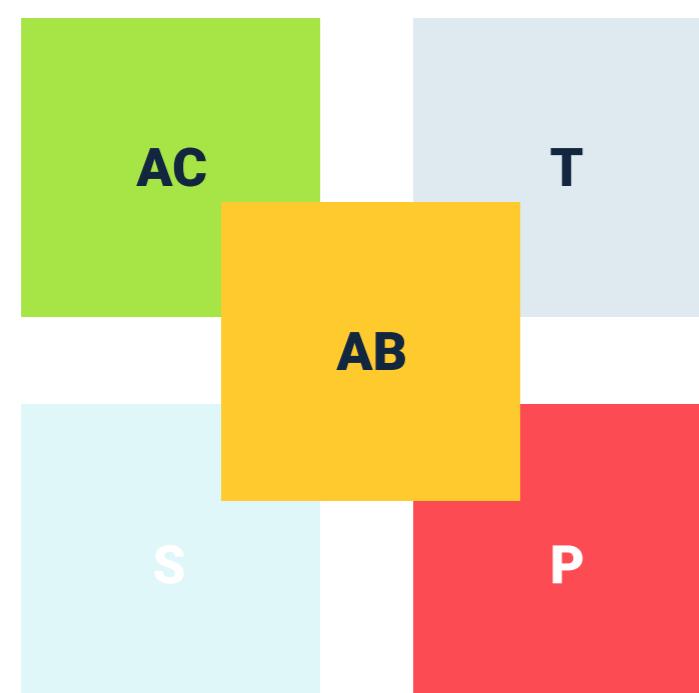


# Presentación de productos turísticos

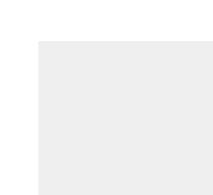
Este componente tiene como finalidad dar a conocer los productos turísticos, las características principales y los elementos que abarcan, teniendo en cuenta las dinámicas de conceptualización empleadas para brindar conocimientos al sector turístico, y dándole valor a la gestión de mercados y productos en la industria, mediante la correcta presentación de dichos productos.

[Iniciar >](#)

PRIMARIO  
#fc4b52



SECUNDARIO  
#dff7f9



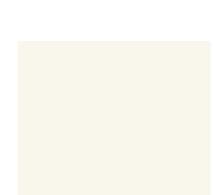
NEUTRAL 1  
#EFEFEF



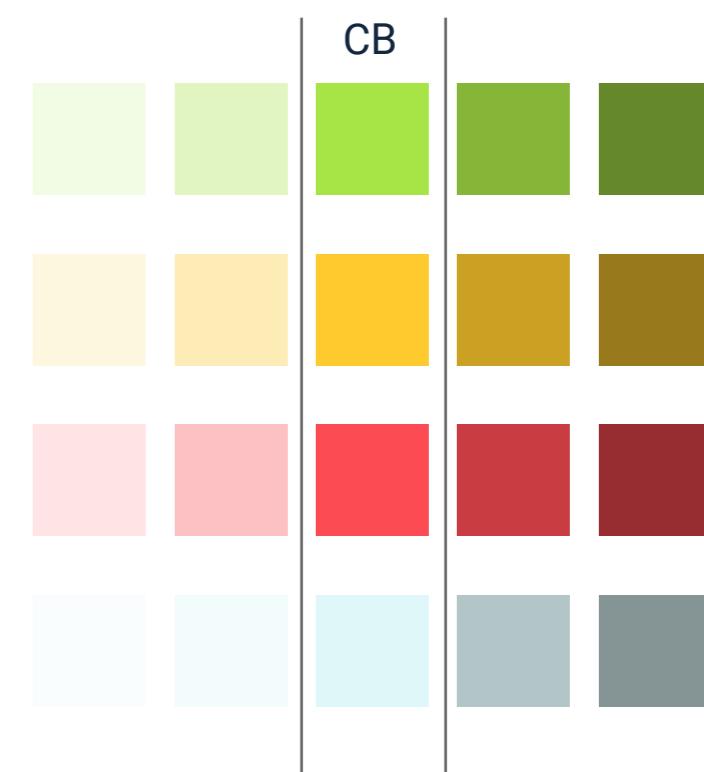
ACENTO CONTENIDO  
#a7e446



ACENTO BOTONES  
#fec2ae



NEUTRAL 2  
#F9F7EC



## i Introducción

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!**



---

VIDEO

## 1 Actividades turísticas

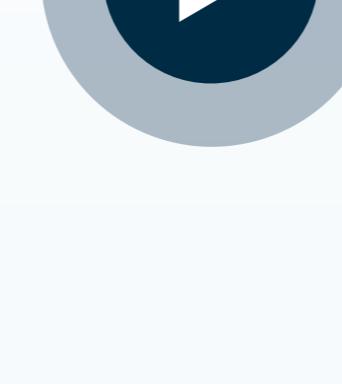
En el entorno turístico siempre se deben tener en cuenta las actividades turísticas que serán desarrolladas en los diferentes recursos naturales o culturales; estas actividades son incluidas por los prestadores de servicio en los productos turísticos.

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.



### 1.1 Caracterización y características

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.

