| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Gestión de mercados de productos turísticos |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260201070- Asesorar viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201070-02-Presentar productos turísticos teniendo en cuenta el tipo de servicio y la estrategia comercial de la organización. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF11 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Presentación de productos turísticos |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Este componente tiene como finalidad dar a conocer los productos turísticos, las características principales y los elementos que abarcan, teniendo en cuenta las dinámicas de conceptualización empleadas para brindar conocimientos al sector turístico, y dándole valor a la gestión de mercados y productos en la industria, mediante la correcta presentación de dichos productos. |
| PALABRAS CLAVE | Turismo, gestión, indicadores, sostenibilidad, tarifas. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 - VENTAS Y SERVICIOS |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

**TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Actividades turísticas**

1.1 Caracterización y características

1.2 Clases

1.3 Componentes

**2. Itinerarios**

2.1 Diseño

2.2 Componentes

2.3 Elaboración de circuito turístico

2.4 Plan de acción y contingencia

2.5 Mapa

**3. Sostenibilidad turística**

3.1 Criterios de aplicación en servicios turísticos

3.2 Buenas prácticas ambientales

3.3 Programa de gestión ambiental

**4. Normatividad turística**

4.1 Ley general del turismo

4.2 Normas técnicas de agencias de viajes

4.3 Normas técnicas de sostenibilidad

**5. Indicadores de gestión turística**

5.1 Estructura

5.2 Aplicabilidad

5.3 Plan de acción

**6. Tarifas de viaje**

6.1 Clases y soportes

6.2 Normativas y procedimientos

6.3 Plan de acción

**7. Recursos turísticos**

**8. Prestadores de servicios turísticos**

8.1 Clasificación

8.2 Legislación colombiana actual

8.3 Proveedores

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En este recurso educativo sobre presentación de productos turísticos se describirán temáticas relacionadas con las actividades turísticas, itinerarios y circuitos turísticos. Adicionalmente, se precisan aspectos sobre la sostenibilidad turística, a partir de criterios de aplicación en servicios, buenas prácticas ambientales y programas de gestión ambiental. Por otra parte, el recurso presenta las normas aplicables a la actividad turística desde la Ley general de Turismo y las normas técnicas de las agencias de viajes. Igualmente, se detalla información sobre indicadores de gestión turística, aspectos relacionados con las tarifas de viaje, clases y soporte. Con la revisión de este recurso el aprendiz aprenderá a identificar con claridad los recursos necesarios para los prestadores de servicios, y la legislación colombiana que rige a este sector y sus proveedores.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que estudiará a lo largo del componente formativo. ¡Muchos éxitos en este proceso de aprendizaje! |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

| Tipo de recurso | Video spot animado | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Introducción a la presentación de productos turísticos | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración (voz en off) | Texto |
| 1 | Presentación de productos turísticos | Sí | En este componente formativo se darán a conocer los productos turísticos y sus elementos, teniendo en cuenta las normatividades vigentes que se aplican dentro del sector turismo, las cuales son muy importantes a la hora de definir el alcance y las estrategias para cada producto turístico. | Presentación de productos turísticos.    Normatividad que se aplica al sector turismo. |
| 2 | Productos turísticos y sus servicios | Sí | Los productos turísticos son el conjunto de elementos esenciales que se tienen en cuenta al momento de recibir a un visitante; estos se encuentran conformados por los diversos servicios que se encuentran ligados al sector.  Los servidores o prestadores de servicios turísticos se encargan de instruir, de manera proactiva, a aquellas personas que estén interesadas en los planes de viajes, haciendo uso de los sencillos métodos de acceso a la información de los distintos destinos y productos. Los servidores también deben satisfacer y suplir las necesidades del turista, ofreciendo experiencias únicas y dinámicas. | Los diversos servicios que se encuentran ligados al sector.    Satisfacer y suplir las necesidades del turista, ofreciendo experiencias únicas y dinámicas. |
| 3 | Elementos de un plan turístico | Sí | La manera más adecuada de presentar un plan turístico en la gestión de mercados es identificando los elementos que se van a incluir dentro del producto, para esto, es necesario conocer los términos y conceptos relacionados con el turismo.  También, se deben conocer los parámetros legales frente a la industria turística vigentes en Colombia, y la manera correcta de ofrecer el servicio a la luz de la normativa, con la intención de no incurrir en faltas o desacatos involuntarios, los cuales suelen ser fruto del desconocimiento. | Elementos de un plan turístico    - Normativa vigente  - Límites  - Parámetros legales |
| 4 | Caracterización del turismo | Sí | Es importante distinguir la caracterización con la que se plantean las actividades turísticas, ya que estas varían dependiendo de la actividad. Igualmente, es necesario tener la capacidad de subdividir la actividad turística según su finalidad y caracterización, ya sean estas actividades culturales, recreativas o deportivas. | La actividad turística y su finalidad:   * Turismo * Recreaciones * Actividades * Deportivas |
| 5 | Turismo sostenible | Sí | Dependiendo del enfoque, se pueden generar experiencias turísticas de manera independiente o conjunta. El aprendiz deberá educarse en el reconocimiento de las clases de actividades, dependiendo de las tipologías turísticas y las características ya mencionadas, teniendo en cuenta los componentes de cada una para ofrecer un producto satisfactorio y afín a los deseos del turista, el momento del año y las características de cada locación.  En la actualidad, la sostenibilidad es un aspecto fundamental en todos los sectores económicos. Por tal motivo, el aprendiz tendrá la oportunidad de profundizar en las características del desarrollo sostenible, enfocando sus nuevos conocimientos en la industria turística, permitiéndole así la ejecución adecuada del turismo sostenible en su producto turístico, contemplando en la planeación los criterios necesarios. | El turismo y su sostenibilidad:   * Normatividades * Factores ambientales * Tipologías |
| 6 | Ley general del turismo | Sí | Se revisarán las leyes vigentes en Colombia relacionadas con el turismo. Podrá saber, de esta manera, cómo cumplir con unas características y elementos legales vinculados con todos los conceptos utilizados en el turismo, cuyo propósito es el de regular las normativas turísticas en el país, dando cumplimiento y seguridad en el entorno turístico, fomentando así el desarrollo de la industria turística. | Nueva Ley de Turismo en Colombia:   * Leyes * Normativas * Seguridad |
| 7 | El producto turístico en el mercado | Sí | La presentación de productos turísticos cumple un valor excepcional en la gestión de mercados, porque aporta, de manera específica, las actividades, servicios, recursos y atractivos necesarios para una persona al momento de tomar una decisión, al momento de emprender el viaje. | La importancia de los productos turísticos en el mercado:   * Mercados * Servicios * Viaje * Calidad * Normas * Leyes * Estrategias |
| Nombre del archivo | 124103\_v1 | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Actividades turísticas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En el entorno turístico siempre se deben tener en cuenta las actividades turísticas que serán desarrolladas en los diferentes recursos naturales o culturales; estas actividades son incluidas por los prestadores de servicio en los productos turísticos.  Las actividades turísticas son dinámicas, productivas o de entretenimiento; se realizan en compañía del visitante, en recursos naturales o culturales que tienen la capacidad de convertirse en atractivos. Cabe remarcar que todas estas dinámicas no son solamente lúdicas, pues cada actividad turística tiene un fin en específico y puede estar relacionado con la motivación del viaje. Las actividades turísticas, según sus fines, pueden llevarse a cabo por diversión, ocio, entretenimiento, aprendizaje u otros motivos, dependiendo de la tipología de turismo que se esté ejecutando.  Actividades turísticas    Código de imagen: 124103\_i1 |

