PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
- Código del Programa de Formación: : 63340062 Versión 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):N/A
- Fase del Proyecto (si aplica):N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):N/A
- Competencia: ESTANDARIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON PARAMETROS ESTABLECIDOS.
- Resultados de Aprendizaje:
- Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
- Demostrar el uso de herramientas para la prestación del servicio en el establecimiento de alojamiento y hospedaje en la dimensión económica, socio-cultural y ambiental bajo criterios de sostenibilidad.
- Describir las buenas prácticas en turismo sostenible aplicadas a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, de acuerdo con criterios de sostenibilidad.
- Verificar la minimización de impactos en el establecimiento de alojamiento y hospedaje utilizando las técnicas de medición establecidas.
- Aplicar buenas prácticas de sostenibilidad y calidad turística para establecimientos de alojamiento y hospedaje, de conformidad con los procedimientos técnicos ambientales, económicos y comunitarios.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 60 Horas

2. PRESENTACIÓN

Se reconoce en el país al turismo como una actividad económica que puede ser el motor de desarrollo de pueblos, comunidades, localidades y departamentos, y a la vez una amenaza para el desarrollo armónico de estos territorios debido al gran número de impactos negativos que puede generar. Es por esto que el curso pretende aportar al desarrollo de competencias que contribuyan al acatamiento de los lineamientos de calidad turística definidos en el articulo 5 de la Ley 1558 de 2012 la cual orienta a los prestadores de servicios turísticos a que

acrediten el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística. Por otro lado el Plan Nacional de Mercados Verdes busca consolidar la producción de bienes ambientales sostenibles e incrementar la oferta de servicios ecológicos competitivos en los mercados nacionales e internacionales. Este curso brinda herramientas para quien se desempeña laboralmente en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, pues como prestador de servicios turísticos requiere conocimiento y habilidades para el desarrollo de buenas practicas en turismo sostenible, especificas para su organización, así como elementos que sean útiles en caso de acceder al sello ambiental colombiano, el cual se adquiere de forma voluntaria. La Red de conocimiento de Hotelería y

turismo junto a la Red de Turismo Sostenible de Colombia contribuyen a través de la formación del sector turístico en el proceso de construcción de la cultura del turismo sostenible del país en pro de la consolidación de una oferta turística cualificada, de calidad y diferenciada por sus buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos.

El propósito de la formación es fortalecer los conocimientos para complementar las competencias en la aplicación de buenas practicas en establecimientos de alojamiento y hospedaje, ampliando el rango de acción en la práctica de este oficio; se ha diseñado para ser ofertado en la modalidad presencial.

Esta acción de formación requiere además, el fortalecimiento de competencias del ser como: la honestidad y compromiso en su hacer y desde lo colectivo, trabajo en equipo, responsabilidad y pertinencia.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia ESTANDARIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS, en grupos de trabajo, deberán analizar las imágenes de productos y servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje entregadas por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los siguientes interrogantes.







¿Por qué es importante aplicar de forma acertada las buenas prácticas en establecimientos de alojamiento y hospedaje?

¿Cuáles creen que son las posibilidades de generar más recursos económicos si se manejan mejores practicas en establecimientos de alojamiento y hospedaje?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializará sus respuestas al instructor responsable de la formación.

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

En equipos de trabajo los aprendices deben realizar un listado de actividades de productos y servicios que ofrece el establecimiento que pueda tener un impacto sobre la sostenibilidad.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo, de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

3.3 Actividades de apropiación:

Para iniciar las actividades los aprendices analizarán el siguiente link, donde podrán conocer diferentes buenas practicas en establecimientos de alojamiento y hospedaje y de esa forma, poder despertar un poco la creatividad. https://www.youtube.com/watch?v=p4wkTTP0VIQ.

