Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos

SOMOS LIBRES
ALCALDÍA DE
SANTA ROSA DE CABAL

CÁMARA DE COMERCIO
SANTA ROSA DE CABAL

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

MISIONES DE APRENDIZAJE: HERRAMIENTAS PARA CERRAR BRECHAS EN LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Explorando experiencias vivenciales para el fortalecimiento empresarial en turismo



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Objetivo del taller

Explicar qué es, para qué sirve y cómo funciona una misión de aprendizaje, destacando su utilidad para cerrar brechas clave en la operación turística y la sostenibilidad

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Puntos clave:

- Comprender el concepto de misión de aprendizaje.
- Identificar sus beneficios y casos de éxito.
- Diseñar una agenda adaptada a las necesidades locales.
- Reflexionar sobre su implementación y resultados.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



¿QUÉ ES UNA MISIÓN DE APRENDIZAJE?

Es una experiencia vivencial diseñada para cerrar brechas de conocimiento mediante el intercambio de buenas prácticas en destinos turísticos exitosos.

Puntos clave:

- Conexión directa con destinos destacados.
- Participación activa en actividades y servicios turísticos.
- Enfoque en aprendizaje práctico y aplicable.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



¿PARA QUÉ SIRVE UNA MISIÓN DE APRENDIZAJE?

- Desarrollar habilidades técnicas y comerciales.
- Identificar oportunidades para mejorar operaciones.
- Incorporar buenas prácticas de sostenibilidad.
- Construir redes de colaboración con actores turísticos.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



ASPECTOS CLAVE QUE ABORDA UNA MISIÓN DE APRENDIZAJE

- Operación turística y manejo de itinerarios.
- Guianza en escenarios culturales y de naturaleza.
- Calidad en servicios de alojamiento y alimentos.
- Gestión del tiempo y la experiencia del cliente.
- Incorporación de buenas prácticas sostenibles.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



BENEFICIOS PARA LOS EMPRESARIOS PARTICIPANTES

- Experiencia directa en destinos exitosos.
- Conocimiento de modelos innovadores de operación.
- Identificación de mejoras aplicables a sus negocios.
- Motivación e inspiración para la transformación empresarial.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



EJEMPLO DE MISIÓN DE APRENDIZAJE: DOS DÍAS EN MEDELLÍN

Itinerario simplificado:

- Día 1: Visita a operadores de turismo cultural, experiencia de guíanza en museos y sitios históricos.
- Día 2: Visitas técnicas a alojamientos y restaurantes que destacan por su sostenibilidad.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



COMPONENTES ESENCIALES PARA EL APRENDIZAJE

- Charlas temáticas con expertos locales.
- Observación de servicios turísticos (alojamiento, alimentos, guianza).
- Evaluación de itinerarios y manejo del tiempo.
- Reflexión sobre buenas prácticas y sostenibilidad.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



¿CÓMO MEDIR EL IMPACTO DE UNA MISIÓN DE APRENDIZAJE?

- Número de alianzas estratégicas generadas.
- Incorporación de buenas prácticas en negocios.
- Aumento en la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



PLANIFICACIÓN DE UNA MINI-MISIÓN DE APRENDIZAJE

Instrucciones:

- Seleccionar un destino (En este caso, Medellín).
- Definir los objetivos principales de la misión.
- Diseñar una agenda preliminar con actividades clave.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