**1.1 Caracterización y características**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En el siguiente video se presentan los aspectos a considerar en la caracterización de productos turísticos, que se gestan desde las actividades culturales, recreativas y turísticas. |

| Tipo de recurso | Video animación 2D | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOTA | La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente | | | |
| Título | Características de actividades turísticas | | | |
| Escena | Imagen | Sonido | Narración | Texto |
| 1 | Actividades culturales | Sí | Las actividades turísticas en el turismo nacional se fundamentan en tres grandes pilares, los cuales incluyen todo lo que un viajero podría esperar de una experiencia satisfactoria. Estos pilares son:  Actividades culturales: son las acciones, eventos y reuniones que se llevan a cabo en lugares de interés cultural, y que abarcan un recurso en torno al cual se realizan las dinámicas. Por lo general, estas actividades tienen un interés público o privado, con o sin ánimo de lucro. | Eventos  Lugares  Cultura |
| 2 | Características de las actividades culturales | Sí | Las actividades culturales le permiten al visitante conocer y aprender sobre las manifestaciones que hacen parte de la tradición del lugar donde se encuentra, transmitiendo la cultura e identidad mediante intérpretes, actividades pedagógicas y charlas públicas. Entre sus características tenemos que:   * Generan conocimiento y a su vez reflexión sobre la actividad realizada o sobre el recurso cultural. * Ayudan a identificar nuevos rasgos culturales, dependiendo de la sociedad y la población donde se desarrollen. * Brindan información de interés para los turistas, permitiendo un momento agradable y de esparcimiento en el recurso. * Pueden incluir manifestaciones culturales interactivas, como eventos gastronómicos, festividades y carnavales auténticos de poblaciones en específico. * Tienen una fecha o temporada concretas, por lo que pueden ser vistas como un atractivo turístico. * Se pueden realizar de manera individual o grupal, dependiendo de la actividad, lo que permite un amplio espectro de posibilidades. | Conocer  Aprender  Cultura |
| 3 | Actividades recreativas | Sí | Actividades recreativas: son las acciones o didácticas relacionadas con el esparcimiento de una persona o de un turista como tal. Estas dinámicas permiten a los viajeros distraerse y realizar actividades fuera de su entorno cotidiano; son realizadas por voluntad propia y con planeación previa, pues suelen estar incluidas en el plan de viaje.  Las actividades recreativas pueden generar experiencias de diversión, adrenalina o aprendizaje. Sus características son:   * Se generan en respuesta a la necesidad de esparcimiento y al deseo de conocer nuevas cosas en un entorno diferente, con el propósito de generar placer o diversión. * Por lo general, son realizadas en el tiempo libre o en el tiempo de ocio de los turistas. * Se pueden realizar de manera individual o grupal, dependiendo de la actividad. * Muchas veces son determinantes para los turistas, especialmente aquellos que buscan nuevas aventuras. | Recreativa  Turismo  Diversión  Adrenalina |
| 4 | Actividades deportivas | Sí | Actividades deportivas: definen a las acciones relacionadas con los deportes, que pueden ser físicos o mentales, ya sea en la modalidad profesional o *amateur* como parte de una afición. Las actividades deportivas hacen parte de un grupo de acciones que pretenden incurrir en hábitos de vida más saludables. Entre sus características están que:   * Se fundamentan en las reglas y los parámetros de la actividad física o mental a realizar. * Requieren que los organizadores o promotores conozcan los lineamientos de seguridad para dicha actividad. * Precisan del equipo, los espacios y las pautas necesarias para su desarrollo. * Ofrecen una opción pasiva, en la cual el turista, si así lo desea, simplemente puede observar las actividades desarrolladas sin tener que participar directamente en estas. | Deportivas  Físico  Mental  *Hobby* |
| Nombre del archivo | 124103\_v2 | | | |

**1.2 Clases**

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | En el turismo siempre va a existir una relación entre cada uno de sus elementos, como también entre sus prestadores de servicios turísticos. En las actividades turísticas existen recursos y actividades que se complementan y se relacionan para convertirse en atractivos. Estas actividades van ligadas al perfil del viajero y a las motivaciones que tenga al momento de visitar un lugar en específico, es decir, las actividades turísticas se encuentran ligadas a la tipología de turismo que se esté ejecutando. |
| Clases de actividad turística   |  |  |  | | --- | --- | --- |  * Turismo de aventura: *rafting*, tirolesa, espeleísmo, *trekking*. * Turismo deportivo: fútbol, natación, atletismo. * Turismo cultural: ferias gastronómicas, toma de fotografías, danzas folclóricas. | |
| Código de la imagen | 124103\_i2 |

**1.3 Componentes**

| Tipo de recurso | Slider Imagen | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Los elementos que conforman las actividades turísticas se encuentran relacionados principalmente con el entorno o ambiente turístico, pues es allí donde se llevan a cabo las diferentes actividades propuestas por los prestadores de servicios o por la comunidad local, dependiendo de la tipología turística que se esté ejecutando. A partir de las condiciones climáticas, de suelo y el tipo de actividad se pueden determinar acciones y elementos a realizar. Para cada dinámica existen diversos componentes, que pueden variar de acuerdo a la actividad; no obstante, la mayoría de las actividades turísticas abarcan los siguientes elementos: | |
| Establecer la actividad que se desarrollará con los turistas. | | Establecer actividad    Código de la imagen: 124103\_i3 |
| Definir la cantidad de personas que participarán en la actividad. | | Código de la imagen: 124103\_i4 |
| Delimitar el territorio, escenario o establecimiento donde se llevará a cabo la actividad predeterminada. | | Código de la imagen:[124103\_i5](https://stock.adobe.com/co/images/id/443580425?as_audience=idp&as_campaign=Freepik&get_facets=1&order=relevance&safe_search=1&as_content=api&k=comunicacion+empresa&filterscontent_typezip_vector=1&filterscontent_typephoto=1&as_camptype=test-density-b&tduid) |
| Verificar la infraestructura de los lugares o recursos donde se desarrollarán las dinámicas. | | Código de la imagen: 124103\_i6 |
| Verificar el equipo para la ejecución de las actividades. | | Código de la imagen: 124103\_i7 |
| Comunicar las instrucciones y normas de las actividades a desarrollar. | | Código de la imagen: 124103\_i8 |
| Preparar al turista para la actividad. | | Código de la imagen: 124103\_i9 |
| Iniciar la actividad. | | Código de la imagen: 124103\_i10 |

**2. Itinerarios**

| Cajón de texto de color |
| --- |
| Los itinerarios en el sector turístico son procesos y procedimientos de actividades secuenciales con un fin en específico; estos se encuentran ligados al cumplimiento de un cronograma de actividades planeadas para el turista. Un itinerario turístico tiene como objetivo principal describir todo lo que se realizará durante el viaje. Este debe ser realizado por planificadores o cualquier prestador turístico que tenga un cronograma de actividades planeadas para el visitante. Por lo general, están relacionados con los viajes, pero también se encuentran ligados a la actividad turística y el cubrimiento de los servicios prestados en la misma.  *Ejemplo de itinerario*    Código de la imagen:124103\_i11 |