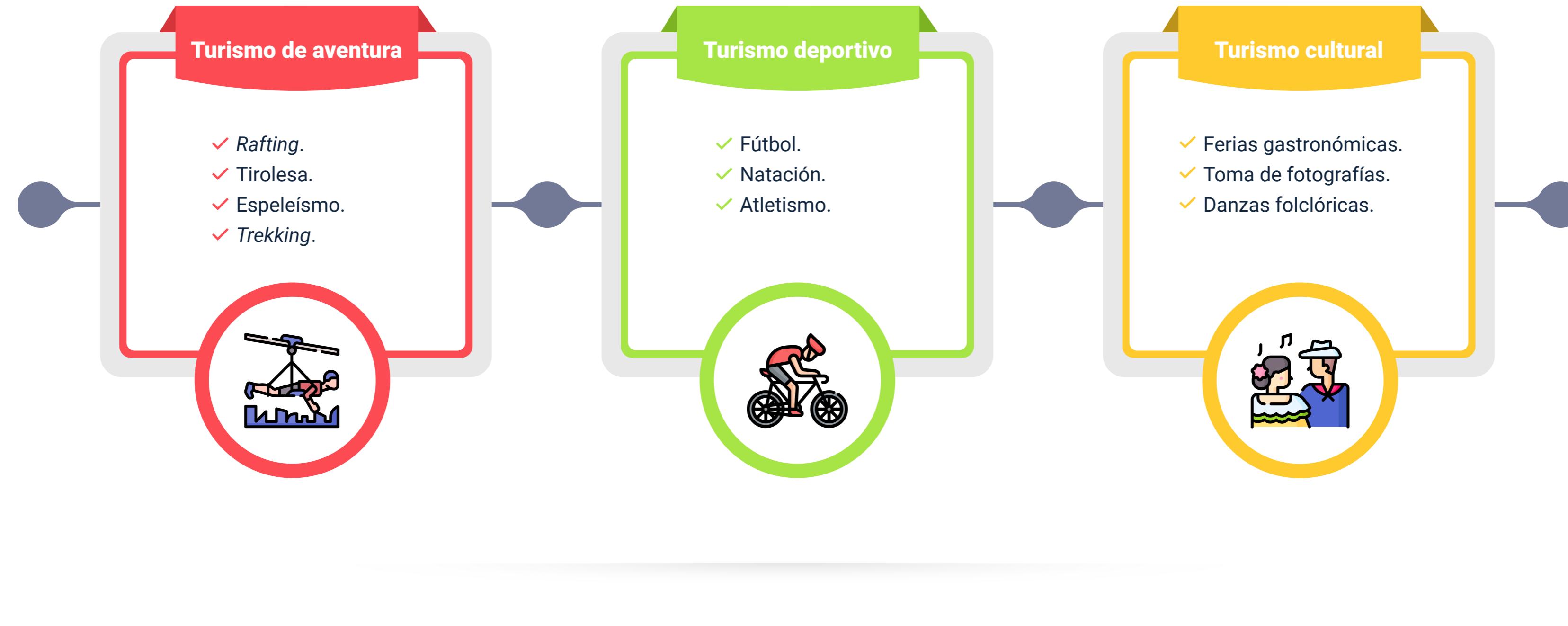


VIDEO

### 1.2 Clases

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



### 1.3 Componentes

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.



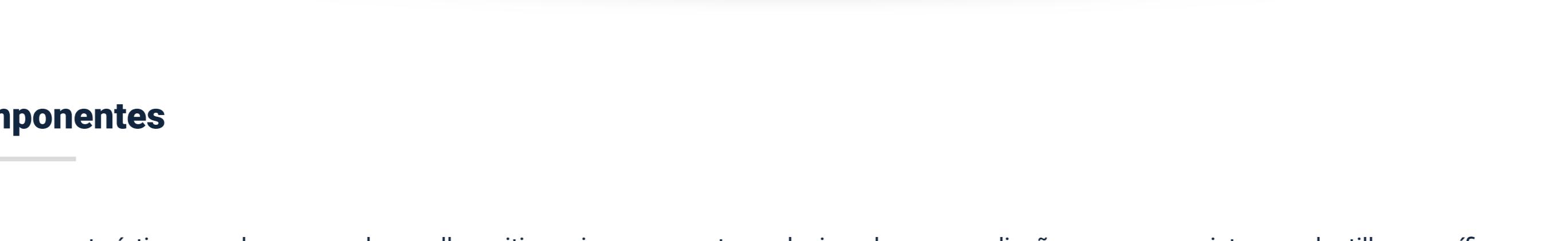
## 2 Itinerarios



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.

### 2.1 Diseño

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:



#### Lista de lugares a visitar

Realizar una lista de chequeo correspondiente a los lugares que se desee visitar.

#### Ubicación geográfica

Ubicar geográficamente los atractivos y lugares que se quiere visitar.

#### Fechas y horarios

Definir las fechas y horarios del viaje.

### 2.2 Componentes

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 estancia 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:

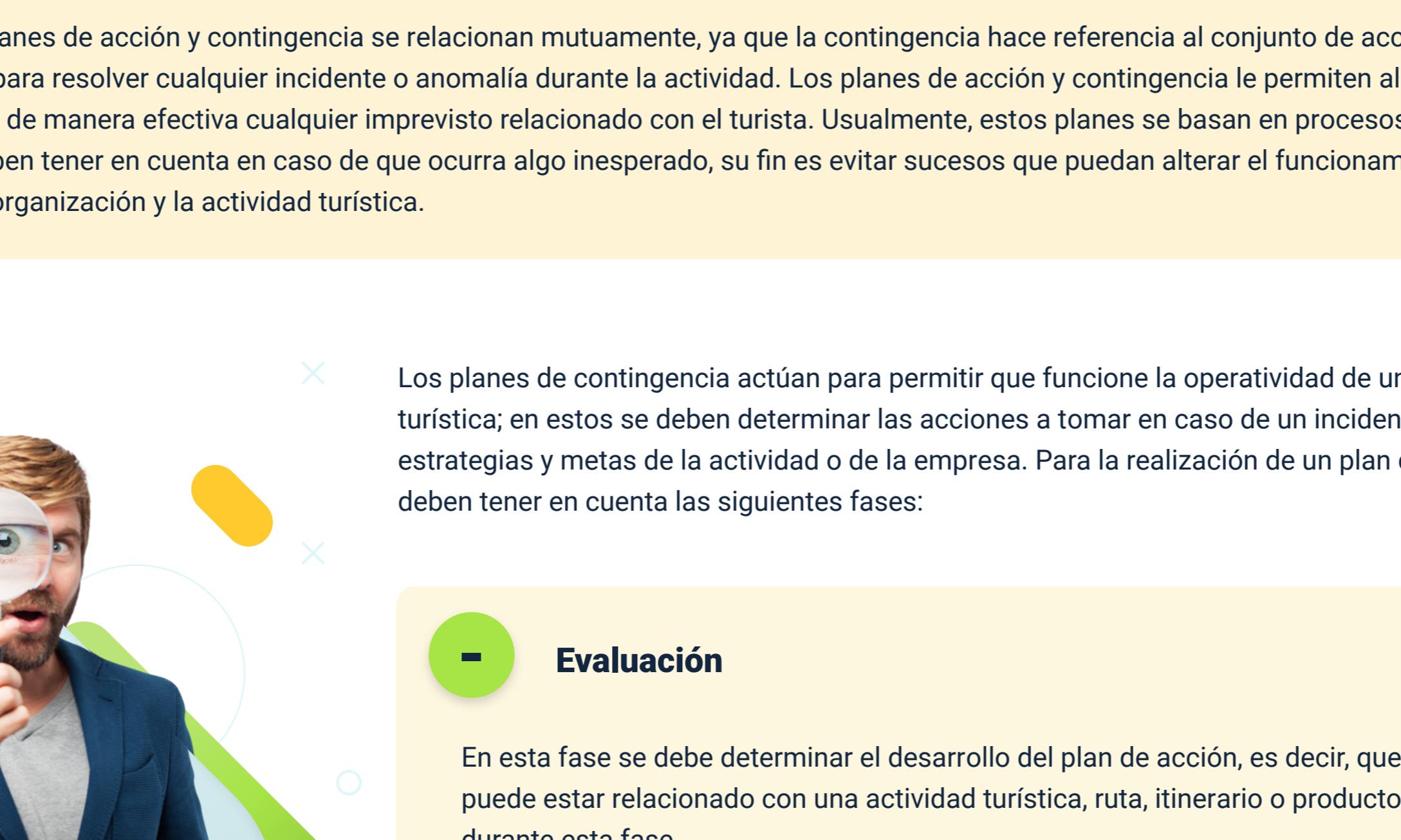
Destino		Medellín
Hora	Actividad	Descripción de la actividad
Día 1		
1:00 p.m.	Graffiti tour	Lugar ubicado en la comuna 13 de Medellín, donde se evidenciará el gran aporte del arte callejero de la ciudad.
2:00 p.m.	Almuerzo restaurante local	Se realizará la prestación del servicio de alimentación en un restaurante local de la zona.