Con ayuda del instructor, los aprendices realizarán el programa escnna (explotación sexual en niños, niñas y adolescentes) y el programa de compras de insumos de aseo (los cuales deben ser amigables con el medio ambiente). Para cumplir con el proceso de diseño y entrega del programa, trabajaran con el instructor los siguientes conceptos:

- ✓ Turismo Sostenible.
- ✓ Preservación y conservación del Medio Ambiente.
- ✓ La NTS 002.
- ✓ La NTS 006.
- ✓ Impactos.
- ✓ Herramientas para la prestación del servicio.
- ✓

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

El Aprendiz deberá identificar y socializar los programas teniendo en cuenta los lineamientos técnicos dados por el instructor en la formación.

Evidencia: (Producto) propuesta de aplicación de buenas prácticas en establecimientos de alojamiento y hospedaje según la estandarización y servicios de acuerdo con parámetros establecidos aprendidos en formación.

El aprendiz deberá hacer entrega de los productos terminados según:

- ✓ Turismo Sostenible.
- ✓ Preservación y conservación del Medio Ambiente.
- ✓ La NTS 002.
- ✓ La NTS 006.
- ✓ Impactos.
- ✓ Herramientas para la prestación del servicio.

- ❖ Materiales:

lápiz, sacapunta, borrador, hojas, tijeras.







- Ambiente Requerido:

  Ambiente convencional.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			Evidencias de Conocimiento : Propuesta de aplicación de buenas prácticas en establecimientos de alojamiento y hospedaje según la estandarización y servicios de acuerdo con	Maneja los conceptos del sistema turístico y turismo sostenible de acuerdo con referentes nacionales e internacionales. Identifica los impactos del turismo de	Valoración de producto Lista de chequeo

			parámetros establecidos aprendidos en formación. **Evidencias de Desempeño:** Observación de la aplicación de buenas prácticas en establecimientos de alojamiento y hospedaje. **Evidencias de Producto:** (Producto) propuesta de aplicación de buenas prácticas en establecimientos de alojamiento y hospedaje según la estandarización y servicios de acuerdo con parámetros establecidos aprendidos en formación.	acuerdo con los principios de sostenibilidad. Reconoce los requisitos de la nts 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje. Reconoce los sistemas de gestión sostenible teniendo en cuenta las normas técnicas sectoriales. Aplica instrumentos para evaluación de los impactos que se generan en el establecimiento alojamiento y hospedaje bajo criterios de sostenibilidad turística. Aplica criterios de sostenibilidad y calidad de acuerdo a indicadores de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Actividades: Son las tareas que deben ser realizadas para lograr los productos intermedios de un proyecto. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Agencias de Viajes: Son las empresas comercializadoras, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Agencia de Viajes Operadora: Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Agencias de Viajes Mayoristas: Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Alianzas Estratégicas: Proyectos del Fondo de Promoción Turística o PROCOLOMBIA celebrados con empresarios turísticos nacionales y turoperadores nacionales e internacionales, tanto para turismo interno como para turismo receptivo. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Atractivo Turístico: Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Es el componente fundamental del producto turístico. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Autoridad Tradicional. Las autoridades tradicionales son los miembros de una comunidad indígena que ejercen, dentro de la estructura propia de la respectiva cultura, un poder de organización, gobierno, gestión o control social. (Decreto 2164 de 1995. Artículo 2)

B

Banco de Proyectos Turísticos: Listado de proyectos de promoción presentados por las entidades aportantes o las entidades territoriales, para la promoción de los destinos o eventos, para ser financiados con recursos fiscales, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley 1101 de 2006. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Benchmarking: Técnica de gestión que pretende descubrir y definir los aspectos que hacen que un negocio sea más rentable que otro, para después adaptar el conocimiento adquirido a las características del propio negocio. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Beneficiarios: Se entiende por beneficiarios los habitantes de los destinos turísticos y los aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, favorecidos de manera implícita o explícita con la ejecución de la política de competitividad y promoción turística, así como las entidades territoriales, los destinos turísticos, los guías de turismo, los sectores de aportantes de la contribución parafiscal, definidos en el artículo 3º de la Ley 1101 de 2006. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

C

Cabildo Indígena: Es una entidad pública especial, cuyos integrantes son miembros de una comunidad indígena, elegidos y reconocidos por ésta, con una organización sociopolítica tradicional, cuya función es representar legalmente a la comunidad, ejercer la autoridad y realizar las actividades que le atribuyen las leyes, sus usos, costumbres y el reglamento interno de cada comunidad. (Decreto 2164 de 1995. Artículo 2).