**2.1 Diseño**

| Tipo de recurso | Slider pasos | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Para el diseño de itinerarios turísticos se debe tener en cuenta el lugar que se pretende visitar, al igual que definir el número de actividades que se pretende realizar. Existen varios tipos de itinerarios, como lo son los itinerarios de viaje, los de actividades y los turísticos. Estos últimos tienen la capacidad de abarcar los otros tipos de itinerarios existentes, ya que incluyen actividades y servicios que abarcan las necesidades del viajero. Para el diseño y desarrollo de itinerarios turísticos se deben seguir los siguientes pasos: | |
| Slide 1 | Realizar una lista de chequeo correspondiente a los lugares que se desee visitar. | Lista de lugares a visitar    Código de la imagen: 124103\_i12 |
| Slide 2 | Ubicar geográficamente los atractivos y lugares que se quiere visitar. | Ubicación geográfica    Código de la imagen: 124103\_i13 |
| Slide 3 | Definir las fechas y horarios del viaje. | Fechas y horarios    Código de la imagen: 124103\_i14 |
| Slide 4 | Identificar y realizar una lista de chequeo de los prestadores de servicios necesarios para el viaje. | Lista de chequeo    Código de la imagen: 124103\_i15 |
| Slide 5 | Diseñar rutas de actividades, atractivos y prestadores de servicios turísticos que concuerden y se complementen. | Rutas de actividades    Código de la imagen: 124103\_i16 |
| Slide 6 | Diseñar plantilla didáctica donde se plasmen los días de viaje y los horarios de las actividades, al igual que la ubicación y el desarrollo en orden cronológico. | Orden cronológico    Código de la imagen: 124103\_i17 |

**2.2 Componentes**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los elementos característicos con los que se desarrolla un itinerario se encuentran relacionados con su diseño, ya que no existe una plantilla específica porque todas varían dependiendo del autor. Por lo general, un itinerario contiene datos como los días de la estadía en los diferentes atractivos, los horarios establecidos para las actividades propuestas y una descripción de los lugares que se visitarán; algunos pueden contener imágenes relacionadas con los destinos. Suele ser necesario establecer franjas horarias en los itinerarios, con el propósito de garantizar la organización y el cumplimiento de lo planeado.  A continuación se presenta un ejemplo de plantilla simple:     | Destino | Medellín | | | | --- | --- | --- | --- | | Hora | | Actividad | Descripción de la actividad | | Día 1 | | | | | 1:00 p.m. | | *Graffiti* tour | Lugar ubicado en la comuna 13 de Medellín, donde se evidenciará el gran aporte del arte callejero de la ciudad. | | 2:00 p.m. | | Almuerzo restaurante local | Se realizará la prestación del servicio de alimentación en un restaurante local de la zona. | |

**2.3 Elaboración de circuito turístico**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los itinerarios turísticos están conformados por elementos que también son utilizados en los circuitos turísticos. Los circuitos turísticos son rutas conformadas por actividades turísticas, destinos, días y franjas horarias, los cuales tienen la capacidad de abarcar todos los componentes utilizados para realizar itinerarios y conformarlos en una ruta específica. Las rutas turísticas son una herramienta necesaria para las organizaciones turísticas que, a diferencia de los itinerarios sencillos, presentan un mapa donde señalan y describen de manera detallada los puntos o lugares de interés.  Circuito turístico    Código de la imagen: 124103\_i18 |

| Tipo de recurso | Rutas /pasos horizontales | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | A los circuitos turísticos, por lo general, se les da un enfoque temático con relación a los lugares de interés. Estos pueden ser de carácter gastronómico, en circuitos o ferias gastronómicas, al igual que pueden abordar aspectos culturales, naturales, recreativos, educativos e históricos. Para la elaboración de un circuito turístico se deben tener en cuenta los siguientes elementos: | |
| Paso 1 | Identificar los destinos de interés, como ciudades, pueblos y corregimientos. | Destinos de interés    Código de la imagen: 124103\_i19 |
| Paso 2 | Definir los atractivos y sitios de interés que se desee visitar durante el circuito, es decir, los atractivos o recursos que pueden tener los destinos. | Atractivos y recursos    Código de la imagen: 124103\_i20 |
| Paso 3 | Realizar itinerarios con sus respectivos componentes. | Componentes    Código de la imagen: 124103\_i21 |
| Paso 4 | Ubicar en un mapa los destinos y lugares a visitar donde se realizarán las actividades previstas en el itinerario. | Mapa de destinos    Código de la imagen: 124103\_i22 |
| Paso 5 | Trazar la ruta turística en el mapa, donde se pueda ejecutar de manera cronológica la ruta planteada en el itinerario. | Ruta turística    Código de la imagen: 124103\_i23 |
| Paso 6 | Identificar los puntos de llegada y los prestadores de servicio que se tendrán en cuenta durante la ruta o el circuito turístico. | Puntos de llegada    Código de la imagen: 124103\_i24 |

**2.4 Plan de acción y contingencia**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los planes de acción y contingencia se relacionan mutuamente, ya que la contingencia hace referencia al conjunto de acciones que se llevan a cabo para resolver cualquier incidente o anomalía durante la actividad. Los planes de acción y contingencia le permiten al planificador turístico prever de manera efectiva cualquier imprevisto relacionado con el turista. Usualmente, estos planes se basan en procesos y procedimientos que se deben tener en cuenta en caso de que ocurra algo inesperado, su fin es evitar sucesos que puedan alterar el funcionamiento interno o externo de la organización y la actividad turística. |

| Tipo de recurso | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| Introducción | Los planes de contingencia actúan para permitir que funcione la operatividad de una actividad, itinerario o empresa turística; en estos se deben determinar las acciones a tomar en caso de un incidente, teniendo en cuenta las estrategias y metas de la actividad o de la empresa. Para la realización de un plan de acción y contingencia se deben tener en cuenta las siguientes fases: |
| Plan de contingencia    Código de la imagen: 124103\_i25 | |
| Evaluación  En esta fase se debe determinar el desarrollo del plan de acción, es decir, que el plan de contingencia puede estar relacionado con una actividad turística, ruta, itinerario o producto, el cual deberá ser definido durante esta fase. | |
| Planificación e identificación  Una vez definido hacia dónde van enfocados los planes de acción y contingencia, se hace necesario la identificación de lo que se tiene que prever, buscando los posibles riesgos o incidentes que puedan ocurrir, además de las posibles soluciones que se les puedan dar. Se puede realizar un listado de riesgos y situaciones, dependiendo de su complejidad, gravedad y la probabilidad de que sucedan. | |
| Aprobación y viabilidad  Teniendo en cuenta la evaluación y planificación del plan, se debe llegar a un consenso sobre los riesgos más importantes y posibles dentro del plan, para prevenirlo de manera apropiada. | |
| Ejecución  En esta ya se tiene el desarrollo del plan de acción y se pretende generar un instructivo de prevención y contingencia en la planificación. | |
| Restauración y recuperación  Esta fase se lleva a cabo en el momento en que se deba ejecutar un plan de contingencia, donde se tienen en cuenta los impactos positivos y negativos generados por la activación y operación del plan. | |

