**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Gestión de destinos turísticos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 220201098. Concertar propuestas socio ambientales según metodologías de participación comunitaria y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 220201098-04. Monitorear las acciones concertadas de acuerdo con metodologías e indicadores de gestión turística del territorio. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 13 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Indicadores de gestión turística. |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El monitoreo y seguimiento en gestión turística abarca conceptos, metodologías y herramientas para evaluar impactos y mejorar estrategias. Se distinguen tipos de indicadores, análisis de resultados y la importancia de informes efectivos. La retroalimentación y la mejora continua son cruciales para la sostenibilidad del destino, permitiendo gestionar riesgos y aprovechar oportunidades. |
| PALABRAS CLAVE | Monitoreo, Seguimiento, impactos, indicadores, mejoramiento |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | Servicios |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

**Introducción**

1. **Monitoreo y seguimiento**
   1. Concepto y fundamentos del monitoreo y seguimiento
   2. Importancia del monitoreo en la gestión turística
   3. Diferencias entre monitoreo y evaluación
   4. Buenas prácticas en monitoreo turístico
2. **Metodologías del monitoreo y seguimiento**
   1. Principales enfoques metodológicos en monitoreo turístico
   2. Herramientas tecnológicas para el monitoreo en el sector turístico
   3. Análisis comparativo de metodologías aplicadas a territorios turísticos
   4. Ejemplos de aplicación práctica en destinos turísticos
3. **Indicadores de gestión turística**
   1. Definición y selección de indicadores clave
   2. Tipos de indicadores de gestión (económicos, sociales y ambientales)
   3. Diseño de indicadores específicos para el territorio
   4. Cómo establecer metas e hitos medibles
4. **Impactos del monitoreo y seguimiento**
   1. Identificación de impactos positivos y negativos
   2. Gestión de riesgos y oportunidades en base a los resultados
   3. Relación entre monitoreo y toma de decisiones estratégicas
   4. Casos de estudio: evaluación de impactos en destinos turísticos
5. **Técnicas de análisis de resultados**
   1. Métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis
   2. Interpretación de datos y tendencias
   3. Uso de *software* especializado para la gestión de resultados
   4. Evaluación de la efectividad de las estrategias turísticas
6. **Tipos de informes de resultados**
   1. Estructura de un informe de monitoreo turístico
   2. Comunicación efectiva de los resultados a los actores clave
   3. Recomendaciones basadas en el análisis de los informes
7. **Mejora continua y retroalimentación**
   1. Incorporación de resultados en el ciclo de mejora continua
   2. Propuestas de ajustes y cambios en la estrategia turística
   3. Importancia de la retroalimentación para la sostenibilidad del destino
8. **INTRODUCCIÓN**

La gestión turística eficiente es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible de los destinos y servicios turísticos. En este contexto, el uso de indicadores de gestión se establece como una herramienta esencial para medir, evaluar y optimizar el desempeño de las actividades turísticas. Estos indicadores permiten un análisis integral de las operaciones, facilitando la toma de decisiones basada en datos y garantizando la calidad y sostenibilidad de la oferta turística.

El monitoreo y el seguimiento constituyen elementos clave en esta gestión. A través de metodologías adecuadas, es posible recopilar información relevante sobre el progreso y la efectividad de las estrategias implementadas. Estas metodologías incluyen la recolección, análisis y comparación de datos con estándares establecidos, lo que permite identificar oportunidades de mejora y optimización dentro del sector turístico.

Los indicadores de gestión turística, como la ocupación hotelera, la satisfacción del visitante y el impacto económico, entre otros, permiten evaluar diversas dimensiones del turismo. Su aplicación efectiva facilita la identificación de tendencias, la evaluación de impactos y la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario. Para ello, el análisis de resultados se realiza mediante técnicas especializadas que aseguran la precisión y relevancia de las conclusiones obtenidas.

Finalmente, la generación de informes y la retroalimentación continua desempeñan un papel fundamental en la mejora constante de la gestión turística. Los informes permiten comunicar los hallazgos de manera clara y estructurada, mientras que la retroalimentación fomenta la adaptación y el refinamiento de las estrategias. De esta manera, el ciclo de mejora continua contribuye a un desarrollo turístico más resiliente y sostenible, promoviendo experiencias de alta calidad para los visitantes y beneficios duraderos para las comunidades locales.

**DI\_** **Guion\_Introduccion\_Video\_CF13\_122154**

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**
2. **Monitoreo y seguimiento**

El monitoreo y el seguimiento desempeñan un papel clave en la gestión de proyectos, ya que permiten observar y controlar su ejecución en tiempo real. A través de estos procesos, se verifica si las actividades planificadas se están desarrollando según lo previsto y se identifican posibles desviaciones que puedan requerir ajustes. Su implementación no solo contribuye al cumplimiento de metas, sino que también optimiza el uso de recursos, refuerza la transparencia institucional y mejora la toma de decisiones.

* 1. **Concepto y fundamentos del monitoreo y seguimiento**

El monitoreo y el seguimiento son procesos esenciales en la gestión de proyectos y programas, ya que permiten evaluar el avance y realizar ajustes estratégicos para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. El monitoreo se centra en la recopilación y análisis de datos sobre el progreso de actividades y resultados, mientras que el seguimiento complementa este proceso mediante la evaluación continua para asegurar que las acciones se ejecuten conforme a lo planificado.

En Colombia, el monitoreo ha adquirido un papel fundamental en iniciativas gubernamentales y sociales, ya que contribuye a mejorar la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos. Este proceso facilita la identificación de obstáculos y permite la toma de decisiones basada en evidencia, favoreciendo la sostenibilidad y el éxito de los proyectos (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2014).

El seguimiento, por su parte, permite la revisión periódica de los resultados e impactos a largo plazo, evaluando la relevancia, eficacia y sostenibilidad de las intervenciones. Estas prácticas han sido incorporadas en políticas públicas como el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA), que promueve la evaluación continua y el uso adecuado de la información para fortalecer la gestión pública (DNP, 2016). De este modo, el monitoreo y el seguimiento no solo constituyen herramientas técnicas, sino también estrategias de aprendizaje y mejora, asegurando que las metas estratégicas contribuyan al desarrollo social y económico del país.

* 1. **Importancia del monitoreo en la gestión turística**

El monitoreo en la gestión turística desempeña un papel fundamental en la evaluación y optimización de la calidad de los servicios, garantizando la sostenibilidad de las actividades turísticas. A través del seguimiento continuo, es posible identificar tendencias y detectar problemas de manera oportuna, lo que facilita la toma de decisiones basada en datos y permite adaptar estrategias a las necesidades cambiantes del mercado y del entorno. Este proceso también es clave para gestionar los impactos económicos, sociales y ambientales del turismo, promoviendo un desarrollo equilibrado y responsable (UNWTO, 2018).

Además, el monitoreo contribuye a la mejora de la experiencia de los visitantes y a la satisfacción de los clientes. La recopilación y el análisis de datos permiten a las organizaciones turísticas ajustar sus estrategias, optimizar la prestación de servicios y fortalecer la competitividad de los destinos en el ámbito global (Dangi & Jamal, 2016). De esta manera, un sistema de monitoreo bien estructurado no solo beneficia a los turistas, sino que también impulsa un modelo de desarrollo turístico inclusivo y basado en la calidad.