Cadena Productiva: Conjunto de agentes económicos que participan directamente en la producción, en la trasformación y en el traslado hacia el mercado del mismo producto. (Duruflé, Fabre y Yung Ministerio de la Cooperación de Francia)

Calidad: Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legitimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad: seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. (Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en la sexta reunión Varadero. 2003 Organización Mundial de Turismo)

Capacitación: Proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Capacidad de Carga: Es el número máximo de personas para el aprovechamiento turístico que una zona puede soportar, asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. (Ley 1558 de 2012)

Clúster Turístico: Concentraciones geográficas de compañías interconectadas, proveedores especializados, empresas relacionadas e instituciones asociadas en campos particulares que compiten y al mismo tiempo cooperan. (Fuente: Glosario Cámara de Comercio de Medellín)

Cofinanciación: Es el mecanismo de financiación de proyectos a través de recursos No Reembolsables aportados por diversas fuentes, entre las cuales están el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Fondo de Promoción Turística de Colombia, PROCOLOMBIA, los ejecutores de los recursos, los aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo y las entidades territoriales. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Comercialización: Consiste en dar a un producto las condiciones y la organización adecuada para su venta; comprende aspectos como la distribución, la estrategia de venta, las condiciones de venta, la política de precios, etc. (Manual de Presentación de Proyectos –Fontur)

Competitividad: La capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en

el entorno socioeconómico. (Michael Porter, Competitive Advantages. The Free Press. New York 1985)

Competitividad Turística: El concepto de competitividad turística comprende dos enfoques: el de producto y el netamente empresarial. La competitividad del producto es la capacidad de que un atractivo turístico conjugue a su alrededor unas condiciones que lo diferencien y lo hagan ofertable con posibilidades de venta. Por consiguiente, la competitividad del producto se refiere no solo a la calidad del recurso turístico en sí, sino también a los factores que lo diferencian y que lo hacen deseable para los turistas. Entre estos factores se incluye la accesibilidad, la infraestructura, la planta turística, la relación calidad/precio, la seguridad, la imagen y la calidad de la superestructura. 35 La competitividad empresarial no es otra cosa que la capacidad de los empresarios de generar rentabilidad y de mantener el negocio en el tiempo. (Manual para el Diseño de Paquetes Turísticos, 2007)

Congresos: Son reuniones organizadas por entidades, con un eje temático, en las que participan personas que no necesariamente pertenecen a una misma empresa u organización. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Contrapartida: Son los recursos con los cuales se ejecutan los proyectos, distintos de los que aportan el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Fondo de Promoción Turística de Colombia y Proexport. Pueden ser aportados por la entidad ejecutora, los beneficiarios, las entidades territoriales y por otras fuentes. Pueden ser en especie o efectivo. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Convenciones: Son reuniones en las que participan miembros de una misma organización, con el fin de analizar aspectos inherentes a la labor que desarrollan. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Costos: Valores de los medios e insumos necesarios para producir un bien o servicio. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Contribución Parafiscal: Es el gravamen establecido de carácter obligatorio por la ley general del turismo, ley 300 de 1996, modificada por la ley 1101 de 2006 y 1558 de 2012 para la promoción y competitividad del turismo.

D

Destino Turístico: Espacio físico en el que un visitante pernocta por lo menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes, y percepciones que definen su competitividad en el mercado.

Los destinos locales lo incorporan a varias partes interesadas que a menudo incluyen una comunidad local, y pueden albergar o formar una red para conformar destinos amplios (Organización Mundial del Turismo 2002).

Destino Turístico Sostenible: Unidad de planificación y gestión del territorio que cumple con los requisitos ambientales, socioculturales y económicos establecidos en presente norma NT-TS 001. (Icotec, 2006).