**2.5 Mapa**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En los itinerarios turísticos se hace muy necesaria la utilización de mapas geográficos o dinámicos; estos le permiten al planificador o gestor turístico desarrollar sus rutas e itinerarios con base en su información. Para que los mapas sean utilizados durante un circuito o ruta turística, es necesario que contengan los elementos básicos: imagen geográfica, rosa de los vientos, simbología, título, escala y leyenda del mapa.  Es de resaltar que en la actualidad se manejan herramientas tecnológicas, las cuales permiten la lectura y ubicación en un mapa de manera más ágil, por lo que ya no es muy común el uso de tales implementos.  Itinerarios turísticos    Código de la imagen: 124103\_i26 |

**3. Sostenibilidad turística**

| Tipo de recurso | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | En la actualidad el turismo tiene una gran demanda, por lo que ha sido necesario que se adecue a los diversos cambios del entorno social. | |
| El desarrollo científico y tecnológico le ha permitido a la humanidad el avance en diversos campos económicos, pero a su vez, ha hecho que muchas personas no se interesen por el medioambiente, los aspectos naturales y socioculturales de las diferentes poblaciones. Ahora bien, la preocupación por estos aspectos llevó a que en el año 1987 se publicara el Informe Brundtland. | | Desarrollo científico y tecnológico    Código de la imagen: 124103\_i27 |
| El Informe Brundtland, también conocido mundialmente como Nuestro Futuro en común (*Our Common Future*), fue elaborado por la ONU (Organización de Naciones Unidas) con el fin de desarrollar estrategias económicas y ambientales que se pudiesen impartir a nivel mundial. | | Nuestro futuro en común    Código de la imagen: 124103\_i28 |
| El informe de Brundtland recibe ese nombre por la ministra noruega Gro Harlem Brundtland, artífice de la iniciativa, para quien la sostenibilidad implicaba desarrollo. El desarrollo sostenible planteado por Brundtland se centra en realizar estrategias económicas y ambientales que no tengan repercusiones a futuro, pues busca “satisfacer las necesidades de las generaciones presentes SIN comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades” (Brundtland, 1987). | | Estrategias Económicas    Código de la imagen: 124103\_i29 |
| La sostenibilidad turística es tomada como una herramienta o estrategia de protección empleada en diferentes sectores económicos del mercado actual. Esta tiene como origen la reunión de diferentes países en distintas fechas históricas, entre ellas la Cumbre de la Tierra, una de las más importantes, que se llevó a cabo en Río de Janeiro, Brasil, en 1992. A partir de allí se puede rastrear el origen de la preocupación por un turismo sostenible a nivel mundial. | | Sostenibilidad turística    Código de la imagen: 124103\_i30 |

**3.1 Criterios de aplicación en servicios turísticos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| A continuación, se detallan los criterios necesarios para la aplicación de servicios turísticos. |

| Tipo de recurso | Tarjetas Animadas |
| --- | --- |
| Introducción | Criterios de aplicación en servicios turísticos |
| Sostenibilidad    Código de la imagen: 124103\_i31 | Sostenibilidad  En la actualidad el turismo es utilizado como motor de crecimiento en las diferentes sociedades. Esto le permite a los administradores, planificadores y gestores turísticos la empleabilidad de diversas herramientas para la ejecución turística de bajo impacto, donde la sostenibilidad juega un papel importante frente al turismo. |
| Equilibrio perfecto    Código de la imagen: 124103\_i32 | Equilibrio perfecto  El turismo sostenible se basa en la agrupación adecuada de tres factores: lo social, lo ambiental y lo económico. Cuando se logra un equilibrio perfecto entre estos factores, el turismo juega a favor de la conservación y salvaguarda los recursos naturales y culturales, beneficiando económicamente a los pobladores de los sitios turísticos. |
| Servicios turísticos    Código de la imagen: 124103\_i33 | Servicios turísticos  Para llevar a cabo los criterios de aplicación sostenible en servicios turísticos siempre se deben tener presentes estos factores. Los prestadores de servicios turísticos tienen la labor de brindar servicios garantizando la contratación de personas o comunidades locales, lo que permite un beneficio económico mutuo y equitativo. De igual manera, las acciones sociales que involucren el entorno deben ser positivas para el medioambiente, sin que el factor económico afecte el bienestar social de los lugares turísticos. |
| Relación de factores económicos y ambientales    Código de la imagen: 124103\_i34 | Factores económicos y ambientales  Para lograr un equilibrio perfecto en los servicios turísticos sostenibles no solo se debe lograr soportabilidad y equidad, sino también un equilibrio entre los factores económicos, sociales y ambientales, con el fin de brindar un servicio viable. |

**3.2 Buenas prácticas ambientales**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es correcto precisar que las BPA (Buenas Prácticas Ambientales) dentro del turismo sostenible son herramientas que ayudan a la ejecución de la actividad turística. Por lo general, estas herramientas son dinámicas, documentos o estrategias que emplean las diferentes empresas turísticas y los prestadores de servicio para garantizar la calidad de sus productos, añadiendo un valor agregado en comparación con aquellos que no realizan tales prácticas. Generalmente, las empresas que realizan BPA buscan minimizar los posibles impactos de su actividad, además de adquirir los beneficios otorgados por las entidades públicas y privadas que premian a las organizaciones que ejecutan dichos procedimientos.  De igual manera, algunas empresas de turismo a nivel global manejan internamente procesos y procedimientos relacionados con la gestión ambiental, como actividades y dinámicas, las cuales son necesarias para lograr certificaciones de calidad nacionales e internacionales, además de la estandarización de sus productos. Algunas de estas normas son la ISO 9001, ISO 14001, NTSH 006 y NTS-USNA 008.    Buenas prácticas ambientales    Código de la imagen: 124103\_i35 |

**3.3 Programa de gestión ambiental**

| Tipo de recurso | Slider presentación | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Los programas de gestión ambiental son utilizados normalmente por las empresas turísticas formales que desean una certificación de calidad; estas empresas, por lo general, buscan beneficios convenientes para su organización. Los programas de gestión ambiental tienen como principal objetivo la integración de metodologías amigables con el ambiente, donde la conservación y preservación de recursos naturales y culturales dependa de la gestión ambiental de las organizaciones turísticas. Es de resaltar que toda empresa emplea metodologías y dinámicas diferentes en sus programas de gestión ambiental, pero en la mayoría de los casos, se deberán desarrollar las siguientes actividades: | |
| Generar requisitos de aspectos ambientales basados en la ejecución de cuestionarios relacionados con las certificaciones legales de calidad. | | Aspectos ambientales    Código de la imagen: 124103\_i36 |
| Realizar una lista de chequeo para la verificación del cumplimiento de los requisitos ambientales de la organización turística. | | Lista de chequeo    Código de la imagen: 124103\_i37 |
| Realizar un diagnóstico soportado en la lista de chequeo, con los aspectos ambientales. | | Aspectos ambientales    Código de la imagen: 124103\_i38 |
| Formular planes de acción relacionados con los requisitos de las normas a certificar, o con requisitos que influyan en las acciones legales hacia el medioambiente. | | Formular planes    Código de la imagen: 124103\_i39 |
| Generar formatos e inventarios de lugares naturales y culturales relacionados con los servicios prestados en el establecimiento. Dependiendo de la certificación, también se debe identificar la flora y fauna que se encuentre en el lugar y los alrededores. | | Formatos    Código de la imagen: 124103\_i40 |
| Crear programas de consumo y ahorro de servicios energéticos y vitalicios para la población, como luz eléctrica, agua, gas natural, etc. | | Programas de consumo    Código de la imagen: 124103\_i41 |
| Crear planes de prevención y planes de contingencia relacionados con los productos prestados. | | Planes de prevención    Código de la imagen: 124103\_i42 |
| Desarrollar registros de residuos y planes con relación a los mismos. | | Registro de residuos    Código de la imagen: 124103\_i43 |
| Crear y desarrollar planes, registros, diagnósticos y categorizaciones dependiendo de los requisitos encontrados en la lista de chequeo sobre aspectos ambientales, basados en los parámetros de la certificación. | | Crear registros    Código de la imagen: [124103\_i44](https://img.freepik.com/foto-gratis/familia-feliz-divirtiendose-mientras-examina-planes-vivienda-su-nuevo-hogar_637285-12316.jpg?w=740&t=st=1665784426~exp=1665785026~hmac=b803f59674d45ca595eac577e91a37cf042c26ca47bcafbf393cd44043a7f71f) |

