprendizaje.

Diferenciación de los tipos de prestadores de servicios turísticos

En el sector turístico de nuestro país todos los prestadores de servicios turísticos deben estar actualizándose e informándose sobre la gran variedad de reglamentaciones y normatividades que los rigen para el buen desarrollo y el ejemplar cumplimiento de los requisitos de ley. Por tal razón, en esta formación debemos de saber identificar a cada prestador turístico y así poder ser objetivos en lo que requiere cada uno para su adecuada operación.

Con base en lo anterior, y en la consulta del material de formación Prestadores de servicios turísticos de esta actividad de aprendizaje, resuelva la presente evaluación, la cual tiene como propósito identificar el dominio conceptual sobre los aspectos básicos de reglamentación del turismo, prestadores de servicios turísticos, normatividad de los prestadores, validando de esta manera su competencia en las diferentes temáticas tratadas en esta actividad de aprendizaje.

La evaluación consta de diez preguntas y su duración es de treinta minutos. El aprendiz tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba debe terminarla.

Evidencia: Evaluación. Diferenciación de los tipos de prestadores de servicios turísticos.

Para acceder a la evidencia remítase a la Actividad 2 / Evidencias / **AA2-EV01**: **Evaluación** - Diferenciación de los tipos de prestadores de servicios turísticos.

Descripción de las principales zonas de desarrollo turístico de su región

En Colombia como en todo el mundo una de las grandes fuentes de ingreso la constituye, en la actualidad, el sector turístico; por tal motivo, todas las regiones se están enfocando en buscar o encontrar zonas de interés turístico que puedan generar un número de visitantes que ayuden a la comunidad de su región, en coordinación con los entes encargados, en la prestación de los servicios de manera adecuada.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe realizar un informe en el cual identifique mínimo seis zonas turísticas ubicadas en su departamento. El informe debe contener lo siguiente:

- Las zonas de desarrollo turístico en su región (mínimo 4).
- Una imagen fotográfica que le permita identificarlas.
- Cualidades u oportunidades de mejora que puede tener cada zona de desarrollo, desde su perspectiva
- Los tipos de prestadores de servicios turísticos que pueden participar en cada zona de desarrollo turístico según el atractivo.
- Respuesta a los interrogantes planteados en la actividad inicial denominada Identificación de la importancia de la reglamentación de los prestadores de servicios turísticos.
- Finalmente, enviar el archivo con el desarrollo de la evidencia en el tiempo acordado con el instructor a través de la plataforma.

Evidencia: Informe. Descripción de las principales zonas de desarrollo turístico de su región.

Para acceder a la evidencia, remítase a la Actividad 2 / Evidencias / **AA2-EV02: Informe** - Descripción de las principales zonas de desarrollo turístico de su región.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas - 2 directas (D), 8 independientes (I).

3.2. Ambiente requerido. Ambiente Virtual de Aprendizaje.

3.3. Materiales.

- Material de formación y materiales complementarios.
- Biblioteca SENA.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de Conocimiento: AA2-EV01: Evaluación - Diferenciación de los tipos de prestadores de servicios turísticos.	Clasifica a los prestadores de servicios turísticos y su ámbito de servicio, de acuerdo a su naturaleza y funciones.	**Cuestionario** Evaluación
Evidencia de Producto: AA2-EV02: Informe - Descripción de las principales zonas de desarrollo turístico de su región.		**Lista de chequeo** Informe

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

USNA: Unidad Sectorial de Normalización.

NTS: Norma Técnica del Sector.

Calidad turística: la calidad de servicio constituye la suma de tangibles e intangibles y la misma es percibida por el cliente de acuerdo a sus necesidades, deseos y expectativas. En este orden de ideas, Keith y Newstrom (2006) señalan al respecto lo siguiente: “quien define la calidad de servicio es el cliente, con base en la satisfacción de aquellas necesidades que desea cubrir, de sus deseos y expectativas en relación al producto, lo cual depende de su percepción y lo que él espera del producto y, también, como desea recibirlo” (p. 14).