### 2.3 Elaboración de circuito turístico

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.



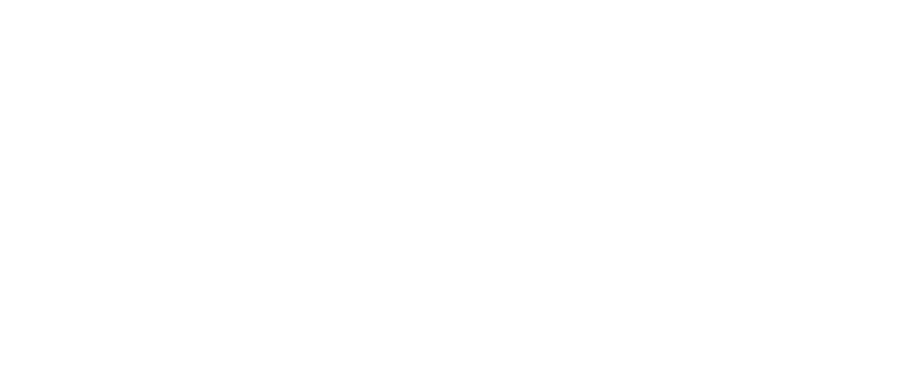
A los circuitos turísticos, por lo general, se les da un enfoque temático con relación a los lugares de interés. Estos pueden ser de carácter gastronómico, en circuitos o ferias gastronómicas, al igual que pueden abordar aspectos culturales, naturales, recreativos, educativos e históricos. Para la elaboración de un circuito turístico se deben tener en cuenta los siguientes elementos:



### 2.4 Plan de acción y contingencia



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.



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:

- **Evaluación**
- + **Planificación e identificación**
- + **Aprobación y viabilidad**
- + **Ejecución**
- + **Restauración y recuperación**

### 2.5 Mapa

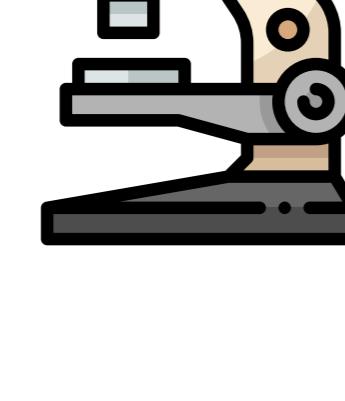


En los itinerarios turísticos se hace muy necesaria la utilización de mapas geográficos o dinámicos; estos le permiten al planificador o gestor turístico desarrollar sus rutas e itinerarios con base en su información. Para que los mapas sean utilizados durante un circuito o ruta turística, es necesario 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.

### 3 Sostenibilidad turística

En la actualidad el turismo tiene una gran demanda, por lo que ha sido necesario que se aadecue 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.

#### 3.1 Criterios de aplicación en servicios turísticos

A continuación, se detallan los criterios necesarios para la aplicación de servicios turísticos.