**4. Normatividad turística**

| Cuadro de texto |
| --- |
| La normatividad turística es el conjunto de elementos legales o jurídicos que se legislan y registran dependiendo de cada país, los cuales pueden incluir penalizaciones como consecuencia del incumplimiento. Estas normativas tienen gran influencia sobre la identidad natural y cultural de cada destino, además de que brindan protección integral para la población de los sitios turísticos. Las normativas turísticas buscan beneficiar también a los prestadores de servicios turísticos, como empresas turísticas, municipios y departamentos que tengan al turismo como motor económico.  En Colombia se pueden encontrar leyes, decretos, resoluciones, sentencias y circulares legalmente constituidas en el RNT (Registro Nacional del Turismo). Sin embargo, en el turismo no solo se contemplan las normas registradas por la ley, sino que también se tienen en cuenta las normas técnicas sectoriales, las cuales permiten delimitar y categorizar el mercado turístico.  Normatividad turística      Código de la imagen: [124103\_i45](https://acortar.link/FQly3Y) |

**4.1 Ley general del turismo**

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | En el sector turístico, al igual que en otros sectores económicos, hay una serie de leyes que son creadas y modificadas año tras año por los diferentes gobernantes; estas leyes cumplen un propósito específico frente al sector económico al cual se dirigen, ya que dichos sectores suelen ser cambiantes. | |
| Leyes creadas por gobernantes    Código de la imagen: 124103\_i46 | | |
| En Colombia actualmente se han expedido cuatro leyes que son determinantes para el turismo, las cuales son:   * Ley 2068 del 2020 * Ley 1558 de 2012 * Ley 1101 del 2006 * Ley 300 de 1996 | | Ley general de turismo    Código de la imagen: 124103\_i47 |
| Se puede decir que todas tienen enfoques diferentes o similares, pero cada una fue creada atendiendo a las necesidades del sector turístico en las fechas mencionadas, aportándole un proceso progresivo al país hasta la actualidad. | | Necesidades del sector turístico    Código de la imagen: 124103\_i48 |
| En la actualidad el turismo se encuentra regido por la Ley 2068 del 2020, la cual ha tenido prudentes modificaciones respecto a los parámetros turísticos que deben abordar los planificadores turísticos o las personas del sector. En esta ley se establecen lineamientos y definiciones con terminología asociada al turismo, así como criterios de capacidad de carga y capacidades turísticas. | | planificadores turísticos    Código de la imagen: 124103\_i49 |

**4.2 Normas técnicas de agencias de viajes**

| Tipo de recurso | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | En Colombia el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha planteado estrategias para los diferentes prestadores de servicio en el sector turístico, ya que es necesario realizar la implementación de normas técnicas sectoriales para la ejecución de un turismo sostenible. | |
| Implementación de normas técnicas    Código de la imagen: 124103\_i50 | | |
| Las NTS (Normas Técnicas Sectoriales) son un conjunto de requisitos y aspectos legales que los prestadores de servicio y las empresas del sector turístico buscan cumplir para obtener la certificación correspondiente. Estas NTS permiten garantizar la calidad y competitividad en el sector turístico. Algunos aspectos de las NTS para las agencias de viajes que se pueden encontrar en la página oficial del ministerio (<https://www.mincit.gov.co/>) son: | | Normas técnicas sectoriales    Código de la imagen: 124103\_i51 |
| * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-001-reservas-en-a/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-001.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-002-atencion-al-c/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-002.pdf.aspx). * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-003-infraestructu/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-003.pdf.aspx) | | [Reservas en agencias de viajes](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-001-reservas-en-a/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-001.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124103\_i52 |
| * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 004.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-004/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-004.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 005. Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos, satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa, 2004.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-005-norma-de-comp/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-005.pdf.aspx) | | C[ompetencia laboral](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-005-norma-de-comp/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-005.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124103\_i53 |
| * [Norma técnica Sectorial NTS - AV 006. Norma de competencia laboral. Dirigir el área comercial en agencias de viajes, 2014.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-006-norma-de-comp/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-006.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 007. Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes, 2014.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-007-norma-de-comp/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-007.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 008. Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC, 2006.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-008-norma-de-comp/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-008.pdf.aspx) | | [Norma de competencia laboral](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-006-norma-de-comp/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-006.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124103\_i54 |
| * [Norma técnica Sectorial NTS - AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-009-calidad-en-la/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-009.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 010 Requisitos para la operación de actividades de Rafting en turismo de aventura](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-av-010-requisitos-para/norma-tecnica-sectorial-nts-av-010-requusitos-para-la-operacion-de-act.pdf.aspx). * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-011-requisitos-pa/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-011.pdf.aspx) | | [Requisitos para la operación de actividades](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-av-010-requisitos-para/norma-tecnica-sectorial-nts-av-010-requusitos-para-la-operacion-de-act.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124103\_i55 |
| * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-012-requisitos-pa/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-av-012.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-av013-requisitos-para/norma-tecnica-sectorial-nts-av013.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio, 2009](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-opc-001-operacion-de/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-opc-001.pdf.aspx). | | Requisitos para operaciones    Código de la imagen: 124103\_i56 |
| * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 014. Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/normatecnica-sectorial-nts-av-014-requisitos-para/normatecnica-sectorial-nts-av-014.pdf.aspx) * [Norma Técnica Sectorial NTS - AV 015. Requisitos para la operación de actividades de *canyoning* en turismo de aventura](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tenica-sectorial-nts-av-015-requisitos-para/norma-tenica-sectorial-nts-av-015.pdf.aspx). | | T[urismo de aventura](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-agencias-de-viajes-1/norma-tenica-sectorial-nts-av-015-requisitos-para/norma-tenica-sectorial-nts-av-015.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124103\_i57 |