En Colombia, donde el turismo representa un sector estratégico para la economía, el monitoreo adecuado es esencial para gestionar los impactos asociados con la actividad turística. Herramientas como los indicadores de sostenibilidad y las encuestas a visitantes permiten evaluar el desempeño del sector y medir la efectividad de las políticas públicas implementadas. Asimismo, el monitoreo fomenta la participación de la comunidad local en la planificación y gestión turística, garantizando beneficios compartidos y la preservación de los recursos naturales y culturales del país (Gómez & Pérez, 2019).

* 1. **Diferencias entre monitoreo y evaluación**

El monitoreo y la evaluación son procesos complementarios en la gestión de proyectos y programas, pero presentan diferencias clave en su propósito, metodología y aplicación. Mientras el monitoreo permite un seguimiento continuo del avance de las actividades, la evaluación busca analizar los resultados e impactos obtenidos para mejorar la toma de decisiones. La siguiente tabla resume las principales diferencias entre estos dos procesos:

**Tabla 1**. *Diferencias entre monitoreo y evaluación*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **Monitoreo** | **Evaluación** |
| **Definición** | Proceso continuo y sistemático que recoge información de manera regular para supervisar el avance de un proyecto o programa. | Proceso sistemático que examina en profundidad la relevancia, efectividad, eficiencia e impacto de un proyecto o programa, generalmente tras su finalización o en momentos clave. |
| **Objetivo** | Asegurar que las actividades se implementen de acuerdo con el plan, permitiendo ajustes en tiempo real. | Determinar el éxito y el impacto de un proyecto o programa y generar lecciones aprendidas para decisiones futuras. |
| **Temporalidad** | Se lleva a cabo regularmente durante toda la ejecución del proyecto. | Se realiza en momentos específicos, como a mitad o al final del proyecto. |
| **Enfoque** | Basado en actividades y procesos (cuánto se ha hecho). | Basado en resultados y logros (qué tan bien se ha hecho y qué se ha logrado). |
| **Fuente de datos** | Datos recolectados de manera continua, como informes de progreso, encuestas rápidas y registros administrativos. | Datos provenientes de estudios, análisis estadísticos, entrevistas en profundidad y encuestas más detalladas. |
| **Responsabilidad** | Generalmente manejado por los equipos que implementan el proyecto para realizar ajustes en la operación diaria. | Normalmente gestionado por evaluadores internos o externos que buscan una perspectiva imparcial. |

* 1. **Buenas prácticas en monitoreo turístico**

El monitoreo turístico en Colombia es una herramienta clave para garantizar un turismo sostenible y responsable. A través de la evaluación continua de los impactos ambientales, socioculturales y económicos, se busca optimizar la gestión de los destinos turísticos. La recopilación y el análisis de datos permiten conocer el flujo de visitantes, su comportamiento y el estado de los recursos naturales y culturales, facilitando la toma de decisiones basadas en evidencia para minimizar efectos negativos y maximizar beneficios.

Además, estas prácticas fomentan la participación de las comunidades locales, integrándolas en el proceso de monitoreo y planificación. Esto contribuye a que los proyectos turísticos respeten la identidad cultural y las costumbres regionales, al tiempo que promueven el desarrollo socioeconómico de las poblaciones locales. En Colombia, estas estrategias están alineadas con los principios de turismo sostenible del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, orientados a la conservación del patrimonio natural y cultural, la mejora de la calidad de vida de las comunidades y la oferta de experiencias responsables y de alta calidad para los visitantes. A continuación, se presentan las buenas prácticas en monitoreo turístico:

1. **Metodologías del monitoreo y seguimiento**

En Colombia, el monitoreo y seguimiento de políticas, programas y proyectos se realiza mediante sistemas integrados que combinan evaluaciones cualitativas y cuantitativas. Uno de los principales marcos metodológicos es el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (Sinergia), el cual mide el desempeño de las políticas públicas enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo. Este enfoque resalta la importancia de la evaluación continua, utilizando herramientas como la evaluación ex-ante, durante la ejecución y ex-post para analizar impactos y eficiencia. El seguimiento financiero y físico permite optimizar la asignación de recursos, mientras que el análisis de resultados facilita la toma de decisiones y fortalece la transparencia y la rendición de cuentas (DNP, 2011).

Otro enfoque clave es el monitoreo participativo, que involucra a diversos actores en las fases de diseño y ejecución de los proyectos. Este método permite revisar y ajustar indicadores de manera constante para asegurar la pertinencia y efectividad de las iniciativas. Se destacan prácticas como la construcción de líneas base y la implementación de marcos lógicos, herramientas que facilitan la evaluación sistemática del avance y garantizan el cumplimiento de los objetivos, además de aportar insumos valiosos para la mejora continua de futuros proyectos (Observatorio de Desarrollo Económico, 2008).

A continuación, se presentan los principales enfoques metodológicos utilizados en Colombia para el monitoreo y seguimiento:

* 1. **Principales enfoques metodológicos en monitoreo turístico**

Los enfoques metodológicos en el monitoreo turístico en Colombia incluyen diversas estrategias y herramientas que permiten evaluar y gestionar el impacto del turismo en diferentes regiones del país. A continuación, se presentan los principales enfoques:

* 1. **Herramientas tecnológicas para el monitoreo en el sector turístico**

Las herramientas tecnológicas han transformado la gestión y promoción de los destinos turísticos, permitiendo un monitoreo más eficiente y una mejor toma de decisiones. Entre las principales tecnologías se encuentran las plataformas de análisis de datos, que recopilan información sobre el comportamiento y las preferencias de los viajeros, ayudando a empresas y autoridades a optimizar servicios y estrategias de *marketing*.

Las aplicaciones de geolocalización permiten rastrear flujos turísticos y mejorar la gestión de recursos, mientras que las redes sociales y herramientas de análisis de sentimiento facilitan la evaluación de la percepción del mercado y las tendencias. Asimismo, los sistemas de gestión hotelera automatizan tareas operativas y proporcionan datos en tiempo real sobre ocupación y reservas, optimizando la toma de decisiones. Finalmente, el análisis de reseñas y comentarios en línea proporciona información valiosa para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Estas tecnologías no solo mejoran la experiencia del viajero, sino que también contribuyen a una planificación más eficiente y sostenible del turismo. A continuación, se presentan algunas herramientas tecnológicas más utilizadas:

**Tabla 2**. *Algunas herramientas tecnológicas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Herramienta** | **Descripción** | **Ejemplo** |
| **Sistemas de Información Geográfica (SIG)** | Permiten la recopilación, almacenamiento, análisis y visualización de datos geoespaciales. En turismo, se utilizan para mapear destinos, analizar flujos turísticos y evaluar el impacto ambiental. | Aplicación del SIG en la planificación del uso del suelo en el Parque Nacional Natural Tayrona, evaluando el impacto del turismo en la biodiversidad. |
| **Plataformas de gestión de datos** | Recopilan y analizan datos sobre el comportamiento de los turistas, sus preferencias y niveles de satisfacción, facilitando la toma de decisiones en *marketing* y servicios. | El "Observatorio Turístico de Colombia" proporciona información sobre tendencias turísticas y datos demográficos para la toma de decisiones en el sector. |
| **Herramientas de redes sociales y análisis de sentimiento** | Permiten monitorear la percepción pública y la reputación de destinos turísticos en tiempo real mediante el análisis de comentarios y menciones en redes sociales. | Herramientas como Hootsuite y Brandwatch rastrean menciones de destinos colombianos en redes sociales y analizan la opinión del consumidor. |
| **Sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)** | Ayudan a las empresas turísticas a gestionar la interacción con los clientes, registrando reservas, quejas y preferencias para mejorar la experiencia del usuario. | Empresas como Avianca y el Grupo Nutresa utilizan CRM para personalizar sus ofertas y mejorar la fidelización del cliente. |
| **Aplicaciones móviles de monitoreo** | Permiten a los turistas compartir experiencias en tiempo real y acceder a información sobre servicios, recomendaciones y alertas de seguridad. | La *app* "Turismo en Colombia" proporciona información actualizada sobre atractivos turísticos y permite a los usuarios reportar condiciones locales. |

* 1. **Análisis comparativo de metodologías aplicadas a territorios turísticos**

El crecimiento del turismo en Colombia ha impulsado la implementación de diversas metodologías para la planificación y gestión de los territorios turísticos. En este análisis se comparan dos enfoques predominantes: la planificación estratégica y la sostenibilidad, cada uno con sus propias ventajas y desafíos.

1. **Enfoque de planificación estratégica**: este enfoque busca maximizar el potencial turístico mediante estrategias a largo plazo. Se basa en el análisis FODA y la participación de actores locales en la toma de decisiones. Un ejemplo en Colombia es el Plan de Desarrollo Turístico del Eje Cafetero, que integra la oferta turística con el desarrollo rural y la conservación ambiental.

* Ventajas: proporciona una visión integral del territorio y fomenta la participación comunitaria.
* Desventajas: su implementación puede ser lenta y depende de la colaboración de múltiples actores.

1. **Enfoque de sostenibilidad**: el turismo sostenible busca equilibrar el crecimiento del sector con la conservación ambiental y el bienestar de las comunidades locales. En Colombia, un caso representativo es el Parque Nacional Natural Tayrona, donde se minimiza el impacto ambiental y se promueve el desarrollo local mediante prácticas responsables.

* Ventajas: contribuye a la conservación del medio ambiente y al desarrollo económico local.
* Desventajas: puede restringir el crecimiento turístico en zonas con alta demanda o recursos limitados.

Para comprender mejor las diferencias entre ambos enfoques, se presenta una comparación de sus características clave. Mientras la planificación estratégica se enfoca en el crecimiento del turismo mediante estrategias estructuradas, el enfoque de sostenibilidad prioriza la conservación del entorno y el bienestar de las comunidades locales. La siguiente tabla resume los principales aspectos de cada metodología:

**Tabla 3.** *Comparación de metodologías*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **Planificación estratégica** | **Enfoque de sostenibilidad** |
| **Objetivo Principal** | Maximizar el potencial turístico. | Conservar el medio ambiente y fomentar el desarrollo local. |
| **Participación de Actores** | Alta, con énfasis en la comunidad local. | Muy alta, involucrando comunidades y ONGs. |
| **Impacto a Largo Plazo** | Positivo, pero su implementación puede ser lenta. | Sostenible, aunque puede limitar el crecimiento turístico. |
| **Flexibilidad** | Menor flexibilidad, debido a su estructura planificada. | Alta flexibilidad, adaptándose a las condiciones locales. |

Ambos enfoques son fundamentales para la gestión turística en Colombia. Mientras la planificación estratégica impulsa el desarrollo a largo plazo, el enfoque de sostenibilidad garantiza un equilibrio entre crecimiento y conservación. La combinación de ambas metodologías podría ser clave para un turismo rentable y sostenible en el tiempo.

* 1. **Ejemplos de aplicación práctica en destinos turísticos**

La aplicación de metodologías en la gestión de territorios turísticos permite optimizar el desarrollo sostenible, involucrar a las comunidades y fortalecer la oferta turística. La siguiente tabla presenta casos específicos en Colombia donde estas metodologías han sido implementadas con éxito.

**Tabla 4.** *Ejemplos de aplicación de metodologías en destinos turísticos*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Metodología** | **Ejemplo de aplicación** | **Descripción** |
| **Investigación participativa en turismo** | Comunidad de San Basilio de Palenque. | La comunidad ha liderado proyectos de turismo cultural basados en su identidad afrodescendiente. La formación de guías locales y la transmisión de conocimientos han fortalecido su oferta turística. |
| **Análisis FODA** | Desarrollo del Ecoturismo en la Región del Amazonas. | Se realizó un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para diseñar estrategias que fomentan el ecoturismo y la conservación ambiental. |
| **Planificación estratégica en turismo sostenible** | Estrategia de Turismo Responsable en Cartagena. | La implementación de políticas turísticas busca equilibrar la afluencia de visitantes con la preservación del patrimonio cultural y natural. Se han establecido regulaciones para el turismo responsable. |
| **Modelos de gestión de destinos** | Parque Arqueológico de San Agustín. | Se adoptó un modelo de gestión participativa que involucra a la comunidad local en la administración del parque, promoviendo la sostenibilidad y el desarrollo económico. |

Este cuadro proporciona una visión general de cómo diferentes metodologías pueden ser aplicadas en diversos contextos turísticos en Colombia. Su implementación permite una planificación más eficiente, garantiza la sostenibilidad del destino y promueve el beneficio de las comunidades locales.

1. **Indicadores de gestión turística**

Los indicadores de gestión turística en Colombia son herramientas clave para evaluar el desempeño del sector y optimizar la toma de decisiones. Su uso permite medir la eficacia de las estrategias implementadas, asignar recursos de manera eficiente y monitorear tendencias que impactan el desarrollo sostenible del turismo.

Entre los indicadores más utilizados se encuentran el número de turistas, la tasa de ocupación hotelera, el ingreso por turismo y la satisfacción del visitante. Estos datos no solo facilitan la planificación a nivel local y nacional, sino que también contribuyen a mejorar la competitividad de los destinos colombianos en el ámbito internacional.

La adopción de estándares internacionales en la medición de indicadores fortalece el posicionamiento de Colombia en el mercado turístico global. Tanto el sector público como el privado han integrado estos indicadores con un enfoque multidimensional, considerando aspectos económicos, sociales y ambientales. Esta perspectiva integral garantiza un turismo sostenible que beneficia a las comunidades locales y preserva el patrimonio natural y cultural del país.

En conclusión, los indicadores de gestión turística son herramientas esenciales para impulsar un turismo equilibrado y sostenible en Colombia. Su correcta implementación permite un crecimiento ordenado del sector, asegurando su viabilidad a largo plazo.