##### Criterios de aplicación en servicios turísticos

###### Sostenibilidad

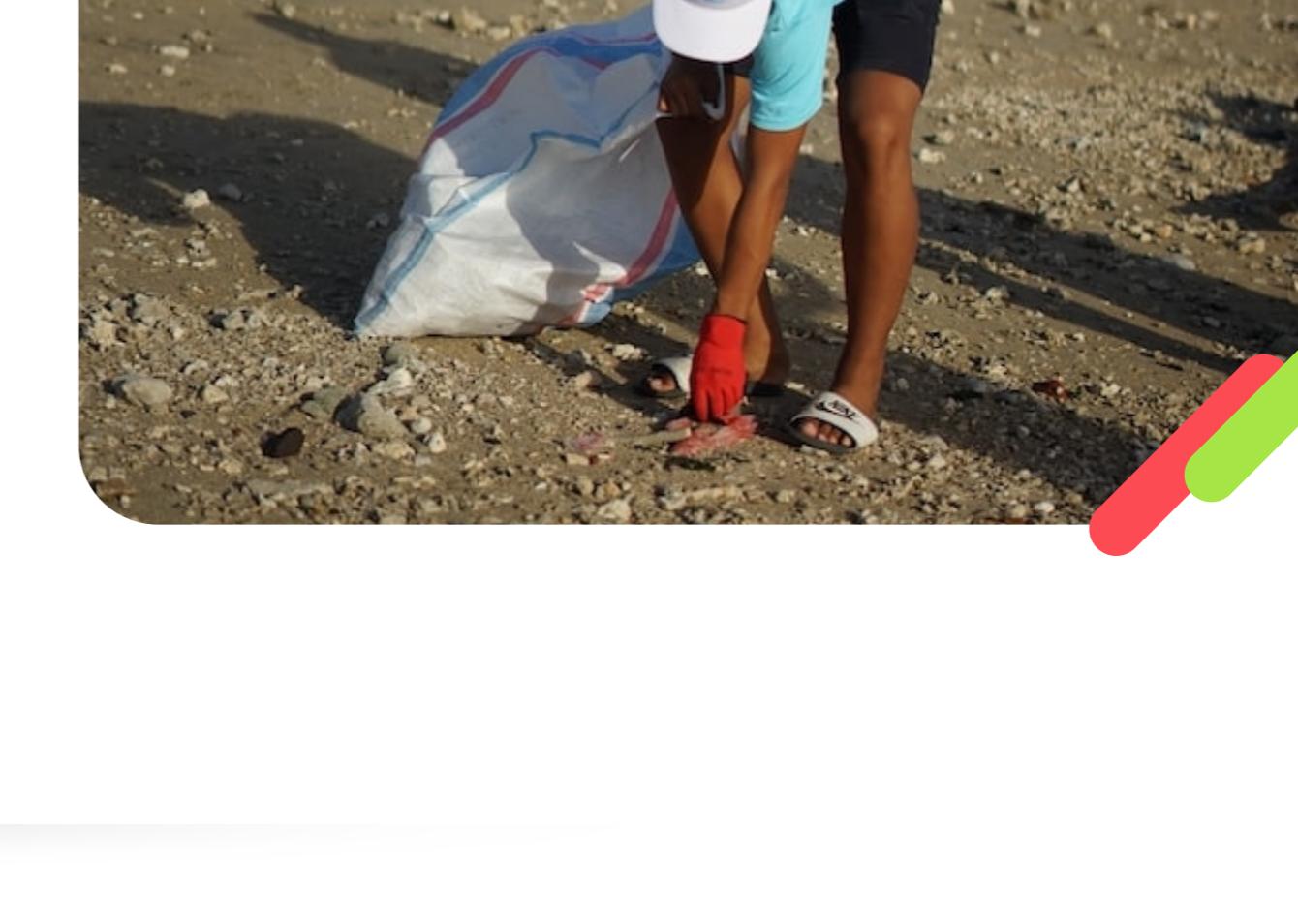
En la actualidad el turismo es utilizado como motor de crecimiento en las diferentes sociedades. Esto le permite a los administradores, planificadores y gestores turísticos la empleabilidad de diversas herramientas para la ejecución turística de bajo impacto, donde la sostenibilidad juega un papel importante frente al turismo.



#### 3.2 Buenas prácticas ambientales

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.



#### 3.3 Programa de gestión ambiental

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:

###### Aspectos ambientales

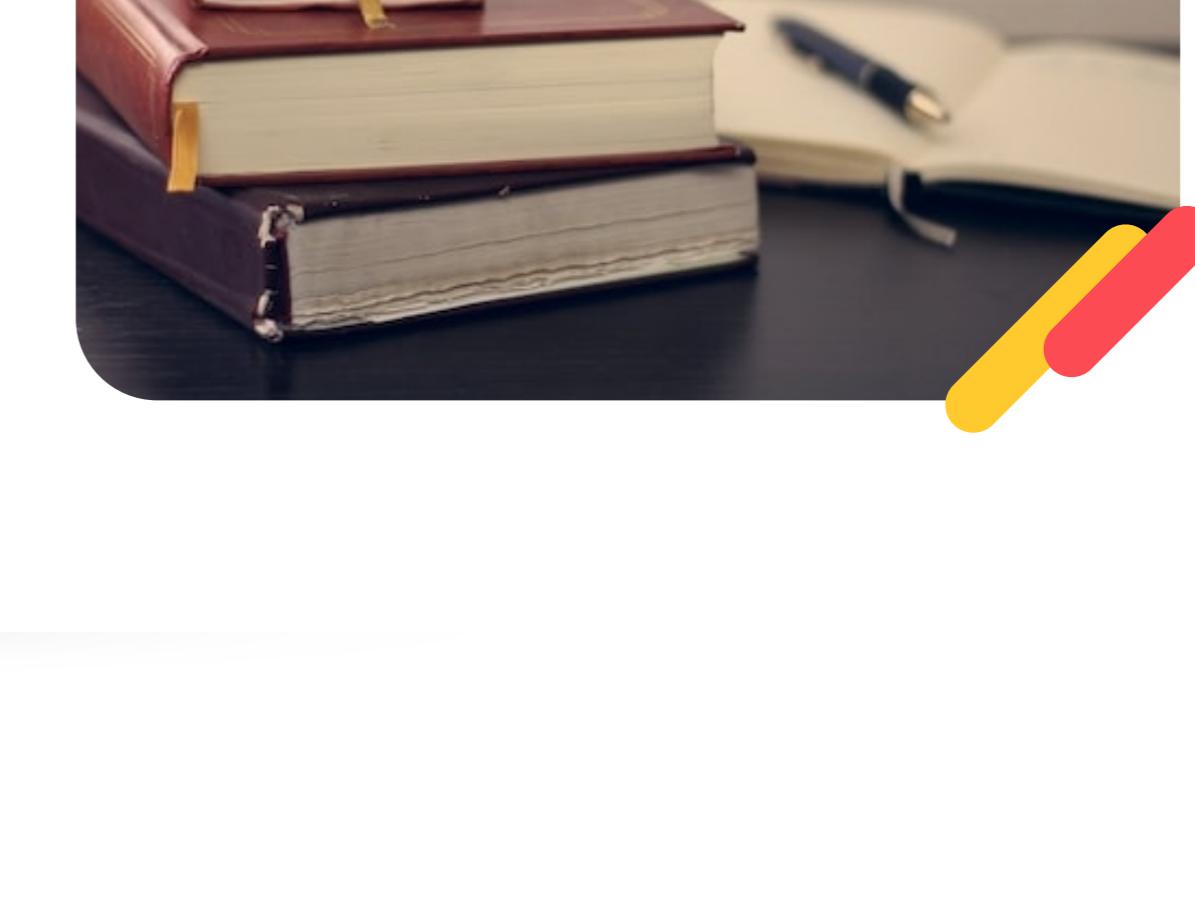
Generar requisitos de aspectos ambientales basados en la ejecución de cuestionarios relacionados con las certificaciones legales de calidad.



## 4 Normatividad turística

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 normatividades 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.