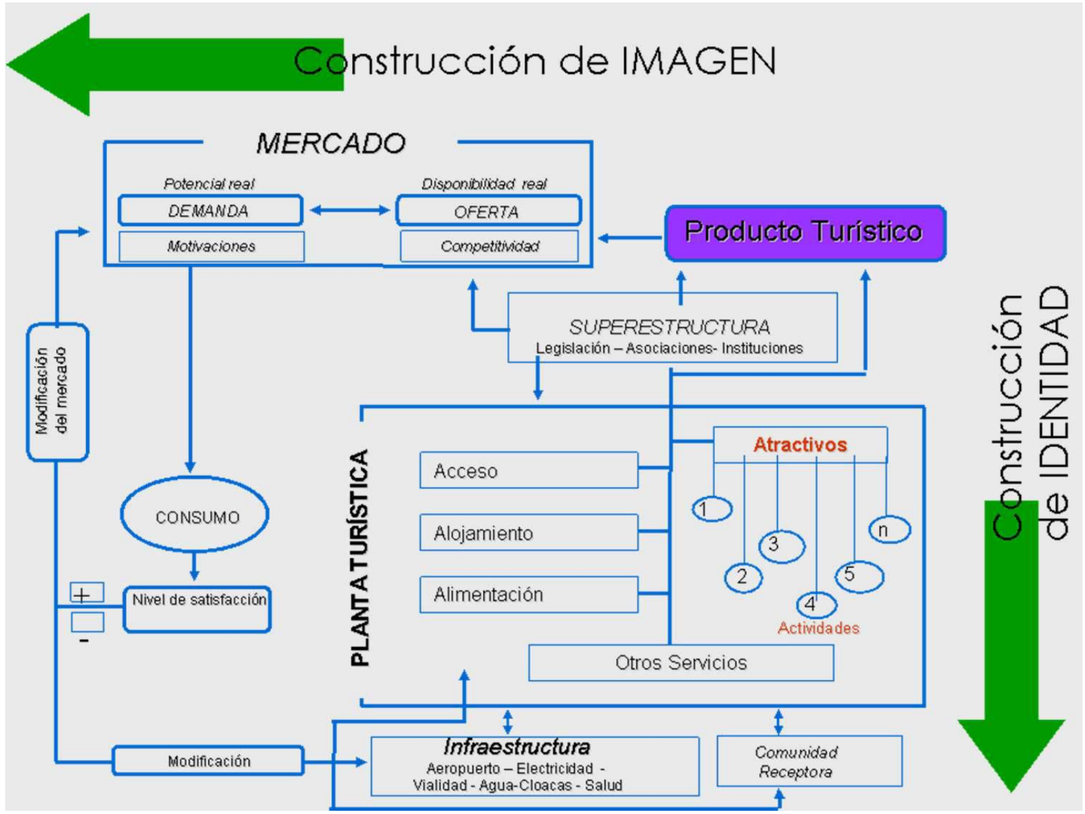


Lo que debemos observar durante la misión

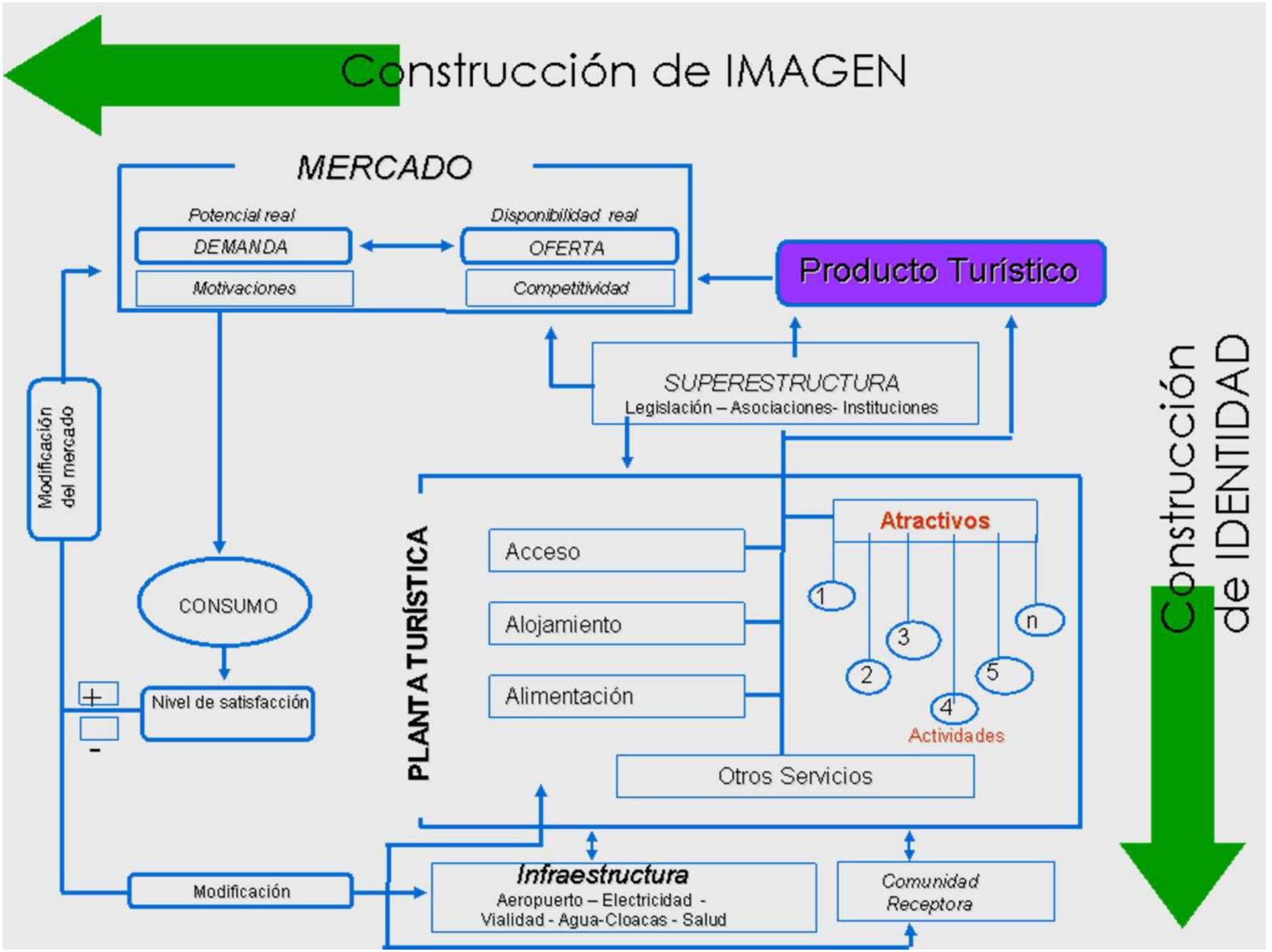
CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Durante la misión, entendemos el sistema turístico





CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

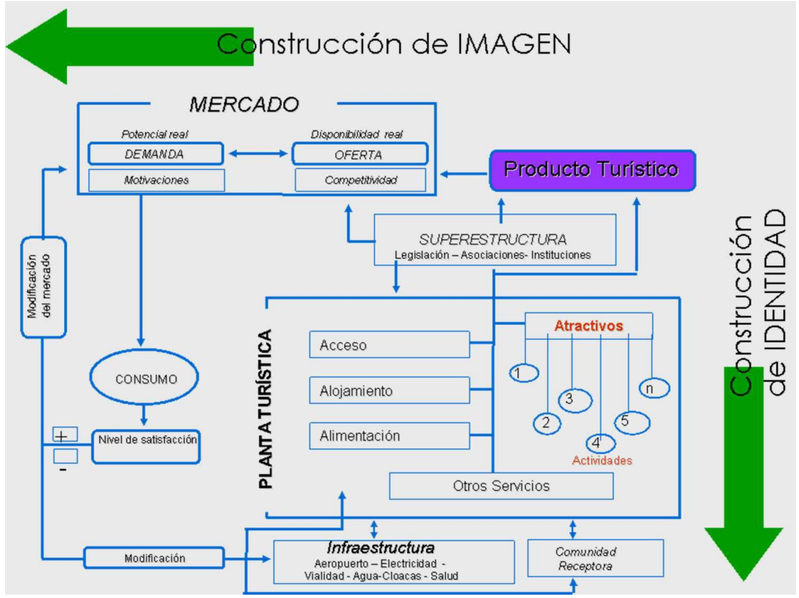


CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

SISTEMA TURÍSTICO

Esta conformado por un conjunto de elementos que se interrelacionan, formando una dinámica turística:

- La demanda
- La oferta
- Espacio geográfico
- Planta turística
- Infraestructura turística.
- Destino turístico – Producto turístico - Paquete turístico
- Prestadores de servicios turísticos
- Superestructura turística
- Clúster



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

DEMANDA TURÍSTICA



Constituida por el conjunto de consumidores, efectivos o potenciales que demandan bienes, productos, facilidades, atractivos, servicios y actividades que satisfagan las necesidades de los turistas, visitantes o residentes.

- Principio Diferenciador Demanda

-Segmentación

Según la demanda el turismo es: domestico, receptivo, emisor, a su vez interior, nacional e internacional .

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

OFERTA TURÍSTICA



- Esta integrada por todos los bienes y servicios tangibles e intangibles, que son ofrecidos a los turistas en un sitio o lugar determinado para la satisfacción de sus necesidades turísticas.

- La oferta turística esta constituida entre otros por los atractivos naturales, transporte , alojamiento, restaurantes, eventos, compras, festivales, deportes y demás actividades que estimulan al turista a visitar un lugar.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

ESPACIO GEOGRAFICO



El sitio a donde se dirige el turista en el cual espera satisfacer sus expectativas, con relación a los diferentes elementos que en materia de bienes y servicios se le ha ofrecido.

- Espacio turístico
- Complejo turístico
- Destino turístico
- Área turística
- Municipio turístico
- Centro vacacional
- Región turística
- Núcleos turísticos
- Zona turística
- Parque temático

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

DESTINO TURÍSTICO



Se constituye en el objetivo principal al que se dirigen los turistas o visitante, ya sea un país, ciudad o región, siempre y cuando reúna las expectativas en sus infraestructuras turísticas; Un destino puede tener varios productos turísticos.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

PRODUCTO TURISTICO



Es el complemento del destino turístico, en el cual el principal elemento esta representadopor un atractivo ya sea de índole natural o artificial.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

PAQUETE TURÍSTICO



La materia prima, es el producto turístico, con el cual se diseña el tour correspondiente para visitar, considerando los medios de transporte, alojamiento, restaurante, y demás servicios de la región, los cuales es necesario cuantificar para el demandante.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



Son las personas o entidades encargadas de hacer conocer y prestar las distintas clases de servicios turísticos, es decir son los intermediarios entre la demanda y la oferta, además de estar íntimamente ligados al mercadeo de los productos, y por ende a los paquetes.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

PLANTA TURÍSTICA



Hace referencia al conjunto de Instalaciones y Equipamiento que prestan servicios al turista para brindarle comodidad en el destino visitado, de tal manera que sus expectativas y necesidades de viaje sean satisfechas en términos de Calidad total.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Equipamiento turístico



Establecimientos organizados y equipados ya sea por el sector público o privado dedicados a la prestación de servicios turísticos

- Alojamientos
- Restaurantes
- Esparcimiento y diversión
- Agencias de viajes
- Guías de turismo
- Transporte turístico
- Casos de cambio de moneda
- Centros comerciales

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Instalaciones turisticas



Construcciones especiales que se han diseñado y están orientadas para facilitar la práctica de las actividades turísticas. Como: Hoteles, Restaurantes, Piscinas, Agencias de Viajes, Muelles, Aeropuerto, senderos, centros de visitantes, terminales

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Atractivos turísticos



Lugares o sitios de interés que los turistas visitan por que poseen un valor ya sea histórico, cultural, natural o artificial porque es único, o reviste una importancia especial o porque se facilita para la diversión y la recreación. Encontramos:

- Sitios Naturales
- Museos y manifestaciones culturales e históricos
- Folclore
- Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporánea
- Acontecimientos programados

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA



Conjunto de Bienes y Servicios con los que cuenta un Destino Turístico o una Locación Turística para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los turistas. En este concepto incluimos