* 1. **Definición y selección de indicadores clave**

Los indicadores clave en el turismo son herramientas fundamentales para medir el impacto y el desempeño de la actividad turística en un destino. Su uso permite evaluar el crecimiento del sector, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones estratégicas.

Para que un indicador sea efectivo, debe ser medible, relevante y proporcionar información útil para la planificación turística. En Colombia, la selección de estos indicadores se basa en su capacidad para reflejar las dinámicas del sector y su contribución al desarrollo sostenible. Entre los más utilizados se encuentran:

* Número de llegadas de turistas internacionales, que permite medir la demanda y el posicionamiento del país como destino.
* Tasa de ocupación hotelera, que refleja la actividad del sector hotelero y la estacionalidad del turismo.
* Ingresos generados por el turismo, indicador clave para evaluar el impacto económico en la región.
* Satisfacción del turista, obtenida a través de encuestas para medir la percepción y calidad del servicio.
* Impacto ambiental del turismo, que analiza la sostenibilidad de las actividades turísticas en ecosistemas sensibles.

La selección de estos indicadores debe ser un proceso participativo, en el que intervengan el gobierno, las empresas del sector y las comunidades locales, garantizando que la información recopilada contribuya a un turismo responsable y competitivo.

* 1. **Tipos de indicadores de gestión (económicos, sociales y ambientales)**

Los indicadores de gestión turística se dividen en tres grandes categorías: económicos, sociales y ambientales. Cada uno de ellos permite evaluar distintos aspectos del desarrollo del sector y su impacto en el país.

Estos indicadores permiten un monitoreo integral del sector turístico en Colombia, asegurando un desarrollo equilibrado que beneficie tanto a la economía como a la sociedad y el medio ambiente.

* 1. **Diseño de indicadores específicos para el territorio**

El diseño de indicadores específicos para el sector turístico en Colombia, requiere un proceso estructurado que garantice su relevancia, precisión y utilidad en la toma de decisiones. Para ello, es fundamental seguir una serie de pasos que permitan evaluar de manera efectiva el impacto del turismo en distintos territorios.

El diseño de indicadores específicos para el turismo en Colombia no solo facilita la planificación y gestión del sector, sino que también contribuye al desarrollo sostenible, asegurando que las estrategias implementadas respondan a las necesidades y características de cada territorio.

* 1. **Cómo establecer metas e hitos medibles**

Para garantizar una gestión turística efectiva en Colombia, es fundamental establecer metas e hitos medibles que permitan evaluar el impacto de las estrategias implementadas. Este proceso debe basarse en la definición de objetivos alineados con las políticas nacionales, la selección de indicadores adecuados y la formulación de metas SMART. Además, el desarrollo de hitos intermedios facilita el seguimiento del progreso, mientras que un sistema de monitoreo y evaluación permite realizar ajustes oportunos para optimizar los resultados y promover un crecimiento sostenible del sector turístico. El proceso para establecer metas efectivas incluye los siguientes pasos:

1. Definición de objetivos estratégicos: alinear las metas del turismo en Colombia con las políticas nacionales y regionales.
2. Selección de indicadores de gestión: utilizar métricas como el número de visitantes, el gasto promedio por turista, la tasa de ocupación hotelera y la satisfacción del cliente.
3. Establecimiento de metas SMART: definir objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, por ejemplo, aumentar en un 10 % los visitantes internacionales en dos años.
4. Desarrollo de hitos intermedios: evaluar el progreso mediante acciones concretas, como campañas de promoción en mercados estratégicos o incrementos progresivos en la ocupación hotelera.
5. Monitoreo y evaluación: implementar un sistema de seguimiento que permita ajustes oportunos y garantice el cumplimiento de los objetivos establecidos.
6. **Impactos del monitoreo y seguimiento**

El monitoreo del turismo en Colombia es una herramienta clave para evaluar su impacto socioeconómico y ambiental. A través de la recolección de datos, encuestas y análisis de tendencias, es posible comprender el comportamiento de los turistas, sus preferencias y los efectos de la actividad turística en las comunidades locales. Esto permite a las autoridades y operadores turísticos diseñar estrategias que promuevan un desarrollo sostenible, maximizando los beneficios económicos y minimizando los impactos negativos sobre el entorno, la cultura y el bienestar de la población.

Además, el seguimiento continuo del sector facilita la evaluación de la efectividad de las políticas públicas y programas implementados. La recopilación de información actualizada permite ajustar estrategias para abordar desafíos como el turismo masivo, la degradación ambiental y la pérdida de identidad cultural. Asimismo, contribuye a mejorar la infraestructura y la calidad de los servicios turísticos, garantizando una experiencia más equitativa y sostenible. En este sentido, un enfoque basado en datos fortalece la competitividad del sector y fomenta un turismo más responsable y consciente, que respete los recursos naturales y las comunidades locales.

* 1. **Identificación de impactos positivos y negativos**

El turismo en Colombia genera múltiples impactos que pueden ser positivos o negativos, dependiendo de la forma en que se gestione. Su desarrollo sostenible requiere un análisis detallado para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos.

Entre los impactos positivos, destaca el crecimiento económico, ya que el turismo impulsa el empleo y la inversión en sectores como la hotelería, el transporte y el comercio. Regiones como Cartagena y Santa Marta han visto un incremento significativo en su Producto Interno Bruto (PIB) gracias a la llegada de turistas nacionales e internacionales. Asimismo, el desarrollo de infraestructura ha mejorado la conectividad y accesibilidad de diversos destinos. La modernización de aeropuertos, la construcción de carreteras y la ampliación de servicios turísticos no solo benefician a los visitantes, sino también a las comunidades locales.

Otro impacto positivo es la conservación del patrimonio, ya que la valorización de sitios turísticos fomenta la protección del medio ambiente y la preservación cultural. Destinos como el Parque Nacional Natural Tayrona han implementado estrategias de ecoturismo que contribuyen a la sostenibilidad de los recursos naturales, promoviendo un turismo responsable.

Sin embargo, el turismo también presenta impactos negativos que requieren una gestión adecuada. Uno de los más preocupantes es la degradación ambiental, pues el crecimiento descontrolado de visitantes puede causar contaminación, erosión de playas y sobreexplotación de recursos naturales. En San Andrés, por ejemplo, el alto flujo de turistas ha generado problemas de conservación en sus ecosistemas marinos.

Otro aspecto negativo es el desplazamiento de comunidades. La expansión de proyectos turísticos, como la construcción de hoteles y complejos vacacionales, ha llevado en algunos casos a la reubicación de poblaciones locales, afectando su calidad de vida y su identidad cultural. En el Eje Cafetero, han surgido conflictos sociales debido a la transformación de tierras agrícolas en zonas turísticas.

Además, el turismo puede aumentar la inequidad social. Aunque genera empleos, muchos de ellos son informales o con condiciones laborales precarias, lo que impide que las comunidades receptoras se beneficien equitativamente del crecimiento del sector. En varias regiones turísticas, los ingresos derivados del turismo están concentrados en grandes empresas, dejando de lado a pequeños emprendedores y trabajadores locales.