**4.3 Normas técnicas de sostenibilidad**

| Tipo de recurso | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | En la actualidad, las normas técnicas sectoriales relacionadas estrictamente con el turismo sostenible se encuentran publicadas en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (<https://www.mincit.gov.co>). Entre estas normas, aquellas que se relacionan con los atractivos y recursos naturales y culturales de un destino NTS son: | |
| [Destinos turísticos](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-1.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 001-1. Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad, 2014](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-1.pdf.aspx). | | [Destinos turísticos](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-1.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i58 |
| [Establecimientos de alojamiento](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2014](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002.pdf.aspx). | | [Establecimientos de alojamiento](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-002.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i59 |
| [Requisitos de sostenibilidad](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003-ag/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad (primera actualización), 2018](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003-ag/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003.pdf.aspx). | | [Requisitos de sostenibilidad](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003-ag/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i60 |
| [Establecimientos gastronómicos](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad, 2008.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004.pdf.aspx) | | [Establecimientos gastronómicos](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i61 |
| S[ervicio de transporte](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-colombiana-nts-ts-005-empresas-de-tr/norma-tecnica-colombiana-nts-ts-005.pdf.aspx)  [Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-colombiana-nts-ts-005-empresas-de-tr/norma-tecnica-colombiana-nts-ts-005.pdf.aspx). | | S[ervicio de transporte](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-colombiana-nts-ts-005-empresas-de-tr/norma-tecnica-colombiana-nts-ts-005.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i62 |
| [Playas turísticas](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-2/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-2.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, II actualización, 2015.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-2/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-2.pdf.aspx) | | [Playas turísticas](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-2/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-001-2.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i63 |
| [Organizadores profesionales](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-1-si/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-1.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-1-si/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-1.pdf.aspx) | | [Organizadores profesionales](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-1-si/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-1.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i64 |
| Sedes para eventos  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-2-se/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-006-2.pdf.aspx) | | Sedes para eventos    Código de la imagen: 124003\_i65 |
| [Requisitos de sostenibilidad](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-007-empr/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-007.pdf.aspx)  [Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-007-empr/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-007.pdf.aspx). | | [Requisitos de sostenibilidad](https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-007-empr/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-007.pdf.aspx)    Código de la imagen: 124003\_i66 |

**5. Indicadores de gestión turística**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los indicadores de gestión turística son todos los aspectos y características desarrollados para un estudio de mercado o un estudio en específico. También son los encargados de evaluar los impactos generados por el turismo en los destinos, determinar la viabilidad de un proyecto turístico y medir y evaluar de manera cuantitativa y descriptiva los datos específicos. Usualmente, los indicadores son creados, desarrollados y plasmados en una matriz con una previa estructuración de conceptos e investigación del tema. Son utilizados para realizar mediciones que están ligadas a una recopilación de datos para la investigación de un mercado turístico.  **Indicadores de gestión turística**  Código de la imagen: 124103\_i58 |

**5.1 Estructura**

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | Para definir la estructura de los indicadores es indispensable realizar un enfoque conceptual; en este deberán ser determinados los datos y aspectos medidos por los indicadores. Es necesario también realizar un diagnóstico previo acerca de la finalidad del estudio o de la investigación, pues este diagnóstico definirá las variables de los indicadores. Además, es importante identificar si los indicadores a realizar son internos o externos a la organización que los realiza. Por lo general, los indicadores se encuentran compuestos por: | |
| Título | | |
| Código | 124103\_i59 | |
| Punto caliente 1 | * Variables: es una cualidad o característica que se define de manera cuantitativa o cualitativa. Conforme al grado de complejidad, pueden ser compuestas o simples. |  |
| Punto caliente 2 | * Tipo: en este se define el tipo de variable, siendo cuantitativas las variables que se pueden contar y cualitativas las que se pueden describir. |  |
| Punto caliente 3 | * Escala de medición: este elemento es el encargado de definir el modo en que se comportará la variable, los cuales pueden ser nominales, ordinales, razonables y mediante intervalos. |  |
| Punto caliente 4 | * Indicadores: estos deben tener nombres concisos con relación a los intervalos. |  |
| Punto caliente 5 | * Fuente de verificación: este elemento se refiere a los instrumentos que se tendrán en cuenta para la toma y recopilación de información. |  |
| Punto caliente 6 | * Fórmula: allí se redactarán y modificarán los datos recolectados, con relación a los datos base o datos de fuente para la obtención de resultados del indicador. |  |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Para ampliar la información, lo invitamos a ver el Anexo 1 - Estructura de los indicadores de gestión turística. | |

**5.2 Aplicabilidad**

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Los indicadores de gestión turística se utilizan generalmente para controlar y dirigir la gestión de un proyecto o plan turístico. Estos se aplican para determinar la organización y el cumplimiento de los objetivos planteados por una organización. Regularmente, estos planes de gestión son ejecutados por el gerente o administrador de la organización, que buscará la manera de evaluar y adquirir resultados respecto a sus indicadores.  Con el paso del tiempo, los procesos administrativos y organizacionales de las empresas turísticas han presentado transformaciones relacionadas con sus negocios.  **Ejemplo de aplicabilidad**    **Código de la imagen: 124103\_i60** | |

**5.3 Plan de acción**

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Los indicadores de gestión brindan su funcionalidad a los planes de acción turística, ya que mediante estos es posible evaluar el desempeño que se tenga en los planes, al igual que la aceptabilidad de estos. | |

| **Tipo de recurso** | **Slider Imagen** | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Los planes de acción fusionados con indicadores de medición pueden catalogarse o definirse como planes estratégicos. | |
| Los indicadores de gestión pueden ser utilizados para la ejecución de planes de desarrollo turístico, y así mismo, realizar la evaluación de estos planes. | | Indicadores de gestión      Código de la imagen: 124103\_i61 |
| Se pueden desarrollar indicadores para la medición del progreso de los seguimientos a los planes de acción enfocados en la gestión y acción de las empresas turísticas. | | Plan de acción    **Código de la imagen: 124103\_i62** |

**6. Tarifas de viaje**

| Tipo de recurso | | Pestañas o tabs verticales |
| --- | --- | --- |
| Introducción | | Las tarifas de viaje son los elementos más importantes del sector turístico, ya que de estos se deriva todo el desarrollo económico que se ha tenido. Adicionalmente, también se ha logrado una evolución frente a esta actividad; como es frecuente, el desarrollo se encuentra ligado a todas las estancias y circunstancias que generan dinero. |
| Tarifas de viaje    **Código de la imagen: 124103\_i63** | | |
| **Los costos y tarifas** | Los costos y tarifas se encuentran ligados a todos los servicios prestados para los turistas. Usualmente, estos pueden variar dependiendo de factores económicos y sociales que se encuentran determinados por el público objetivo al que se dirijan los prestadores de servicio. | |
| **Los costos turísticos** | Los costos turísticos se encuentran evidenciados en las actividades turísticas, en el ingreso de los recursos turísticos y en todos los servicios prestados para el turismo. | |
| **Precios de un viaje** | Para determinar los precios o tarifas de un viaje, es necesario que las empresas turísticas cuenten con los medios para financiar los costos de infraestructura y los costos operacionales; de igual manera, también se deben determinar las comisiones y ganancias para los operadores turísticos. | |