Desarrollo Sostenible. El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. La determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio. El desarrollo sostenible se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía. (Ley 1558 de 2012)

Desarrollo Territorial: Proceso de cambio progresivo, que propicia la armonía entre el bienestar de la población, el uso del territorio, la conservación y protección de los recursos naturales y de las actividades productivas; para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, bajo un enfoque de sostenibilidad. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

E

Ejecución: Es la etapa dentro del ciclo del proyecto durante la cual se realizan todas las inversiones necesarias para poder comenzar a percibir beneficios y resultados. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Ejecución Financiera: Se refiere al manejo de entradas y salidas de recursos, de acuerdo con lo planeado en los flujos de caja utilizados para el cálculo de los indicadores financieros que sirven como referente en la evaluación financiera. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Ejecución Física: Al establecer el objetivo del proyecto, se debe igualmente definir cómo cumplirlo a partir de ciertas actividades. Al desarrollarse estas actividades, se logran productos, lo que implica recursos monetarios y tiempo. Por esto al hablarse de ejecución física, se relacionan los productos, los costos y el tiempo. Por ejemplo: en un proyecto de capacitación en formulación y evaluación de proyectos en el ámbito departamental, se tiene que desarrollar una serie de actividades que comprometen una serie de insumos para el desarrollo del proyecto. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Embarcadero: Pequeños muelles localizados principalmente en zonas urbanas, utilizado por pequeñas embarcaciones de actividades náuticas y lancheros locales. Su estado de conservación es variable, pero en líneas generales muestran un pobre estado de conservación dando lugar a la infrautilización de la instalación. (Plan Nacional de Turismo Náutico en Colombia. Sep. 2012)

Empresas Captadoras de Ahorro: Son empresas de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados los establecimientos de comercio que reciban pagos anticipados con cargo a programas turísticos que el usuario podrá definir en el futuro. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos,

Mincomercio)

Empresas Promotoras o Desarrolladoras de Tiempo Compartido: Es la persona natural o jurídica dedicada a la estructuración y puesta en marcha de complejos turísticos destinados a ofrecer mediante un contrato el sistema de tiempo compartido (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Entidades Territoriales: Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios, los territorios indígenas, las regiones y las provincias (Manual de Presentación de Proyectos, Fontur)

Especialización Productiva: Organización de la actividad económica de forma tal, que una región se concentra en un determinado proceso productivo en el que se han identificado potencialidades y ventajas competitivas. (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín)

Establecimiento de Alojamiento El conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Excursionista: No residentes que sin pernoctar ingresan al país con un fin diferente al tránsito. (Ley 1558 de 2012)

F

Fortalecimiento Empresarial: Se basa en mejorar el nivel de competitividad de las empresas a través de intervenciones en áreas de gestión específicas. (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín)

Ferias: Eventos turísticos, nacionales o internacionales, a los que concurren oferentes y demandantes de productos turísticos, que se caracterizan porque normalmente los oferentes se organizan en stands en los que promueven sus productos y servicios (Manual de Presentación de Proyectos, Fontur)

G

Gasto Turístico: Total de gastos de consumo efectuados por un visitante o por cuenta de un visitante durante su desplazamiento y su estancia turística en el lugar de destino. (Secretaria de Turismo de México)

Gobernabilidad: Es el conjunto de normas y principios a través de los cuales se organiza, se estructura y se gobierna un grupo de personas que interactúan con un interés específico. (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín)

Gobernanza: Organización para gobernar y ejercer el poder que genere gobernabilidad, bajo principios basados en las estructuras, procesos, reglas y prácticas eje de las interacciones entre los actores afectados por el ejercicio de gobierno; la manera de tomar decisiones en lo público, buscando la participación de diferentes actores locales. (Figueredo, RM.)

