UNIVERSIDAD EL BOSQUE

HABILIDAD 1
TURISMO

Gestión de Experiencias Turísticas, Servicio y Gastronomía Sostenible. Municipio de Tenjo Cundinamarca



Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

Fortalecer las capacidades de los actores turísticos de Tenjo para diseñar, prestar, comunicar y mejorar experiencias de visita con identidad territorial, calidad, viabilidad, inclusión y sostenibilidad.

Alcance

- Cadena turística completa: consulta, llegada, atención, recorrido, compra, alimentación y recomendación.
- Diseño de rutas, productos y experiencias conectadas con naturaleza, cultura, ruralidad y gastronomía local.
- Mejora de la atención, manejo de situaciones difíciles y reputación digital.

Población objetivo

- Prestadores turísticos, guías, alojamientos, restaurantes y cafés.
- Emprendedores rurales, artesanos, comerciantes, transportadores, organizadores de eventos y líderes comunitarios.
- Hasta 50 inscritos, con meta mínima de 40 certificados.

Habilidad 1 | Ficha técnica

96 horas	72 horas	24 horas	14 semanas
Duración total	Formación especializada	Consultoría y mentorías	Ejecución

Elemento	Definición propuesta
Modalidad	Híbrida: encuentros presenciales o sincrónicos, actividades de campo, simulaciones, aula virtual y mentorías.
Certificación	Asistencia mínima del 80 %, cumplimiento de evidencias y aprobación del proyecto integrador.
Producto final	Prototipo de experiencia turística o plan de mejora del servicio con aplicación en Tenjo.
Valor agregado	Aula virtual, formatos editables, banco de herramientas y curso complementario de promoción digital y reputación.

Habilidad 1 | Estructura curricular y horas

Módulo	Nombre	Horas	Evidencia principal
1	Tenjo como destino: territorio, identidad y cadena turística	10	Mapa de actores, servicios y oportunidades
2	Hospitalidad, cultura de servicio y experiencia del visitante	14	Mapa de experiencia y protocolo de servicio
3	Comunicación, inclusión, protocolo y manejo de situaciones difíciles	10	Guía de atención y recuperación del servicio
4	Diseño de productos, rutas e interpretación del patrimonio	14	Ficha de experiencia o ruta turística
5	Comercialización, ventas y reputación digital	12	Plan comercial y de contenidos
6	Turismo gastronómico, alimentación responsable e inocuidad	16	Mejora de oferta y manejo de alimentos
7	Turismo sostenible, economía circular y gestión responsable	10	Plan de acciones circulares y ambientales
8	Laboratorio integrador y práctica aplicada	10	Prototipo final y presentación
TOTAL		**96**	

Bloque 1: comprensión y servicio

- Lectura del territorio, cadena turística y activos de Tenjo.
- Hospitalidad, momentos de verdad, atención y recuperación del servicio.
- Inclusión, protocolo, trato respetuoso y manejo de quejas.

Bloque 2: diseño y mercado

- Diseño de rutas, productos, relatos y experiencias turísticas.
- Comercialización, ventas, canales digitales y reputación.
- Indicadores básicos de conversión, reservas y fidelización.

Bloque 3: gastronomía, sostenibilidad e integración

- Gastronomía local, alimentación responsable, inocuidad y manipulación de alimentos.
- Economía circular: agua, energía, residuos, compras locales y reducción del desperdicio.
- Laboratorio integrador con prototipo, validación, panel y compromisos de implementación.

Estrategia	Aplicación en la habilidad
Aprender haciendo	Cada módulo deja una evidencia breve que alimenta el producto final.
Talleres y simulaciones	Atención al cliente, ventas, manejo de quejas, servicio y experiencias.
Trabajo de campo	Observación territorial, lectura de puntos de contacto y oportunidades de mejora.
Mentorías	Acompañamiento a productos, precios, canales, operación y sostenibilidad.
Aula virtual	Materiales, formatos, retroalimentación, carpeta de evidencias y banco final de herramientas.

- Mapa de experiencia del visitante y protocolo de atención.
- Ficha de ruta, producto o experiencia turística.
- Plan comercial de ocho semanas.
- Mejora de la experiencia gastronómica y buenas prácticas.
- Plan de acciones circulares y ambientales.

Producto final

Prototipo viable, medible y presentado ante un panel académico y territorial.

Resultado esperado para Tenjo

Actores turísticos con herramientas aplicables para mejorar la experiencia del visitante, articular servicios, comunicar la oferta y operar con criterios de sostenibilidad.

Habilidad 1 | Implementación y evaluación

Fase	Momento	Actividad central
Alistamiento	Semanas previas	Validación de alcance, horarios, cronograma, materiales y aula virtual.
Desarrollo académico	Semanas 1 a 12	Módulos, talleres, prácticas, evidencias y mentorías.
Laboratorio y panel	Semanas 12 y 13	Ajuste de productos, evaluación, validación y muestra de resultados.
Certificación y cierre	Semana 14	Verificación de requisitos, ceremonia e informe final.

Componente	Peso	Criterio central
Ejercicios y participación	30 %	Asistencia activa, simulaciones, guías y trabajo en aula.
Evidencias de módulo	30 %	Pertinencia territorial, claridad y posibilidad de uso.
Proyecto integrador	40 %	Valor para el visitante, viabilidad, sostenibilidad y presentación.

Gestión de Experiencias Turísticas, Servicio y Gastronomía Sostenible

Componente	Intensidad / alcance
Formación especializada	72 horas
Consultoría y mentorías	24 horas
Duración	14 semanas
Participantes	Hasta 50
Total	96 horas

INVERSIÓN TOTAL

$43.650.000

COP

Incluye

- Formación especializada y consultoría aplicada.
- Aula virtual y materiales de apoyo.
- Certificación de participación.
- Eventos de inauguración y cierre.
- Metodología basada en proyectos y casos.

La inversión contempla formación especializada, consultoría y mentorías, administración de aula virtual, materiales de apoyo, certificación y eventos de inauguración y cierre.

Contacto

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad El Bosque
Luz Bety Díaz Subieta
Líder de Consultoría
lbdiaz@unbosque.edu.co