**6.1 Clases y soportes**

| Tipo de recurso | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| Texto introductorio | En los costos y tarifas que se encuentran en un viaje se pueden identificar los factores y elementos que se deben tener en cuenta a la hora de estandarizar costos y presupuestos. Ahora bien, la clasificación y los soportes en el turismo dependen de la formalidad de los prestadores de servicio, al igual que las tarifas que se brindan en cada uno de estos: | |
| **Soportes en el turismo** | | |
| Código | 124103\_i64 | |
| Punto caliente 1 | * **Las agencias de viaje:** en las agencias de viajes las tarifas de los paquetes o servicios ofrecidos tienen gran influencia en su tipología, más aún en las agencias que manejan costos y presupuestos tarifarios al por mayor y al detal, los cuales incluyen impuestos y puntos específicos para cada producto turístico. Las diferentes agencias, ya sean de viajes y turismo, de viajes operativos y de viajes mayoristas, tienen diferentes tarifas de venta, al igual que distintos públicos objetivo. |  |
| Punto caliente 2 | * **Las aerolíneas y empresas de transportes:** tanto las aerolíneas como las empresas de transporte manejan diferentes clases tarifarias, que varían dependiendo de los aspectos a determinar. Primero, se determina la trayectoria de viaje para definir la clasificación de puesto, siendo las de clase económica o ejecutiva las más comunes en la actualidad. En el caso de los viajes aéreos o ferroviarios, se tienen en cuenta los viajes privados o *charter,* cuyas tarifas son más elevadas debido a su exclusividad. También se tienen presentes las comodidades brindadas y los servicios adicionales que alteran la tarifa, como temporadas vacacionales y eventos masivos. |  |
| Punto caliente 3 | * **Servicios de alimentación y restaurantes**: en estos servicios las tarifas varían dependiendo de diferentes factores; primordialmente, las certificaciones tienen un efecto en las tarifas de los establecimientos, además de la infraestructura y el servicio en sí (chefs profesionales, comidas tradicionales o exóticas, etc.). El enfoque por clase determina al público objetivo y la tarifa establecida por los prestadores del servicio. |  |
| Punto caliente 4 | * **Los destinos:** los destinos cumplen tendencias cuya implicación se encuentra derivada del posicionamiento del lugar; las tarifas de los lugares dependen de la estacionalidad, al igual que la moda del destino. La monetización de cada país y sus variaciones pueden afectar las tarifas establecidas en los productos turísticos, la cual suele medirse conforme a la valuación o devaluación del dólar. |  |

**6.2 Normativas y procedimientos**

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Las normativas y procedimientos que se establecen para el sector turístico están basadas en las leyes turísticas de cada país. En Colombia existen normativas turísticas que brindan apoyos económicos a asociaciones relacionadas con el turismo; también existen medidas y decretos que aportan al fomento turístico de aquellos destinos que han sufrido calamidades e impactos negativos por desastres naturales, violencia armada, etc.  Un gran ejemplo de esto es el decreto 1031 del 2021, por medio del cual:  “se reglamenta el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 2068 de 2020, referente a los auxilios, subsidios o apoyos que se brinden a los prestadores de servicios turísticos afectados por declaratoria de estado de emergencia o situación de desastre del orden nacional, departamental o municipal” (Fontur, 2022, p. 1).  Normativas y procedimientos    **Código de la imagen:** [124103\_i65](https://img.freepik.com/vector-gratis/diseno-infografias-desastres-naturales-tormenta-nieve-tsunami-tornado-incendios-forestales-deslizamientos-tierra-inundaciones-volcanicas-composiciones-isometricas_1284-26720.jpg?w=740&t=st=1666119782~exp=1666120382~hmac=81b2fc13c5b74ccc61b05ed53a6c6ce272fe0f26abd0c179507c340eaa60f3cd) | |
|  | |

**6.3 Plan de acción**

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Los planes de acción en las tarifas de los prestadores de servicio en el sector son utilizados para el mantenimiento y sostenimiento del sector turístico de Colombia. Estos planes contribuyen al fortalecimiento que tienen los entes gubernamentales frente a la industria turística. Con los planes de acción, frente a los costos y presupuesto del sector turístico, se busca maximizar el mercado, responder a la oferta y la demanda turística actual, ampliar la infraestructura turística y promocionar el turismo con altos estándares de calidad.  **Plan de acción**    **Código de la imagen:** [124103\_i66](https://acortar.link/swX235) | |

**7. Recursos turísticos**

| Cajón de texto de color |
| --- |
| Los recursos turísticos son la base de todos las actividades y servicios en la industria, y en conjunto, se convierten en atractivos. Estos recursos se clasifican en naturales y culturales: los recursos naturales se subdividen por sus aspectos geomorfológicos, biogeográficos y mixtos, mientras que los culturales incluyen los aspectos contemporáneos e históricos, y a su vez, los aspectos contemporáneos se subdividen en comerciales o no comerciales.  Mapa conceptual de recursos turísticos      **Código de la imagen:** 124103\_i67 |

**8. Prestadores de servicios turísticos**

| **Tipo de recurso** | **Cajón de texto de color** |
| --- | --- |
| El concepto de prestador de servicio turístico agrupa muchos servicios que se brindan al turista en la actualidad, y que con el pasar del tiempo van adquiriendo un valor significativo en las experiencias de los visitantes. Hace algunos años se tenían en cuenta para los productos turísticos los prestadores de servicios básicos, quienes se encargaban de suplir las necesidades del turista. En la actualidad, las necesidades del turista han aumentado, y con ello las exigencias, convirtiendo al turismo en un sistema complejo en relación con los prestadores de servicios turísticos.  **Prestadores de servicios turísticos**    **Código de la imagen:** 124103\_i68 | |

**8.1 Clasificación**

| Tipo de recurso | Infografía estática |
| --- | --- |
| Texto introductorio | La manera adecuada de clasificar a los prestadores de servicio relacionados con el turismo se basa en la identificación de las necesidades de cada turista, además de la identificación de los fines por los que se realiza el viaje. No solo se trata del cubrimiento de los servicios turísticos básicos, como lo son alimentación, alojamiento y transporte, también se trata de adecuar el servicio prestado en las diferentes actividades que se pretende realizar. |
| **Clasificación de servicios turísticos**    Algunos de los servicios prestados en el entorno turístico son:   * Operación en agencias de viajes * Arrendamiento de vehículos móviles o eléctricos * Transporte * Guianza turística * Alojamiento * Alimentación * Representaciones turísticas * Organización de eventos y congresos * Operaciones en parques temáticos | |
| Código | 124103\_i69 |

**8.2 Legislación colombiana actual**

| Tipo de recurso | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | Teniendo en cuenta que el turismo es un sector estrictamente organizado, existen normativas que lo controlan, regulando en materia legal tanto a empresas formales como no formales dentro del territorio colombiano. El turismo se encuentra regulado por la Ley 2068 del 2020 y por otro conjunto de leyes que se encargan de los diferentes factores y aspectos turísticos. Ahora bien, para que las leyes puedan ser ejecutadas deben ser establecidas mediante decreto, el cual indica cómo deben aplicarse. Para el caso de los prestadores de servicios, existe el **Decreto 1836 del 2021**, el cual tiene como objeto: | |
| **Habilitar actividades** | Habilitar las actividades de los prestadores de servicios turísticos. | **Habilitar actividades**    Código de la imagen: 124103\_i70 |
| **Dar publicidad** | Dar publicidad a los actos de inscripción, actualización, renovación, cancelación, suspensión o reactivación de la inscripción. | **Publicidad**  Una caricatura de una persona  Descripción generada automáticamente con confianza media  Código de la imagen: 124103\_i71 |
| **Sistema de información** | Establecer un sistema de información sobre el sector turístico. | **Sistema de información**    Código de la imagen: 124103\_i72 |