### 4.1 Ley general del turismo

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

##### - Ley general de turismo

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

##### + Necesidades del sector turístico

##### + Planificadores turísticos

### 4.2 Normas técnicas de agencias de viajes

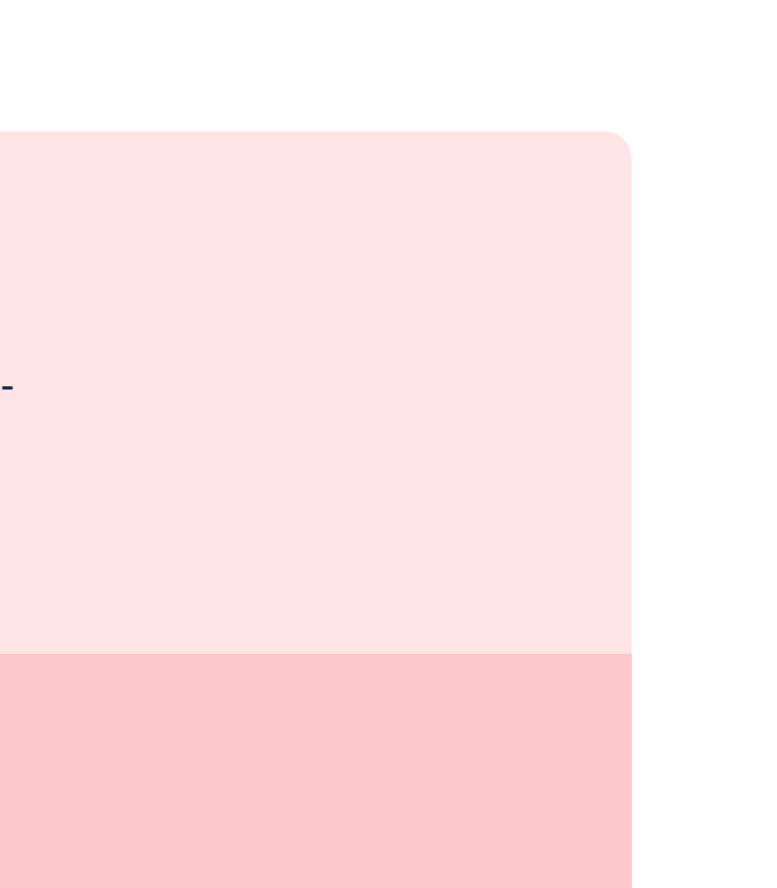
En Colombia el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha planteado estrategias para los diferentes prestadores de servicio en el sector turístico, ya que es necesario realizar la implementación de normas técnicas sectoriales para la ejecución de un turismo sostenible.

#### Implementación de normas técnicas

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

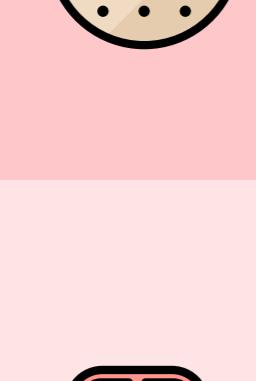
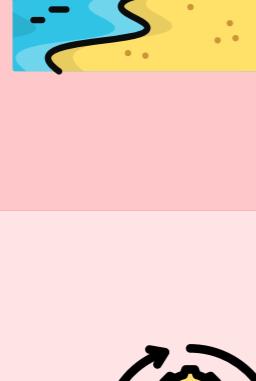
#### Normas técnicas sectoriales

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:



### 4.3 Normas técnicas de sostenibilidad

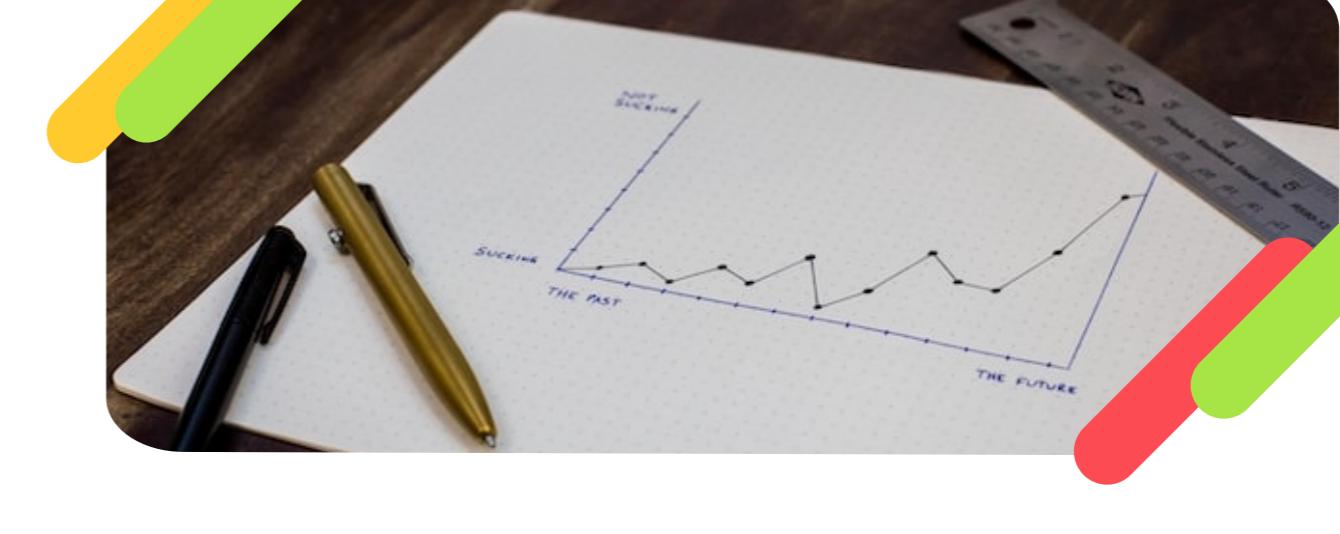
En la actualidad, las normas técnicas sectoriales relacionadas estrictamente con el turismo sostenible se encuentran publicadas en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (<https://www.mincit.gov.co/>). Entre estas normas, aquellas que se relacionan con los atractivos y recursos naturales y culturales de un destino NTS son:

	<b>Destinos turísticos</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 001-1. Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad, 2014.
	<b>Establecimientos de alojamiento</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2014.
	<b>Requisitos de sostenibilidad</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad (primera actualización), 2018.
	<b>Establecimientos gastronómicos</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad, 2008.
	<b>Servicio de transporte</b>	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.
	<b>Playas turísticas</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, II actualización, 2015.
	<b>Organizadores profesionales</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
	<b>Sedes para eventos</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.
	<b>Requisitos de sostenibilidad</b>	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016.



## 5 Indicadores de gestión turística

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.