- Transporte
- Comunicación
- Sanidad
- Energía

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA



Se encarga de la regulación del Sistema Turístico (Normatividad- Legislación Turística). Comprende todos los organismos especializados tanto públicos como privados o mixtos encargados de la optimización del funcionamiento de todas las partes que articulan y armonizan el sistema, de tal manera que facilite la producción y venta de los variados servicios que comprende la actividad turística. Comprende: Administración Pública, Privada y/o Mixta, Ministerio de Industria Comercio y Turismo, viceministerio de turismo, Procolombia, Fontur, etc.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

CLÚSTERS



Las iniciativas clúster en el país fomentan el trabajo colaborativo para generar mayor crecimiento, productividad y sofisticación de la oferta de bienes y servicios de estos grupos de empresas y unidades productivas con impacto en las apuestas productivas de la Política de Reindustrialización.

Además, complementan apuestas de gobiernos departamentales y municipales que promuevan la construcción de proyectos de abajo hacía arriba partiendo de las necesidades y las vocaciones de los territorios.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL


¿A cual región turística viajaremos?
COLOMBIA
COLOMBIA
COLOMBIA
COLOMBIA



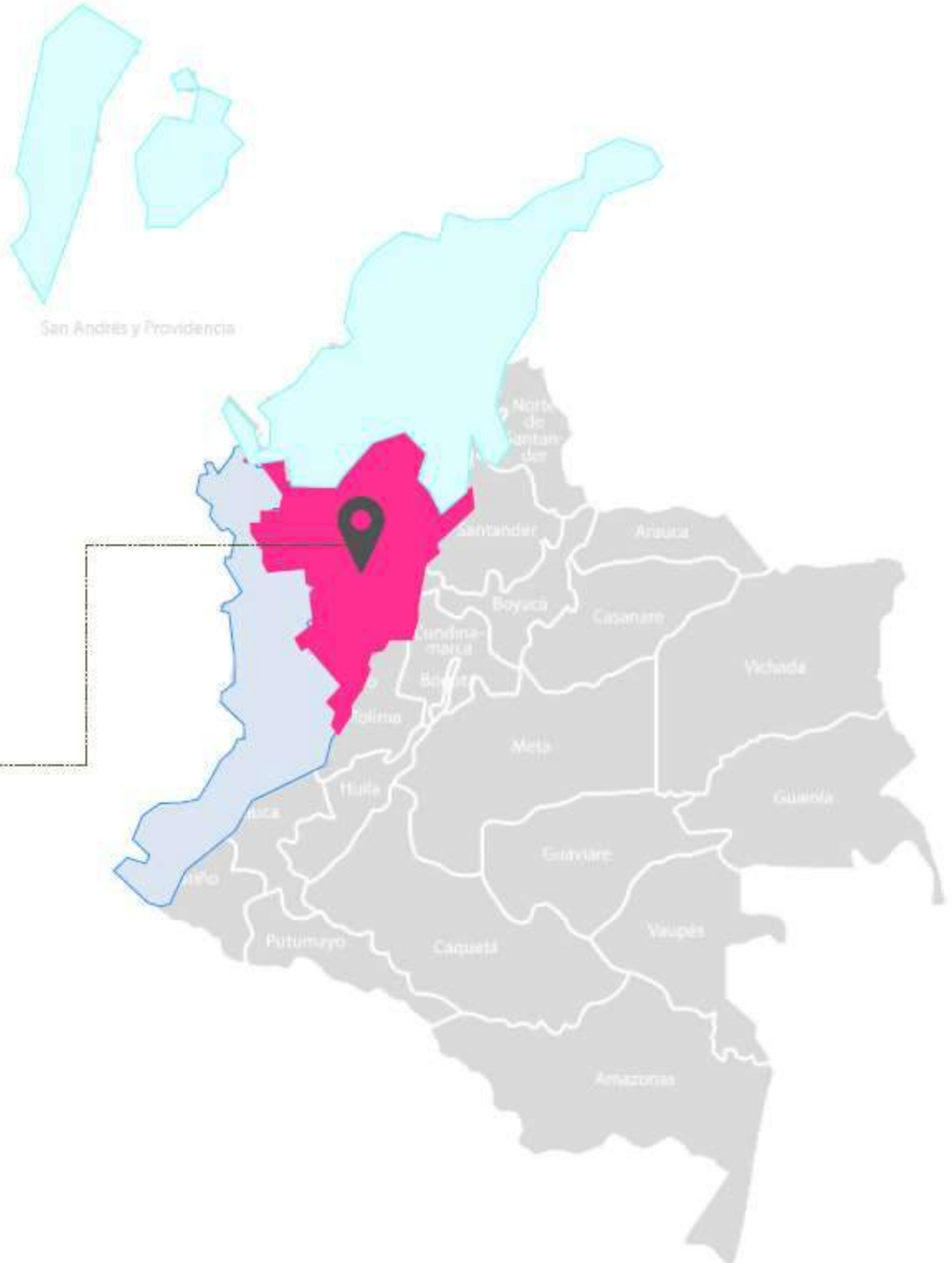
Regiones turísticas

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Andes Occidentales Colombianos

Montañas de Café y Flores

- Antioquia (excepto Urabá)
- Caldas
- Risaralda
- Quindío
- Valle del Cauca (Zona Cafetera Norte del Valle)





CICLO DE VIDA DEL DESTINO

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



El ciclo de vida del destino turístico constituye uno de los temas de mayor importancia en el estudio de la competitividad turística, ya que muestra la evolución del destino en el tiempo, siendo un instrumento de análisis que permite conocer la evolución a través de las llegadas turísticas.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Es muy importante identificar la etapa en la que se encuentra un destino turístico para llevar a cabo una estrategia competitiva más específica y detallada que ayude al desarrollo del destino, y a su posicionamiento en el mercado internacional.