Dado este panorama, resulta fundamental implementar estrategias que equilibren los beneficios económicos con la protección ambiental y el bienestar social. Un turismo sostenible permitirá que Colombia continúe aprovechando su potencial sin comprometer sus recursos naturales ni afectar a sus comunidades.

* 1. **Gestión de riesgos y oportunidades en base a los resultados**

La gestión de riesgos y oportunidades en el sector turístico de Colombia es esencial para garantizar su sostenibilidad y crecimiento. Este enfoque permite minimizar impactos negativos, fortalecer la resiliencia del sector y aprovechar ventajas competitivas. A continuación, se describen los principales aspectos de la gestión de riesgos y oportunidades:

En conclusión, la gestión de riesgos y oportunidades en el turismo colombiano debe basarse en un enfoque preventivo, colaborativo y sostenible. Identificar amenazas, mitigar sus efectos y aprovechar oportunidades emergentes permitirá consolidar un turismo más resiliente y equilibrado, capaz de generar beneficios económicos sin comprometer el bienestar social y ambiental del país.

* 1. **Relación entre monitoreo y toma de decisiones estratégicas**

El monitoreo desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas dentro del sector turismo. Su función principal es proporcionar información oportuna, precisa y relevante para orientar la planificación y gestión a largo plazo. A continuación, se presenta una explicación de los principales aspectos que articulan esta relación:

* **Definición de monitoreo:** en el contexto turístico, el monitoreo consiste en la recopilación y análisis sistemático de datos relacionados con el desempeño del sector, las tendencias del mercado, la satisfacción del cliente y el entorno competitivo. Esta actividad permite mantener una visión actualizada de la realidad del sector.
* **Importancia del monitoreo:** el monitoreo ofrece información clave que facilita la identificación de oportunidades y amenazas en el entorno. Gracias a ello, las organizaciones pueden anticiparse a los cambios, adaptarse con mayor agilidad y optimizar sus estrategias operativas y comerciales.
* **Toma de decisiones estratégicas:** se refiere al proceso mediante el cual los líderes y gestores turísticos diseñan planes de acción a mediano y largo plazo. Estas decisiones guían el desarrollo del sector, definen prioridades y orientan el uso de los recursos hacia metas específicas.
* **Relación entre monitoreo y decisiones estratégicas:** un monitoreo eficaz proporciona la base informativa necesaria para tomar decisiones fundamentadas. La disponibilidad de datos confiables permite evaluar el impacto de las estrategias implementadas, identificar ajustes necesarios y promover una gestión basada en evidencia.
* **Ejemplo de aplicación:** cuando un hotel monitorea de forma constante la satisfacción del cliente, puede detectar debilidades en sus servicios. Con base en esta información, decide realizar mejoras en la atención o en las instalaciones, lo que a su vez aumenta la lealtad del cliente y mejora su competitividad.
* **Tecnologías para el monitoreo estratégico:** actualmente, herramientas como los sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), el análisis de *big data* y las plataformas de redes sociales permiten recopilar información en tiempo real. Estas tecnologías fortalecen la capacidad de análisis y respaldan la toma de decisiones orientadas al crecimiento sostenible del sector.
  1. **Casos de estudio: evaluación de impactos en destinos turísticos**

El análisis de casos de estudio permite comprender los diversos impactos que el turismo genera en diferentes destinos, abarcando dimensiones ambientales, económicas, sociales y culturales. A través de estos estudios, es posible identificar los principales desafíos y estrategias de mitigación implementadas para fomentar un turismo sostenible.

A continuación, se presentan algunos destinos turísticos y los impactos evaluados en cada uno:

**Tabla 5.** *Evaluación de impactos en destinos turísticos*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Destino turístico** | **Impactos evaluados** | **Descripción breve** |
| **Cartagena** | Impactos ambientales. | Evaluación de la contaminación generada por cruceros y el manejo inadecuado de residuos sólidos. |
| **San Andrés** | Impacto económico y social. | Análisis de la presión turística sobre los recursos naturales y la economía local. |
| **Parque Nacional Natural Tayrona** | Impacto ecológico. | Estudio del daño en ecosistemas sensibles por el turismo masivo y medidas de conservación implementadas. |
| **Medellín** | Impacto cultural. | Efecto del turismo en la transformación de la identidad cultural y la gentrificación en barrios tradicionales. |
| **Eje Cafetero** | Impacto económico. | Evaluación del crecimiento económico por el turismo rural y su relación con la agricultura tradicional. |
| **Bogotá** | Impacto social y urbano. | Efectos del turismo en la movilidad urbana y los cambios en el uso del suelo en zonas turísticas. |
| **Leticia (Amazonas)** | Impacto ambiental. | Evaluación de la sostenibilidad de las prácticas turísticas y su efecto sobre la biodiversidad local. |
| **Caño Cristales** | Impacto ecológico y turístico. | Análisis del impacto del turismo controlado en el ecosistema y su regeneración natural. |
| **Villa de Leyva** | Impacto patrimonial. | Efecto del turismo en la conservación del patrimonio arquitectónico y cultural. |
| **Santa Marta** | Impacto social. | Estudio de los efectos del turismo en las comunidades locales y los conflictos por el acceso a recursos. |
| **Costa Rica** | Impacto económico y ambiental. | Análisis del impacto del ecoturismo en parques nacionales. |
| **Venecia** | Impacto social y urbano. | Evaluación de los efectos del turismo masivo sobre la infraestructura y la calidad de vida local. |
| **Bali** | Impacto cultural. | Estudio sobre el impacto cultural y medioambiental del desarrollo turístico en Bali, Indonesia. |
| **Gran Barrera de Coral** | Impacto ambiental. | Evaluación de los efectos del turismo en el ecosistema de la Gran Barrera de Coral, Australia. |
| **Galápagos** | Impacto ambiental. | Análisis del impacto del turismo en el ecosistema único de las Islas Galápagos y las medidas de sostenibilidad implementadas. |
| **Nueva Orleans** | Impacto social y ambiental. | Estudio sobre la recuperación del turismo tras el huracán Katrina y sus impactos en la comunidad. |
| **Patagonia** | Impacto ambiental y económico. | Evaluación del impacto del turismo en la biodiversidad y la economía local en la Patagonia argentina. |
| **Machu Picchu** | Impacto cultural y ambiental. | Análisis del impacto del turismo en la conservación del patrimonio cultural y natural en Machu Picchu, Perú. |
| **Barcelona** | Impacto cultural y urbano. | Evaluación de los efectos de la urbanización y el turismo en la vida urbana y el patrimonio arquitectónico de Barcelona. |
| **Antártida** | Impacto ambiental. | Estudio sobre los efectos del turismo en el ecosistema antártico y las políticas de gestión implementadas. |

1. **Técnicas de análisis de resultados**

Para evaluar el desempeño y la efectividad de las políticas de gestión turística en Colombia, se emplean diversas técnicas de análisis. Estas permiten interpretar los indicadores del sector y facilitar la toma de decisiones estratégicas. A continuación, se presentan las principales metodologías utilizadas:

El uso adecuado de estas técnicas permite obtener información valiosa para la gestión turística, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de estrategias más efectivas. Al integrar estos análisis en la toma de decisiones, se optimizan los recursos y se impulsa un desarrollo turístico más sostenible y competitivo.