### 5.1 Estructura

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:

#### Variables

Es una cualidad o característica que se define de manera cuantitativa o cualitativa. Conforme al grado de complejidad, pueden ser compuestas o simples.

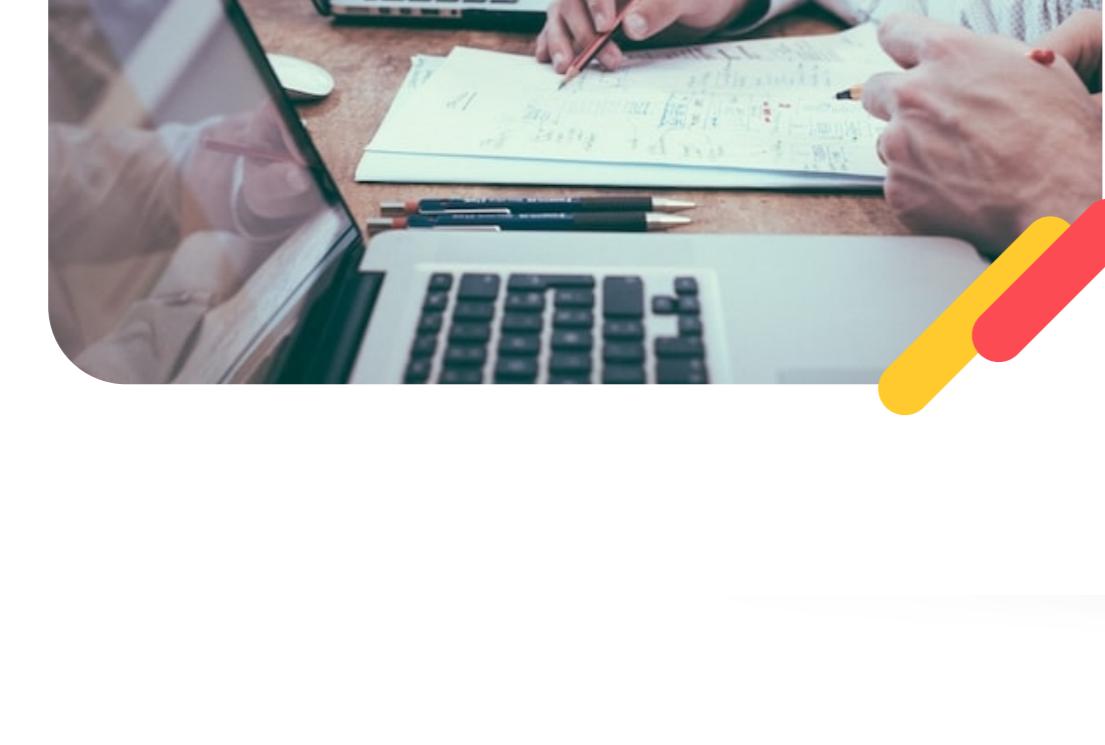


Para ampliar la información, lo invitamos a ver el [Anexo 1 - Estructura de los indicadores de gestión turística](#).



[Anexo 1.](#)  
Estructura de los indicadores de gestión turística.

### 5.2 Aplicabilidad



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.

### 5.3 Plan de acción



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.

Los planes de acción fusionados con indicadores de medición pueden catalogarse o definirse como planes estratégicos.



#### Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión pueden ser utilizados para la ejecución de planes de desarrollo turístico, y así mismo, realizar la evaluación de estos planes.



#### Plan de acción

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.

## 6 Tarifas de viaje

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.



Los costos y tarifas

### 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

### 6.1 Clases y soportes

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:

#### Sopportes en el turismo

##### 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.

##### Clasificación y soporte



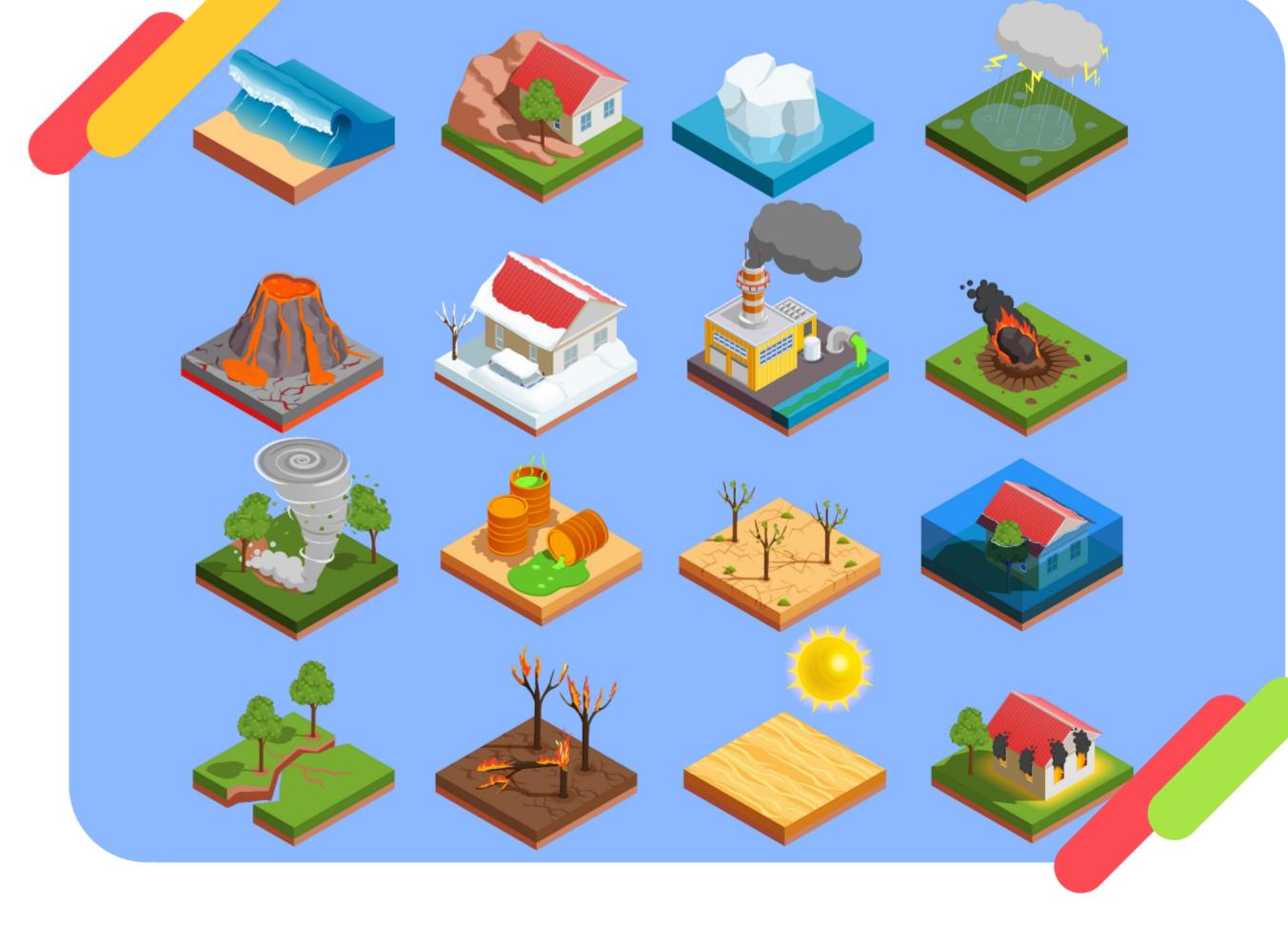
### 6.2 Normativas y procedimientos

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.”**

- Según (Fontur, 2022, p. 1)



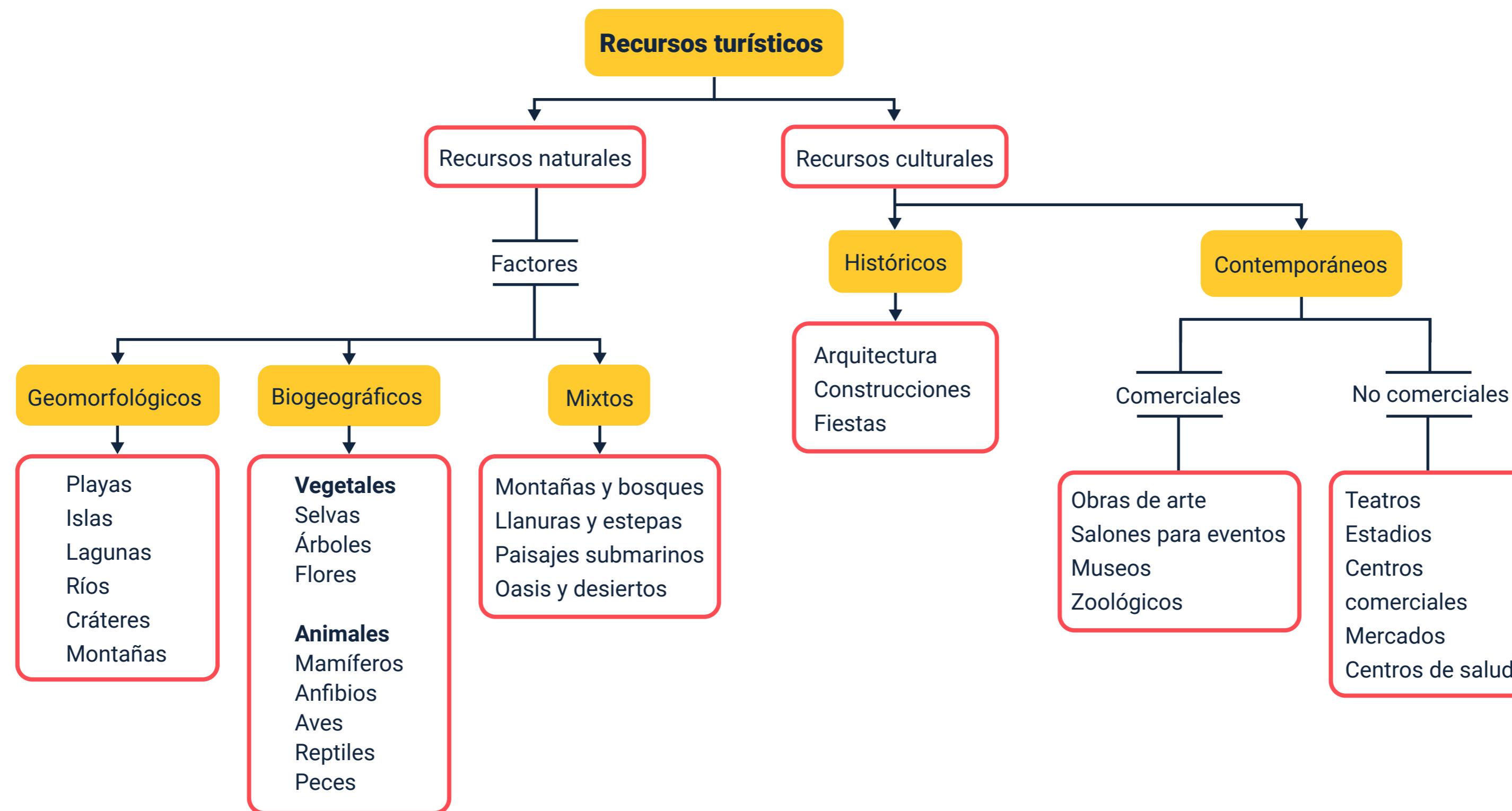
### 6.3 Plan de acción



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.

## 7 Recursos turísticos

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.



## 8 Prestadores de servicios turísticos



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.