Guía de Turismo: Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado. Se conoce como profesional en el área de Guionaje o Guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la correspondiente tarjeta profesional como guía de turismo, otorgada por la entidad u organismo que el gobierno designe.(Ley 1558 de 2012)

Gremio: Entidad sin ánimo de lucro que agrupa a sectores aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Se entiende también por gremio, la organización regional que, formando parte del gremio nacional del sector aportante, tiene entidad y personería jurídica propias; es decir, diferentes a las de la nacional. (Manual de Presentación de Proyectos, Fontur)

I

Impacto: Es el cambio logrado en la situación de la población como resultado de los productos y efectos obtenidos con el proyecto. Se trata del nivel más elevado de resultados o de la finalidad última del ciclo del proyecto, cuando se genera la totalidad de los beneficios previstos en su operación. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicador: Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas, así como para el logro del objetivo. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. Es la conjugación de mínimo dos variables específicas, verificables objetivamente, para determinar los cambios o resultados de una actividad, objetivo o meta. Es decir hace medible los objetivos de un proyecto. Medición utilizada para determinar una situación específica. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicador de Evaluación: Indicadores de evaluación económica, financiera y social, que se vienen utilizando como recomendación de la metodología de formulación y/o evaluación de proyectos. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicador de Generación de Empleo: Se incluyen con el fin de medir el impacto social del proyecto y lograr definir en que proporción se ha generado empleo directo e indirecto. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicador de Gestión: Mide el grado de cumplimiento de las funciones propias de la entidad al ejecutar un proyecto, lo que implica acciones en búsqueda de recursos nuevos o complementarios para proyectos de inversión, en cumplimiento de los planes de acción. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicador de Impacto: Mide el cambio logrado en la situación de la población como resultado de los productos y efectos obtenidos con el proyecto. Se trata del nivel más elevado de resultados o de la finalidad última del ciclo del proyecto, cuando se genera la totalidad de los beneficios previstos cuando entra a la etapa de operación. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicador de producto: Mide el grado de obtención del bien o servicio ofrecido por el proyecto. Por ejemplo, el número de kilómetros construidos respecto a lo programado o el número de personas capacitadas frente a lo programado. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Indicadores económicos: Mide los efectos que tiene el proyecto sobre la economía en su conjunto. Ejemplo: Tasa Interna de Retorno Económica, Valor Presente Neto Equivalente, Vpne, Costo-Beneficio Económico, Costo Anual Equivalente Económico, Caee (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Inteligencia competitiva: Proceso de obtención, análisis, interpretación y difusión de información de valor estratégico sobre la industria y los competidores. Se identifican hechos y evidencias valiosas para la competitividad de las empresas, y se determinan acciones a seguir, a partir de la detección de los movimientos estratégicos, presentes o futuros del entorno. Para las iniciativas clúster es fundamental esta herramienta con el propósito de detectar señales de cambio en los negocios, analizar tendencias, reacciones, estrategias de la competencia, nuevas amenazas, oportunidades, entre otros, de modo que el escenario competitivo esté siempre actualizado para los empresarios. (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín)

M

Marca: Es un nombre, termino, señal, símbolo o diseño, o una combinación de todos; que deben identificar los bienes y servicios ofrecidos por un vendedor o grupo de vendedores y diferenciarlos de los demás competidores (AMA s.f, en Barroso et.al., 2010, p.8)

Marco Lógico: Herramienta que al relacionar diferentes niveles de objetivos y resultados con los medios, así como los indicadores y factores externos, garantiza la consistencia, efectividad y articulación entre planeación y evaluación. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Marina: Instalación con muelles (pantalanes) en agua para amarrar los barcos, servicios para embarcaciones y usuarios equipamiento y sede social o club. (Plan Nacional de Turismo Náutico en Colombia. Sep. 2012)

Marina Astillero Varadero: Pequeño muelle para embarcaciones de agua, marina seca, con varadero para reparaciones o montaje de botes o motores. . (Plan Nacional de Turismo Náutico en Colombia. Sep. 2012)

Marina Seca: Aparcadero de barcos, botes y lancha en el litoral o cerca de la costa, con sistema de transporte para poner los barcos en el agua. (Plan Nacional de Turismo Náutico en Colombia. Sep. 2012)