* 1. **Métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis**

El análisis de los indicadores de gestión turística en Colombia puede realizarse mediante métodos cuantitativos y cualitativos, cada uno con enfoques y herramientas específicas para interpretar el desempeño del sector. A continuación, se describen ambos métodos y su aplicación en el turismo:

Los indicadores cuantitativos incluyen estadísticas sobre la llegada de turistas internacionales, los ingresos generados por el turismo y las tasas de ocupación hotelera. Por otro lado, los indicadores cualitativos abarcan las percepciones de los residentes sobre el impacto del turismo, la evaluación de la sostenibilidad de las prácticas turísticas y los niveles de satisfacción de los visitantes con la oferta turística.

* 1. **Interpretación de datos y tendencias**

La interpretación de los datos y tendencias de los indicadores de gestión turística en Colombia requiere un análisis detallado de la información recopilada, considerando su contexto y su relación con los objetivos de desarrollo turístico del país. A continuación, se describen los pasos para la interpretación de datos y tendencias:

La interpretación de los datos no solo permite evaluar el desempeño del sector turístico, sino también anticipar desafíos y oportunidades para su desarrollo sostenible. Al identificar tendencias y patrones, es posible diseñar estrategias más eficaces que impulsen la competitividad del turismo en Colombia, fomenten la inversión y mejoren la experiencia de los visitantes. Además, una adecuada contextualización de los resultados contribuye a la formulación de políticas públicas que respondan a las necesidades del sector y promuevan un crecimiento equilibrado y responsable.

* 1. **Uso de *software* especializado para la gestión de resultados**

El uso de *software* especializado en la gestión de resultados en el sector turístico en Colombia, ha crecido significativamente en los últimos años. Estas herramientas permiten mejorar la eficiencia operativa, optimizar la experiencia del cliente y facilitar la toma de decisiones basadas en datos. A continuación, se presentan algunas de las principales aplicaciones de estos sistemas:

El uso de estas herramientas no solo optimiza la gestión operativa y comercial, sino que también permite una toma de decisiones más estratégica y basada en datos. La integración con tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el *big data* representa una oportunidad para mejorar la sostenibilidad y la innovación en la industria turística en Colombia.

* 1. **Evaluación de la efectividad de las estrategias turísticas**

La evaluación de la efectividad de las estrategias turísticas en Colombia requiere un enfoque estructurado que permita analizar su impacto en el desarrollo del sector. Este proceso implica la identificación de estrategias implementadas, el uso de indicadores clave y la aplicación de metodologías de análisis para formular recomendaciones basadas en evidencia.

1. **Estrategias implementadas en el turismo colombiano:** se han desarrollado diversas estrategias para fortalecer la industria turística, entre las que se destacan la promoción internacional con campañas como "Colombia, país de la belleza", orientadas a atraer turistas extranjeros y mejorar la imagen del país. También se han realizado inversiones en transporte, alojamiento y conectividad para optimizar la experiencia del visitante y fortalecer la competitividad del sector. Además, se ha impulsado la diversificación de productos turísticos mediante el fomento de segmentos como el ecoturismo, el turismo cultural y el turismo de aventura, promoviendo destinos menos tradicionales y fomentando la sostenibilidad.
2. **Evaluación de la efectividad de las estrategias:** para determinar el impacto de estas estrategias, se emplean indicadores que permiten medir su éxito. Entre los cuantitativos se encuentran el crecimiento en el número de visitantes nacionales e internacionales, el gasto promedio por turista y la contribución del turismo al PIB, así como la generación de empleo en el sector. En cuanto a los cualitativos, se evalúa la percepción y satisfacción de los turistas, el impacto del turismo en la calidad de vida de las comunidades locales y el nivel de sostenibilidad en el desarrollo de proyectos turísticos.
3. **Análisis de indicadores y metodologías:** el análisis de estos indicadores se realiza mediante metodologías mixtas, combinando estudios estadísticos con encuestas y entrevistas para obtener una visión integral del impacto de las estrategias. Se emplean herramientas de Business Intelligence (BI), análisis comparativo y estudios de caso para identificar tendencias y formular recomendaciones de mejora en la planificación y gestión turística.
4. **Desafíos en la evaluación de estrategias turísticas:** la evaluación enfrenta diversos desafíos, como la disponibilidad y calidad de los datos turísticos, que pueden afectar la precisión del análisis. Asimismo, la estacionalidad y factores externos, como crisis económicas o sanitarias, pueden distorsionar los resultados. Finalmente, es fundamental garantizar que el crecimiento del sector sea sostenible y beneficie a las comunidades locales sin generar impactos negativos en el entorno.
5. **Tipos de informes de resultados**

Los informes de resultados en el monitoreo turístico en Colombia permiten evaluar el desempeño de las estrategias implementadas y orientar la toma de decisiones. Existen diferentes tipos de informes, cada uno con una función específica:

Es fundamental que estos informes sean claros, estructurados y adaptados a las necesidades de los actores involucrados en la gestión del turismo en Colombia.

* 1. **Estructura de un informe de monitoreo turístico**

La estructura de un informe de monitoreo turístico en Colombia puede variar según el propósito del estudio y los lineamientos de la entidad que lo solicita. No obstante, existe un esquema comúnmente aceptado que facilita la presentación clara y organizada de la información. A continuación, se presentan los elementos clave del informe:

Cada sección del informe debe adaptarse a los objetivos específicos del estudio y a los requisitos de la entidad que lo solicita. Además, es recomendable mantenerse actualizado sobre las directrices de citación y presentación para garantizar la validez y rigor del documento.

* 1. **Comunicación efectiva de los resultados a los actores clave**

Para garantizar el impacto de los informes turísticos, es fundamental comunicarlos de manera efectiva a los actores clave del sector. Algunas estrategias incluyen:

* 1. **Recomendaciones basadas en el análisis de los informes**

Las recomendaciones derivadas del análisis de los informes deben ser estructuradas y aplicables. Para ello, se sugiere seguir estos pasos:

1. Análisis de datos: identificación de patrones, tendencias y áreas de mejora en indicadores clave del turismo (llegada de turistas, ocupación hotelera, ingresos, impacto ambiental, etc.).
2. Identificación de problemas y oportunidades: determinar las problemáticas más críticas y las oportunidades para mejorar el sector.
3. Formulación de recomendaciones:

* Específicas y medibles: con objetivos claros y posibilidad de evaluar su implementación.
* Basadas en evidencia: fundamentadas en los hallazgos del análisis y estudios previos.
* Viables y realistas: considerando los recursos disponibles y la situación del sector.

1. Priorización de recomendaciones: clasificación en función de su impacto y viabilidad.
2. Presentación clara: organización de las recomendaciones en un formato comprensible, con apoyo de tablas o gráficos si es necesario.