¿Será necesario para diseñar un nuevo producto turístico?

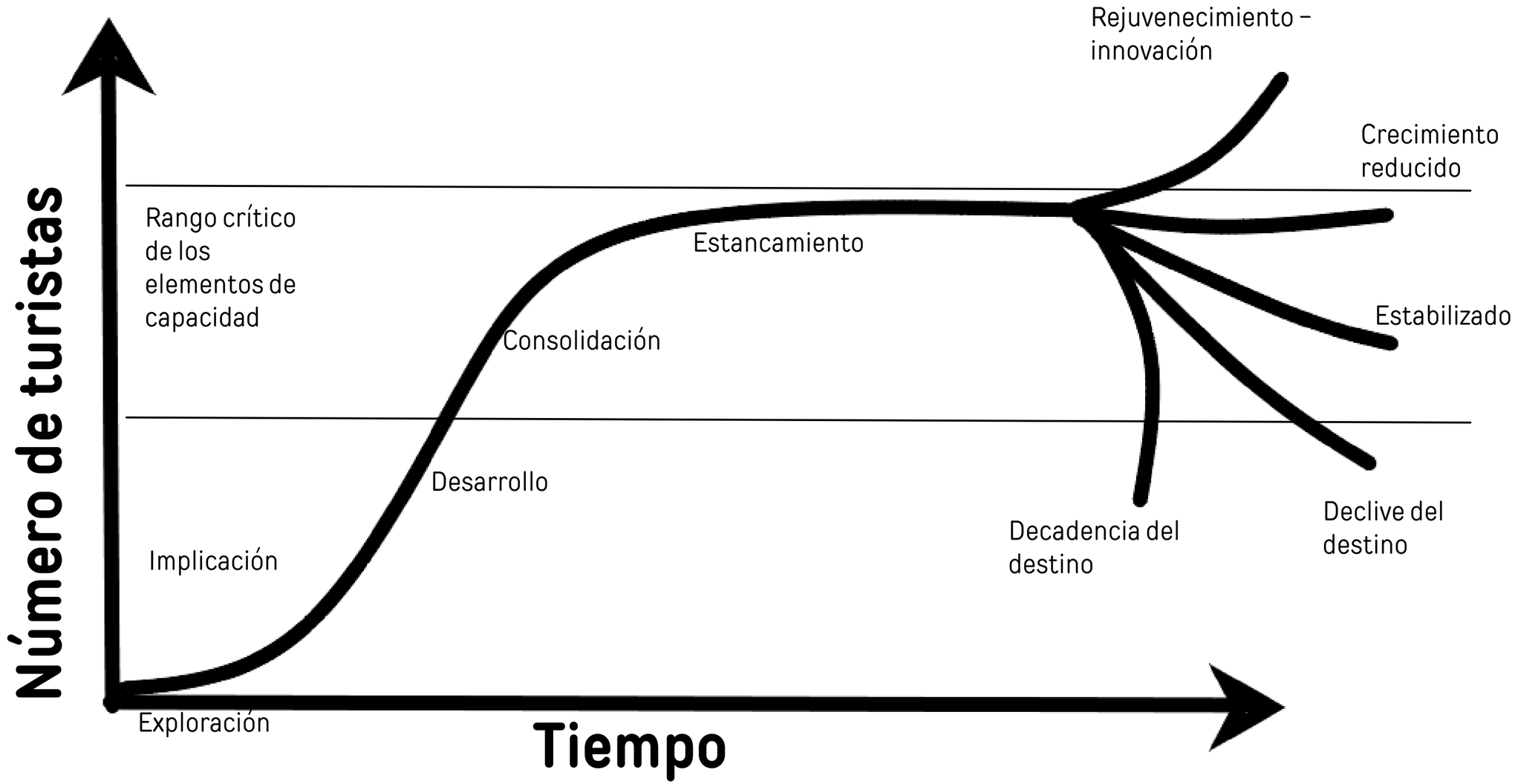
CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Basándonos en el ciclo de vida de Butler, las fases que atraviesa un destino son:

- Exploración
- Implicación
- Desarrollo
- Consolidación
- Estancamiento
- Madurez derivada al declive o rejuvenecimiento

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL


Rejuvenecimiento – innovación
Crecimiento reducido
Rango crítico de los elementos de capacidad
Estancamiento
Consolidación
Estabilizado
Desarrollo
Implicación
Decadencia del destino
Declive del destino
Exploración
Número de turistas
Tiempo



Fase de exploración, los atractivos diseñados específicamente como oferta a los turistas no existen y la mayor parte de los visitantes al destino son del tipo ocasional o explorador