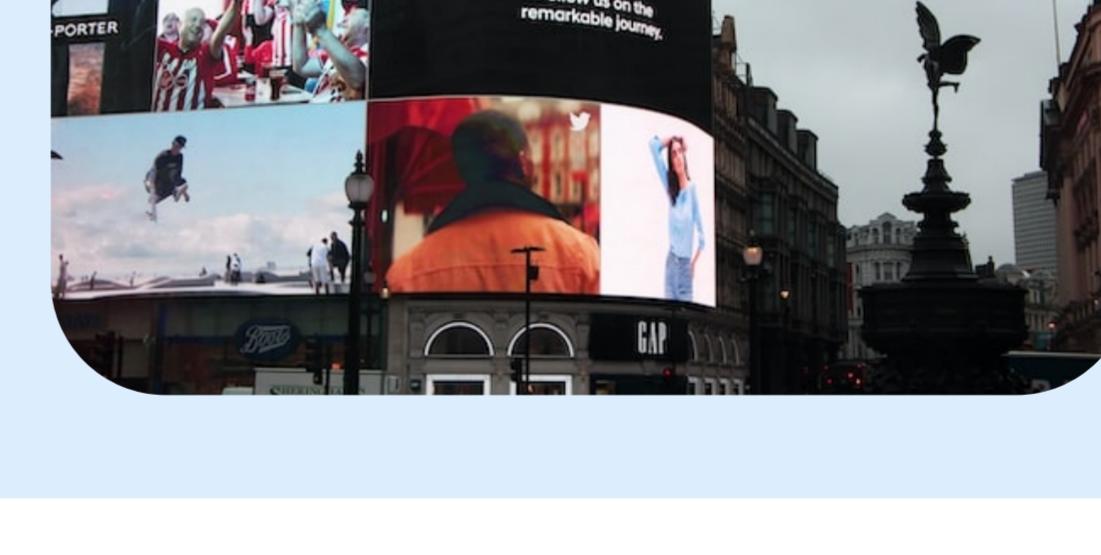
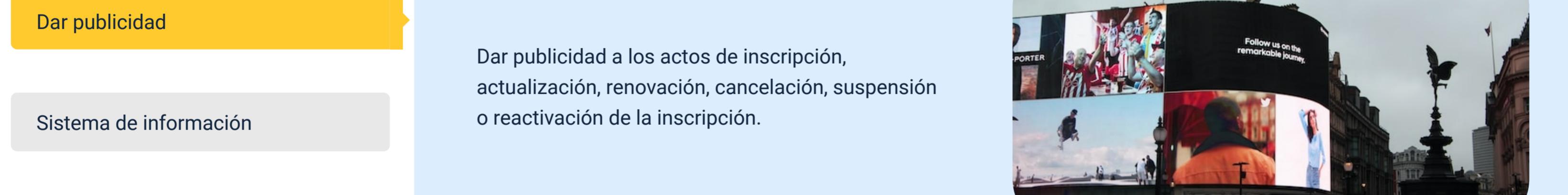
Hace algunos años se tenían en cuenta para los productos turísticos los prestadores de servicios básicos, quienes se encargaban de suprir las necesidades del turista. En la actualidad, las necesidades del turista han aumentado, y con ello las exigencias, convirtiendo al turismo en un sistema complejo en relación con los prestadores de servicios turísticos.

### 8.1 Clasificación



### 8.2 Legislación colombiana actual

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:



### 8.3 Proveedores

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



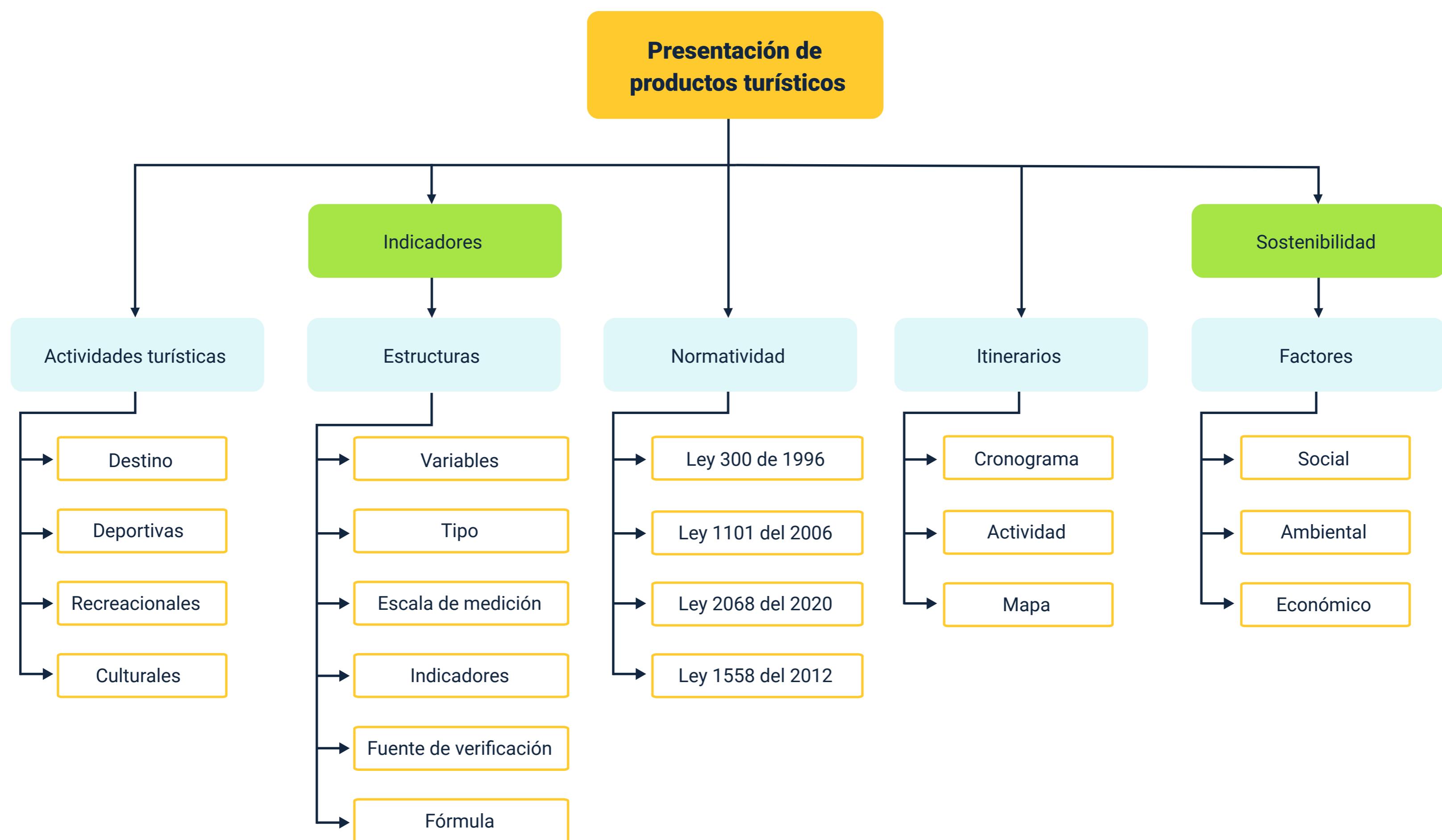
Información Actualizada

## Gestión de mercados de productos turísticos

Síntesis: Presentación de productos turísticos



Revise el esquema gráfico que sintetiza las temáticas abordadas en este componente formativo.





**Portada actividad**

**600 x 600**



**Imagen acompañamiento Actividad**

**600 x 900**