Muelle Turístico: el área de embarque está habilitado generalmente para embarcaciones que dan algún servicio a los turistas: Paseo en barco, desplazamientos a zonas de buceo u otras actividades / deportes náuticos, etc. Pueden contar con algún servicio complementario al turista, tipo zona comercial u hotelera Presentan mejores condiciones de limpieza y conservación. (Plan Nacional de Turismo Náutico en Colombia. Sep. 2012)

N

Networking: Hace alusión a la generación de vínculos e interacción, intercambio de información y construcción de redes entre individuos o grupos con un propósito específico. (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín)

O

Oficinas de Representación Turística: Las constituidas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que actúan por virtud del contrato de agencia comercial u otra forma de mandato de acuerdo a con lo previsto en el título XIII del Libro IV del Código de Comercio, como intermediarios para la venta, promoción o explotación de servicios turísticos ofrecidos por otras personas, en el territorio nacional o en el extranjero. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Operador profesional de congresos, ferias y convenciones: Son las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial. (Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos, Mincomercio)

Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

Defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo para maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, y se ha comprometido a promover el turismo como instrumento para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo.

Genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

Entre sus miembros figuran 157 países, 6 miembros asociados y más de 480 Miembros Afiliados que representan al sector privado, a instituciones de enseñanza, a asociaciones de turismo y a autoridades turísticas locales. (UNWTO)

P

Patrimonio: Conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales e inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer las necesidades turísticas. (Organización Mundial del Turismo).

Patrimonio Mundial Unesco: Conformado por monumentos, conjuntos y parajes que poseen valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, el arte, o de la ciencia; también por bienes naturales, formaciones geológicas, paisajes naturales que poseen un valor excepcional desde el punto de vista estético o científico. (UNESCO)

Planeación: En términos públicos es la orientación adecuada de los recursos procurando el cumplimiento de objetivos de desarrollo económico y social. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Planificación: Proceso continuo que busca aprovechar las oportunidades, reducir o mitigar las amenazas, potenciar las fortalezas, transformar las debilidades, dar soluciones a problemas y atender las necesidades, a través de estrategias que apunten, de manera eficiente, al cumplimiento de metas y objetivos. (Glosario. Departamento Nacional de Planeación)

Política de Calidad: mejorar los niveles de calidad de la presentación 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. (Mincomercio 2015)

Prestador de Servicios Turístico: Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo. (Ley 300 de 1996)

PROCOLOMBIA: es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país. (PROCOLOMBIA)

Proyecto: Conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas, con el fin de alcanzar unos objetivos específicos dentro de los límites de un presupuesto y período de tiempo dados, y se constituye como el principal instrumento de acceso a los líneas de apoyo. Su duración tendrá un plazo de hasta 18 meses. (Manual de Presentación de Proyectos, Fontur)

Producto Turístico: Es la combinación de atractivos y servicios que se ofrecen en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos o deseos de los turistas. (Ley 300 de 1996)

Producto Turístico Experiencial: es capaz de ser multisensorial, responsable, personal, único y cualitativo emocionalmente, así como tener la capacidad de generar conexión a partir de su creación creado en función de los deseos del turista. Es de resaltar que las empresas y los destinos turísticos no pueden crear experiencias, sino productos experienciales que tienen posibilidades de convertirse en experiencias gracias al proceso de creación que han seguido y su interacción con el turista, él único que la termina validando como tal. (Adaptado de García, José Antonio. Productos Turísticos Experienciales).

Pueblo Indígena: Se entiende por pueblos indígenas los grupos, comunidades, parcialidades e individuos descendientes de los pobladores originarios de América que tengan conciencia de su identidad étnica y cultural, manteniendo usos y valores de su cultura tradicional, así como instituciones de gobierno, de control social y sistemas normativos propios. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

R

Redes empresariales: Es una forma de interacción con empresarios que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades, problemáticas y retos estratégicos, y que se organizan bajo ciertos criterios y reglas de juego para potenciar sus recursos y alcanzar un propósito común. En el marco de las redes empresariales se genera una instancia de comunicación y diálogo que estimula el trabajo sistemático, deliberado y comprometido de colaboración para el logro de objetivos comunes. (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín)

Regiones: Las regiones se conforman por dos o más departamentos, con personería jurídica, autonomía y patrimonio propio.