**8.3 Proveedores**

| Tipo de recurso | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| Introducción | La ley colombiana le exige a la mayoría de los prestadores de servicios turísticos que cumplan con estándares de calidad básicos, dependiendo de cómo se encuentren constituidos. Generalmente, los proveedores de servicios turísticos que deben cumplir con los más altos estándares de calidad son las agencias de viajes que se encuentran regidas por mayores exigencias. | |
| **Proveedores legalmente constituidos**  Los proveedores de las agencias de viajes deben cumplir las obligaciones planteadas desde el gremio, como por ejemplo, estar legalmente constituidos, contar con una razón social y un número de identificación tributaria (NIT). | | **Proveedores legalmente constituidos**    **Código de la imagen: 124103\_i73** |
| **Información actualizada**  Los proveedores deben mantener actualizada la información de sus productos, así como sus tarifas y precios. También tienen la obligación de mantener soporte de la prueba de relación comercial, entre otras exigencias. | | **Información Actualizada**    **Código de la imagen: 124103\_i74** |

| **Tipo de recurso** | **Cajón de texto de color** |
| --- | --- |
| Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo, como son la síntesis, la actividad didáctica, material complementario, entre otros. | |

**SÍNTESIS**

| **Tipo de recurso** | **Síntesis** |
| --- | --- |
| **Gestión de mercados de productos turísticos**  **Síntesis: Presentación de productos turísticos** | |
| **Introducción** | Revise el esquema gráfico que sintetiza las temáticas abordadas en este componente formativo. |
| 124103\_i75 | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| **Nombre:** | Presentación de productos turísticos. |
| --- | --- |
| **Objetivo:** | Identificar los conocimientos adquiridos luego de la revisión del componente formativo sobre la presentación de productos turísticos. |

| **Tipo de recurso** | **Actividad didáctica. Arrastrar y soltar** | |
| --- | --- | --- |
| Identificar los conocimientos adquiridos luego de la revisión del componente formativo sobre la presentación de productos turísticos. | | **Turistas**    **Código de la imagen: 124103\_i76** |
| Son dinámicas productivas o de entretenimiento que siempre se realizan en compañía del visitante, ya sea en un recurso natural o cultural, que al ser incluidas en los planes turísticos tienen la capacidad de convertir un lugar en atractivo turístico. | | Actividades turísticas |
| Son las acciones o didácticas relacionadas con el esparcimiento de una persona o de un turista como tal, estas dinámicas les permiten a las personas distraerse. | | Actividades recreativas |
| Son las acciones, eventos y reuniones que se llevan a cabo en lugares de interés cultural, y que abarcan un recurso en torno al cual se realizan las dinámicas. | | Actividades culturales |
| Definen a las acciones relacionadas con los deportes, que pueden ser físicos o mentales, ya sea en la modalidad profesional o *amateur*. | | Actividades deportivas |
| Son procesos y procedimientos de actividades secuenciales con un fin en específico; estos se encuentran ligados al cumplimiento de un cronograma de actividades planeadas para el turista. | | Itinerarios |
| Estos son utilizados normalmente por las empresas turísticas formales que desean una certificación de calidad; estas empresas, por lo general, buscan beneficios convenientes para su organización. | | Programas de gestión ambiental |
| La normatividad turística es el conjunto de elementos legales o jurídicos que se legislan y registran dependiendo de cada país, los cuales pueden incluir penalizaciones como consecuencia del incumplimiento. | | Normatividad turística |
| **Retroalimentación positiva**  Los conceptos en la presentación de productos turísticos son muy importantes para el fortalecimiento de actividades en el campo laboral. | | |
| **Retroalimentación negativa**  La presentación de productos turísticos puede ser algo compleja, investigue un poco más acerca de los temas mencionados. | | |

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Actividades turísticas | Martínez, V., & Blanco, R. (2013). Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales*. Revista Internacional De Organizaciones*. <https://doi.org/10.17345/rio10.131-155> | Artículo | <https://doi.org/10.17345/rio10.131-155> |
| Itinerarios | Ruiz, J. M., Serrano, M. L. T., & Serrano, V. G. (2014). *Potenciación del patrimonio natural, cultural y paisajístico con el diseño de itinerarios turísticos.* Cuadernos de turismo. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/203081> | Artículo | <https://revistas.um.es/turismo/article/view/203081> |
| Sostenibilidad turística | Romero Ogás, C. D. L. (2014). *Propuesta de herramientas y metodología de gestión integrada para el desarrollo de acuerdos de producción sustentable* (APS).<http://repositorio.udec.cl/handle/11594/4842> | Documento | <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/4842> |
| Indicadores de gestión turística | Peral, F. J. B., Lozano, M. G., Casas, F. M. G., & Lozano-Oyola, M. (2010). Indicadores sintéticos de turismo sostenible: una aplicación para los destinos turísticos de Andalucía*. Rect@: Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*. (s.f.) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3674366> | Artículo | <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3674366> |

**GLOSARIO**

| Tipo de recurso | Glosario |
| --- | --- |
| **Actividad** | capacidad de realizar una dinámica con un objetivo en específico. |
| **Circuito** | puede definirse como un proceso o un recorrido, el cual cuenta con un punto de partida y un punto de llegada y en el que pueden involucrarse actividades de por medio. |
| **Criterio** | estándar o norma que forma un juicio de valor de pensamiento propio hacia algo o alguien. |
| **Componente** | es el conjunto de características y conceptos que conforman un elemento en específico. |
| **Contingencia** | suceso o posibilidad de que pueda suceder algo; acción de prever una emergencia. |
| **Gestión** | es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para realizar una labor o actividad. |
| **Norma** | acciones que se imponen y se adoptan de manera legal sobre conductas o procedimientos. |
| **Ley** | acción que determina parámetros legales sobre algo o alguien. |
| **Prestador** | persona que presta algún servicio o labor. |
| **Planeación** | proceso que lleva a cabo una secuencia de actividades con programación previa. |

**REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS**

| Tipo de recurso | Bibliografía |
| --- | --- |
| Página web | Sostenibilidad.com. (s.f.). *¿SABES CUÁNDO NACE LA SOSTENIBILIDAD?* [https://www.sostenibilidad.com /desarrollo-sostenible/sabes-cuando-nace-la-sostenibilidad/?\_adin=02021864894](https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/sabes-cuando-nace-la-sostenibilidad/?_adin=02021864894) |
| Página web | UNESCO. (s.f.). *Desarrollo sostenible*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible> |
| Artículo | Andrés, J. M., & Torre, M. G. (2013). *Las buenas prácticas ambientales en turismo*.[http://170.210.83.98:8080 /jspui/handle/123456789/189](http://170.210.83.98:8080/jspui/handle/123456789/189) |
| Página web | Cámara de comercio de Bogotá. (s.f.). *Normatividad Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro.* [https://www.ccb.org. co/Inscripciones-y-renovaciones/Normativa-Registros-Publicos/Normatividad-Registro-de-Entidades-Sin-Animo-de-Lucro-ESAl](https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Normativa-Registros-Publicos/Normatividad-Registro-de-Entidades-Sin-Animo-de-Lucro-ESAl) |
| Página web | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *Normas técnicas sectoriales.* [https://www.mincit.gov.co /minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales](https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales) |
| Página web | Fontur. (2022). *Marco Normativo del Sector Turismo.* <https://fontur.com.co/es/marco-normativo-del-sector-turismo?q=marco-normativo-del-sector-turismo> |