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Implicación

En esta fase, **las personas locales inician negocios destinados al turista**



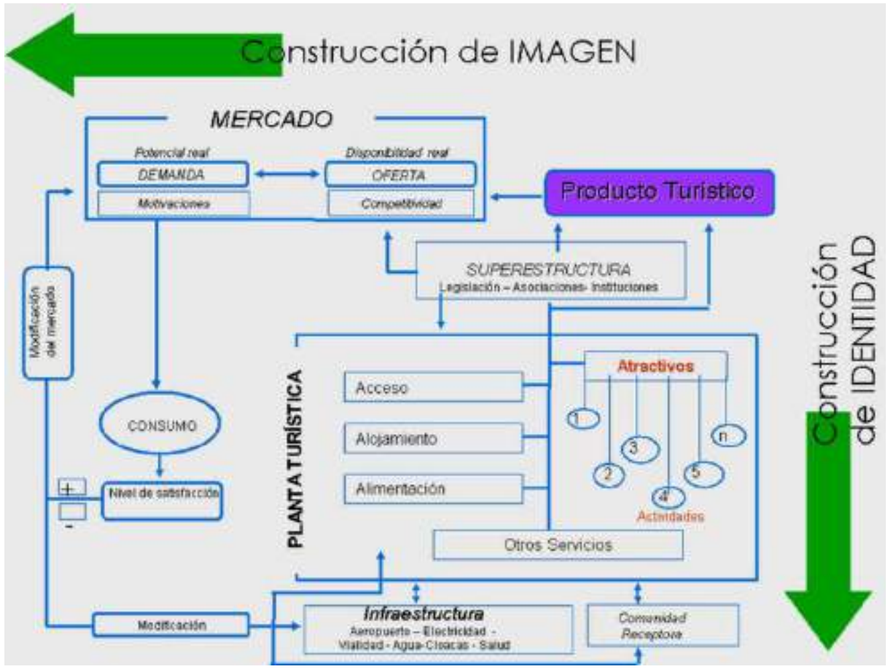
CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

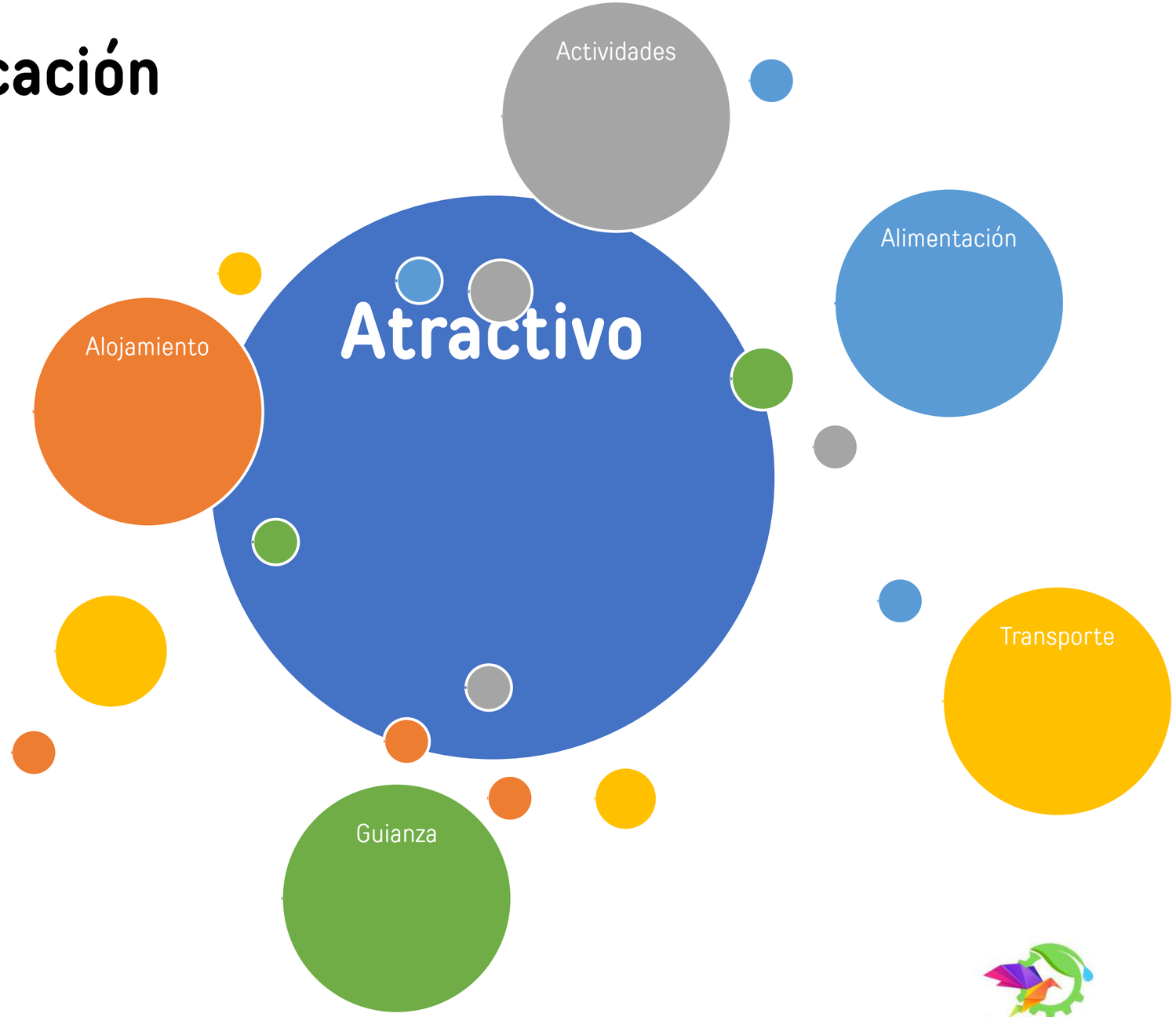
Fase de implicación, cada vez más residentes toman parte en la provisión de servicios de apoyo.
En las dos primeras etapas de crecimiento, las llegadas tienden a ser positivas, pero lentas.