Registro Nacional de Turismo. Inscripción a la que se encuentran obligados los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombiaa partir de la Ley 300 de 1996,Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.

S

Sector: Es el conjunto de empresas que desarrollan una misma actividad económica y venden un producto (bien o servicio) definido o una línea de productos afines (Glosario. Cámara de Comercio de Medellín).

Seguridad Turística: La seguridad turística comprende la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, aspectos que pueden englobarse en: seguridad pública; seguridad social; seguridad médica; seguridad informativa; seguridad económica; seguridad de los servicios turísticos; seguridad en eventos; seguridad vial y del transporte (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur).

Sostenibilidad en el Turismo: Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respaldando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (Organización Mundial de Turismo, 2004).

T

Territorio: Espacio construido por los grupos sociales a través del tiempo, a la medida y a la manera de sus tradiciones, pensamientos, sueños y necesidades – territorios que significan mucho más que espacio físico poblado por distintas formas de vida que se relacionan cooperan y compiten entre sí; lo que permite concebir al territorio como un campo relacional (Restrepo Gloria)

Territorios Indígenas: Son las áreas poseídas en forma regular y permanente por una comunidad, parcialidad o grupo indígenas y aquellas que, aunque no se encuentren poseídas en esa forma, constituyen el ámbito tradicional de sus actividades sociales, económicas y culturales. (Decreto 2164 de 1995. Artículo 2)

Turismo. Conjunto de actividades que realizan las personas –turistas– durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios. De acuerdo al desplazamiento de los viajeros, el turismo puede ser:

a) Turismo emisor. El realizado por nacionales en el exterior.

b) Turismo interno. El realizado por los residentes en el territorio económico del país.

c) Turismo receptivo. El realizado por los no residentes, en el territorio económico del país. (Ley 1558 de 2012)

Turismo Náutico: Son Vacaciones activas en contacto con el agua que permiten realizar todo tipo de actividades náuticas en tiempo de ocio: navegación a vela o motor, windsurfing, surf, submarinismo, piragüismo, remo, cruceros, etc., compartiendo la actividad náutica con el disfrute de la naturaleza y la oferta turística y recreativa de las diferentes regiones costeras de nuestro país. ("El Turismo Nautico en España". SGT 1998 GMM Consultores Turisticos)

Turismo Temáticose puede definir como la oferta turística vinculada al tema o motivación de viaje, en donde adquiere una importancia primordial la especialización en una actividad. Algunos ejemplos de turismo temático son: el ecoturismo, turismo cultural, el turismo de congresos y convenciones, turismo de salud, turismo de aventura, etnoturismo entre otros. (Adaptado de: Turiciencia 2007, segundo congreso de ciencias aplicadas al turismo. Buenos Aires, Argentina.)

Turista: Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, descanso, ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad en el lugar de destino. También se consideran turistas internacionales los pasajeros de cruceros y los colombianos residentes en el exterior de visita en Colombia. (Ley 1558 de 2012)

V

Viajes de Familiarización: Viajes de cortesía preparados especialmente para a) agentes de viaje y/o mayoristas, con el objetivo de familiarizarlos con un determinado destino turístico o para facilitar el contacto con los prestadores de servicios locales y estimular de esta forma las negociaciones destinadas a incorporar la oferta del lugar, en la programación de venta de los agentes de viajes; b) para periodistas, con el propósito de que su visita al destino turístico, surjan notas y reportajes periodísticos en los medios de difusión a los cuales representan. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Viajes de Incentivo: Son viajes organizados por las empresas para premiar a sus trabajadores o para generar motivación en el trabajo. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Z

Zona Turística: Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran. (Secretaria de Turismo de México)

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.youtube.com/watch?v=0oLUV7iVlIY

https://www.youtube.com/watch?v=SBqi4p422_U

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo**	**Instructor**	**Centro Comercio y Turismo (campeSENA)**	**Febrero 2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					


SENA