A partir del análisis de los informes de monitoreo turístico en Colombia, se pueden formular recomendaciones orientadas a mejorar la gestión del sector. Algunas de estas sugerencias incluyen:

* **Fomentar la capacitación de personal:** implementar programas de formación continua para el personal de servicios turísticos, con el fin de mejorar la calidad de la atención al cliente y fomentar la sostenibilidad.
* **Desarrollo de infraestructura:** invertir en la mejora de la infraestructura turística en áreas menos desarrolladas para diversificar las opciones de destino y aumentar la competitividad.
* **Promoción de destinos emergentes:** realizar campañas de *marketing* para promocionar destinos turísticos emergentes en Colombia, con énfasis en la cultura local y el ecoturismo.

Con estos enfoques, se garantiza que los informes no solo informen, sino que también impulsen la mejora continua del turismo en Colombia.

1. **Mejora continua y retroalimentación**

La mejora continua en la gestión turística de Colombia es un proceso sistemático que busca optimizar las estrategias y prácticas del sector mediante la evaluación constante de indicadores clave. Este enfoque garantiza una mayor calidad en los servicios turísticos, mayor satisfacción del visitante y un impacto positivo en la economía local. La recopilación y análisis de datos permiten a las organizaciones identificar oportunidades de mejora, implementar cambios estratégicos y monitorear su efectividad.

En este contexto, la retroalimentación juega un papel fundamental, ya que proporciona información basada en la experiencia de turistas, comunidades y actores del sector. La integración de estos insumos en la toma de decisiones permite que la gestión turística evolucione en función de las necesidades del mercado y las tendencias emergentes. Además, este enfoque favorece la sostenibilidad del turismo, asegurando que el crecimiento del sector esté alineado con el bienestar de las comunidades locales y la preservación del entorno natural.

* 1. **Incorporación de resultados en el ciclo de mejora continua**

Para que la mejora continua sea efectiva, es fundamental integrar los resultados obtenidos en cada fase del ciclo de gestión turística. Este proceso incluye:

Este enfoque permite una evolución constante de la gestión turística en Colombia, garantizando un servicio de alta calidad y promoviendo la competitividad del sector.

* 1. **Propuestas de ajustes y cambios en la estrategia turística**

Para fortalecer la gestión turística, es esencial proponer ajustes estratégicos que respondan a las necesidades del sector. Algunas de las propuestas clave incluyen:

* Desarrollo sostenible de destinos: Implementar estrategias que minimicen el impacto ambiental y fomenten la inclusión de comunidades locales.
* Diversificación de la oferta turística: Ampliar opciones turísticas mediante ecoturismo, turismo cultural y gastronómico para atraer distintos perfiles de visitantes.
* Mejora de infraestructura y conectividad: Invertir en transporte, alojamiento y señalización para garantizar experiencias turísticas más accesibles y satisfactorias.
* Capacitación del personal: Diseñar programas formativos en atención al cliente, gestión de calidad y promoción del patrimonio local.
* Incorporación de tecnología e innovación: Utilizar herramientas digitales como plataformas de reservas en línea y aplicaciones interactivas para mejorar la experiencia del visitante.

La implementación de estos ajustes y cambios en la estrategia turística no solo permite optimizar la gestión del sector, sino que también fortalece la competitividad de los destinos y su capacidad de adaptación a nuevas tendencias. Al integrar enfoques innovadores y sostenibles, se fomenta un turismo más equilibrado, que beneficia tanto a los visitantes como a las comunidades locales. Esto garantiza un crecimiento continuo del sector, alineado con principios de calidad, responsabilidad y desarrollo inclusivo.

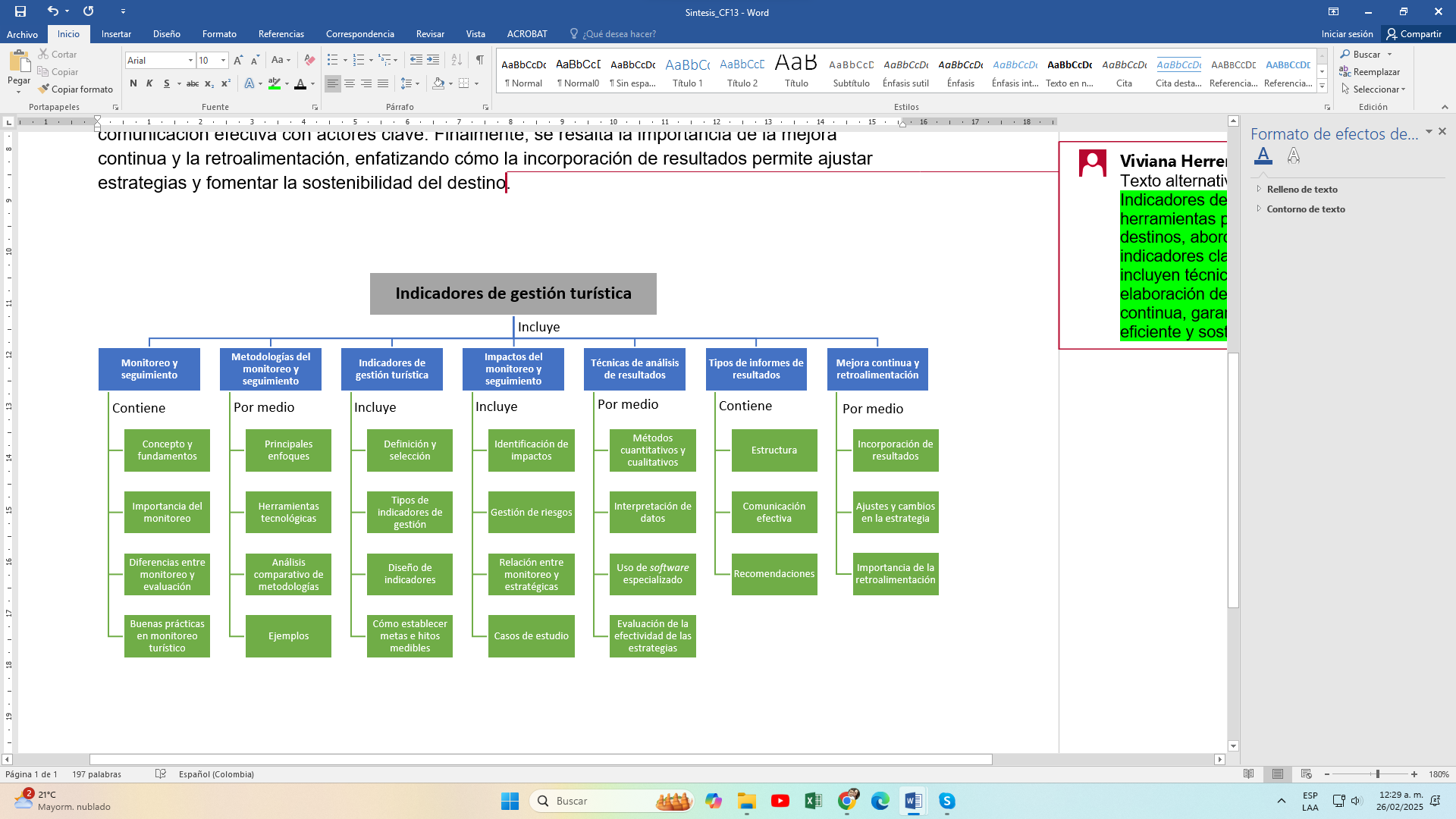
* 1. **Importancia de la retroalimentación para la sostenibilidad del destino**

La retroalimentación es un componente esencial para la sostenibilidad turística en cualquier destino, y en el contexto de Colombia, su importancia se puede destacar en varios aspectos clave:

Este enfoque fortalece la competitividad del turismo en Colombia y contribuye a un crecimiento más equitativo y sostenible del sector.