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Fase de implicación





CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Desarrollo

El flujo de visitantes aumenta, así como la promoción digital del destino

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Consolidación

Durante esta etapa **el crecimiento sufre una desaceleración, pero continúa en ascenso**

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Durante la consolidación, la tasa de expansión se hace más lenta y el destino se caracteriza por un desgaste de su infraestructura.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Estancamiento

Durante esta fase, **la demanda turística empieza a decrecer**

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Declive o rejuvenecimiento

En esta última etapa hay dos escenarios:

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



El declive, donde el destino pierde afluencia y no puede competir con otros sitios que se encuentran en etapas tempranas. Cuando esto sucede, se suele dar otro uso a la infraestructura turística.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



El rejuvenecimiento, donde se conjugan esfuerzos para que el destino cambie de enfoque, se vuelva más sostenible y se dirija a otros mercados.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Etapa de madurez

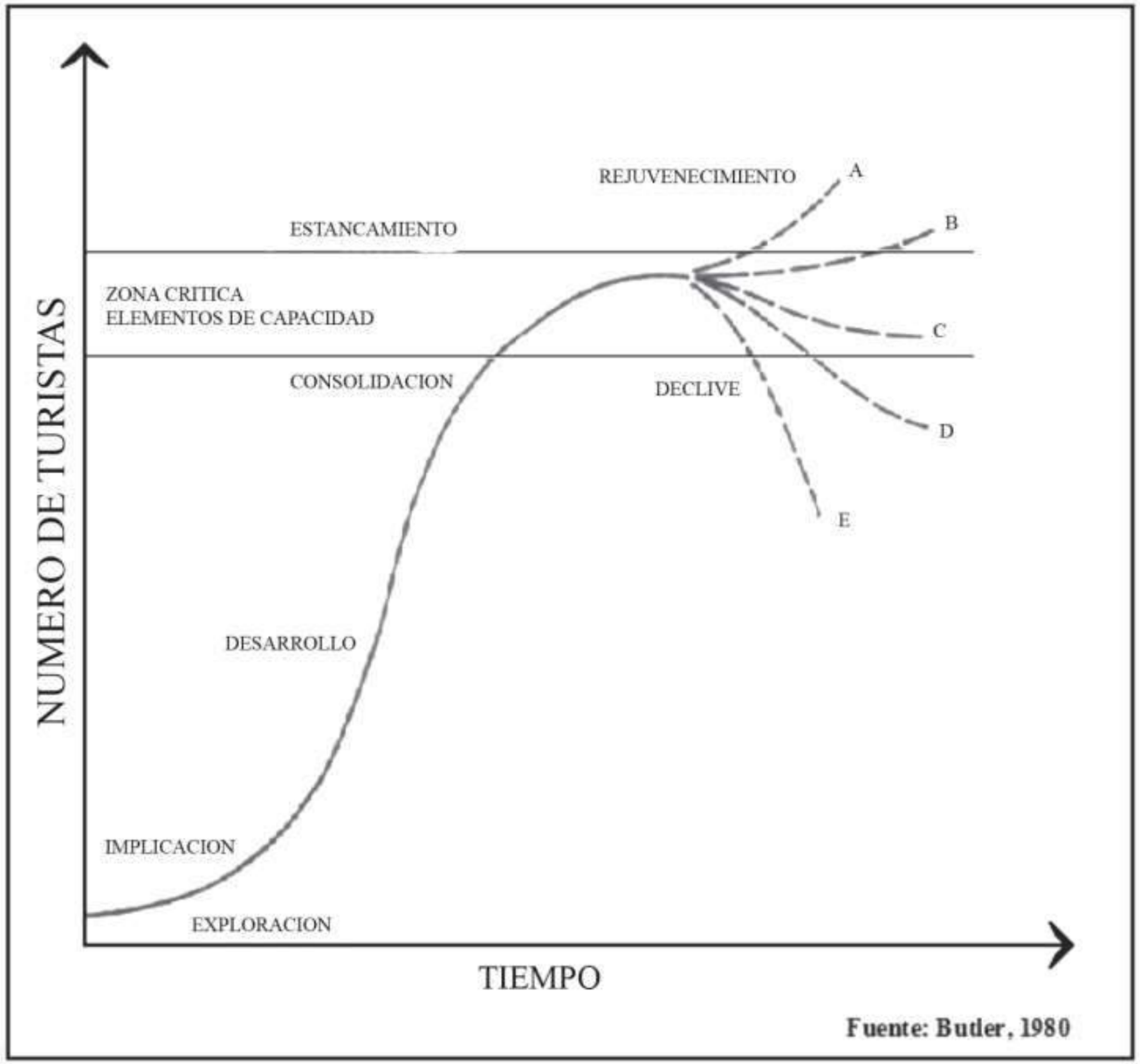
La **etapa de madurez** se caracteriza por una desaceleración del crecimiento de las ventas y su estabilización.