Promoción turística: son las actividades que se usan para dar a conocer un producto y aumentar el índice de ventas.

Servicios turísticos: conjunto de intangibles que se ofrecen para brindar comodidad y satisfacción a quien haga uso de ellos.

Alojamiento extra-hotelero: dentro del alojamiento turístico extra-hotelero estarán incluidos los campamentos de turismo, los apartamentos turísticos, las casas rurales y cualesquiera otras que, reglamentariamente, se determinen y estén destinados a proporcionar habitación o residencia a las personas, en épocas, zonas o similares turísticas.

Alojamiento turístico: son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios. Los establecimientos de alojamiento estarán dotados de las instalaciones y

servicios mínimos que, reglamentariamente, estén determinados para cada tipo, grupo, modalidad y categoría, identificándose mediante los símbolos y en los términos que, normativamente, estén establecidos para cada uno de ellos en atención a la oferta de dichas instalaciones y servicios.

***All inclusive* (Incluye todo)**: viaje todo incluido. Forma de facturación hotelera en la que todos los gastos relacionados en el contrato se consideran incluidos en un precio cerrado de antemano.

Amadeus: es el principal Sistema de Distribución (GDS) a nivel mundial y proveedor tecnológico que se encarga de proporcionar herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo. Las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viajes utilizan el Sistema Amadeus (originado en los Estados Unidos en 1987) para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo. El Sistema es una herramienta de ventas esencial para las agencias de viajes (los usuarios de Amadeus).

Amenities: pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles. Sinónimo(s): artículos de acogida, de bienvenida.

Área turística: extensión de dimensiones variables compuesta de atractivos turísticos unidos y próximos unos a otros que cuenta, además, con una red de transportes que los intercomunica. El área turística puede agrupar varias regiones de un mismo país o inclusive de varios países.

Atractivo turístico: es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Los atractivos principales son los que poseen atributos convocantes con aptitud de generar visitantes, mientras que los complementarios son los que sumados al anterior hacen un lugar o zona turística.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2012). Calidad Turística. https://www.mincit.gov.co/

Molina, R. M. (2002). Marco Legal e Institucional para el Turismo en Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

O.M.T., O. M. (2013). Código Ético Mundial para el Turismo. https://www.urv.cat/media/upload/arxius/URV_Solidaria/Viatges/codigo_etico_mundial_-_turismo.pdf

República, C. d. (1996). Ley 300 del 26 de Julio de 1996. Bogotá D.C.

República, C. d. (2006). Ley 1101 de 2006. Bogotá D.C.

República, C. d. (2008). Ley 1225 de 2008. Bogotá. D.C.

República, C. d. (2012). Ley 1558 del 10 de Julio de 2012. Bogotá D.C.

Turismo, O. M. (2001). Código de Ética del Turismo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Esteban Rodríguez Jiménez	Gestor de desarrollo	Dirección de Regional Tolima – Centro de comercio y servicios	Octubre de 2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Juan Carlos Ramírez Molina	E-Pedagogo instruccional	Centro Agropecuario-Regional Quindío.	Diciembre de 2019.	Ajustes pedagógicos y metodológicos en las actividades y sus correspondientes evidencias.
	Eliana Milena Buitrago Umaña	E-Pedagoga instruccional	Centro Atención Sector Agropecuario-Regional Risaralda.	Diciembre de 2019.	Ajustes pedagógicos y metodológicos en las actividades y sus correspondientes evidencias.
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Desarrollador Instruccional	Centro de Gestión Industrial. Regional Distrito Capital.	Marzo de 2020.	Revisión y ajustes.
	Adriana Lozano Zapata	Desarrollador Instruccional	Centro para la industria de la comunicación gráfica.	Julio 2020.	Corrección de estilo.
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes.	Grupo de Diseño Instruccional.	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2020.	Aprobación entrega a producción.