1. **SÍNTESIS**

A continuación, se describe un enfoque general del componente formativo Indicadores de gestión turística, el cual aborda la importancia del monitoreo y seguimiento en la gestión de destinos, destacando sus fundamentos, diferencias con la evaluación y buenas prácticas para su aplicación. Asimismo, se presentan metodologías y herramientas tecnológicas utilizadas en el monitoreo turístico, junto con un análisis comparativo de enfoques aplicados a distintos territorios. Se profundiza en la definición y selección de indicadores clave, abarcando dimensiones económicas, sociales y ambientales, así como su diseño y establecimiento de metas medibles. También se exploran los impactos del monitoreo, su influencia en la toma de decisiones estratégicas y la gestión de riesgos y oportunidades. Además, se detallan técnicas de análisis de resultados, incluyendo métodos cuantitativos y cualitativos, interpretación de tendencias y uso de *software* especializado. Se analizan los tipos de informes de resultados, su estructura y estrategias para una comunicación efectiva con actores clave. Finalmente, se resalta la importancia de la mejora continua y la retroalimentación, enfatizando cómo la incorporación de resultados permite ajustar estrategias y fomentar la sostenibilidad del destino.



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA** | |
| **Nombre de la Actividad** | Interpretando los indicadores de gestión turística. |
| **Objetivo de la actividad** | Verificar el manejo de las temáticas normas y metodologías, utilizadas en el manejo de los indicadores de gestión turística. |
| **Tipo de actividad sugerida** |  |
| **Archivo de la actividad**  **(Anexo donde se describe la actividad propuesta)** | Actividad\_didactica\_CF13 |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| 3. Indicadores de gestión turística | Ecosistema de Recursos Educativos SENA. (2023). *Indicadores* [Video]. YouTube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=olkrrqKWp5E> |
| 5. Técnicas de análisis de resultados | Ecosistema de Recursos Educativos SENA. (2022). *Técnicas para el análisis de datos* [Video]. YouTube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=pjTI4UOgkM8> |
| 7. Mejora continua y retroalimentación | Ecosistema de Recursos Educativos SENA. (2022). *La mejora continua en las organizaciones; generalidades* [Video]. YouTube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=Xv6z-0kyTtY> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Desarrollo sostenible de destinos: | modelo turístico que busca satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria, el entorno y las comunidades anfitrionas, sin comprometer el medioambiente o la sociedad. Es una respuesta a los desafíos ambientales y sociales que enfrenta el planeta, y permite que las generaciones futuras puedan disfrutar de los mismos destinos. |
| Efectividad de las estrategias turísticas: | se refiere a la combinación de la eficiencia, la eficacia y la fidelización de los clientes. Esto debe contribuir a que se alcancen los objetivos, se obtengan los recursos necesarios y se satisfaga a los turistas. |
| Enfoque de sostenibilidad: | busca satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para hacer lo mismo. Esto implica garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.  La sostenibilidad se basa en la idea de que los recursos del medio ambiente no son ilimitados, por lo que es necesario preservarlos y usarlos de manera racional. |
| Evaluación de impactos: | es un tipo de evaluación que mide los cambios en el bienestar de las personas que se pueden atribuir a un programa o política. Su objetivo es responder a preguntas sobre causa y efecto, y conocer el impacto de un programa sobre un resultado de interés.  Los resultados de la evaluación de impactos permiten obtener conclusiones, sobre la eficacia de un programa para resolver el problema al que está enfocado. |
| Gestión turística: | conjunto de procedimientos que se realizan para administrar la industria de viajes y hotelería, y lograr los objetivos de un destino turístico. Esto implica la planificación, coordinación, diseño, implementación y evaluación de programas y proyectos relacionados con el turismo, la gastronomía y la hospitalidad. |
| Indicador de gestión: | es una expresión cuantitativa que se utiliza para medir el desempeño de un proceso, y que permite evaluar la eficacia con la que una empresa está logrando sus objetivos. Son también conocidos como indicadores clave de rendimiento (KPI en inglés), pueden ser internos o externos, cuantitativos o cualitativos. |
| Indicadores de sostenibilidad: | es una herramienta que se utiliza para medir el funcionamiento de una empresa en términos de sostenibilidad. Se trata de un factor que se puede medir y que contribuye a que un negocio sea sostenible. |
| Mejora continua: | es una filosofía que consiste en analizar, identificar oportunidades y realizar cambios graduales en los procesos, productos y personal de una empresa. Su objetivo es mejorar la calidad y reducir el desperdicio. |
| Monitoreo: | proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto. |
| Técnicas de análisis: | herramientas que se utilizan para separar las partes de una realidad y conocer sus elementos fundamentales y relaciones. Se basan en un proceso planificado, sistemático y progresivo que utiliza la lógica y el análisis objetivo. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Bigné, E., & Andreu, L. (2004). *Gestión turística de destinos*. ESIC Editorial.

Dangi, T., & Jamal, T. (2016). An integrated approach to sustainable tourism: The case of Bhutan. *Tourism Management Perspectives*, 18, 23-33.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2011). *Sinergia: Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados*. Bogotá, Colombia.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2014). *Guía para el monitoreo de proyectos*. Bogotá, Colombia.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2016). *Informe del Presidente al Congreso de la República 2016*. DNP. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Informe_Presidente_al_Congreso_de_la_Republica_2016.pdf>

Gómez, L., & Pérez, J. (2019). Evaluación de la sostenibilidad en destinos turísticos emergentes. *Revista de Turismo y Desarrollo*, 10(1), 45-60.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing* (12.ª ed.). Pearson. <https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2024). *Guía técnica del manual de buenas prácticas en turismo responsable*.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2022). *Plan de desarrollo turístico sostenible 2022-2026*.

Observatorio de Desarrollo Económico. (2008). *Metodologías de monitoreo y evaluación para proyectos de desarrollo*. Bogotá, Colombia.

Organización Mundial del Turismo (UNWTO). (2018). *Measuring sustainable tourism: Developing a statistical framework for sustainable tourism*. UNWTO Publications.

Rainforest Alliance. (2005). *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo y Ford Foundation. <https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/M8V3c8_tourism_practices_guide_spanish.pdf>

Torres, A., & González, J. (2019). Análisis de herramientas tecnológicas en el sector turístico en Colombia: Un enfoque a las redes sociales. *Journal of Tourism Research*, 12(2), 155-172.

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| Autor | Juan Carlos Camargo Solano | Experto temático | Regional Distrito Capital. Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Noviembre 2024 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor | Viviana Herrera Quiñonez | Evaluadora instruccional | Regional Tolima. Centro de Comercio y Servicios. | Febrero de 2025 | Se ajusta el contenido del documento según Planeación pedagógica y normas APA. |