Esto se debe a:

- Necesidades cambiantes de los clientes
- Nuevos y mejores productos que entran en el mercado
- Aumentando la competencia
- Producto sin suficiente rentabilidad



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



¿En qué momento del ciclo esta tu destino?

- Exploración
- Implicación
- Desarrollo
- Consolidación
- Estancamiento
- Madurez derivada al declive o rejuvenecimiento

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

El producto tiene cuatro etapas que se desarrollan a través del tiempo
(esto no es para todos los productos)



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Etapas de Presentación



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Desarrollo: Etapa en que se crea el producto es de especial perdida de dinero y no se reciben ingresos. Se debe planear el marketing y la distribución.



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Introducción: El nivel de ventas es bajo y el coste del producto es muy alto. Se necesita dar a conocer el producto para que la gente pueda obtenerlo, se deben mostrar las características, usos y ventajas mediante publicidad.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Etapa de Persuasión



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



<u>Crecimiento:</u> El producto ya se dio a conocer y ya da cierta utilidad gracias a que la producción esta a un nivel optimo. Es necesario dar un mensaje que convenza o seduzca al cliente.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL



Etapa de Recordación

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

Madurez: Se alcanzan los niveles máximos de ventas, pero comienza a proliferar la competencia. Ya se conoce mi slogan y la gente lo recuerda y se identifica con el.

Decadencia: Las Ventas caen, con las ganancias, se necesita hacer recordar el producto y el slogan de este.



CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL





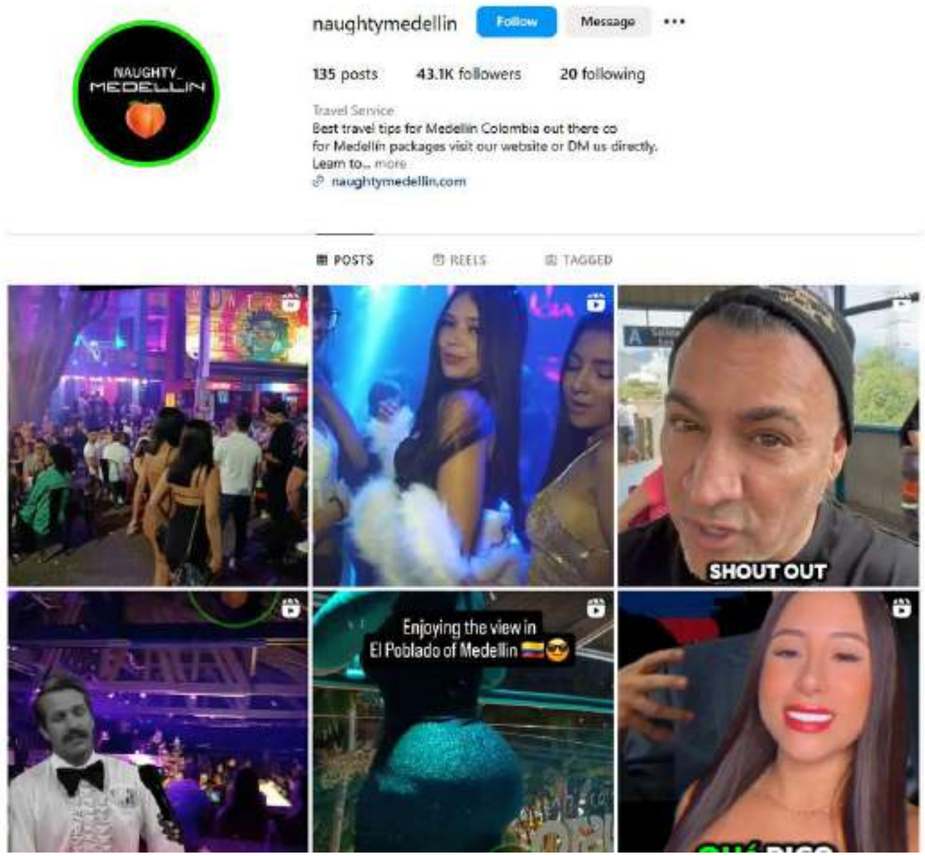


Relanzamiento: Cambiar características del producto, mejorar características y dar a conocer nuevas propiedades en el producto.

Actualización: Cambió de diseño, mayor comodidad, mayor tamaño y ligeras modificaciones en el producto.

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL

DE AQUELLO QUE NO DEBERIAMOS APRENDER



[Lo que no debería pasar]

Cierre del taller: Reflexiones y pasos siguientes

- **¿Qué aprendimos hoy sobre las misiones de aprendizaje?**
- **¿Cómo aplicaremos estas ideas en nuestros negocios?**
- **Invitación a participar en la misión a Medellín.**

CLÚSTER DE TURISMO
ALTERNATIVO Y DE BIENESTAR
SANTA ROSA DE CABAL