



CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA
REMINGTON

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
ELECTIVA VI
ASIGNATURA: Tecnología en Agroturismo

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
DIRECCIÓN PEDAGÓGICA

Este material es propiedad de la Corporación Universitaria Remington (CUR), para los estudiantes de la CUR en todo el país.

2012

CRÉDITOS



El módulo de estudio de la asignatura Electiva VI Tecnología en Agroturismo es propiedad de la Corporación Universitaria Remington. Las imágenes fueron tomadas de diferentes fuentes que se relacionan en los derechos de autor y las citas en la bibliografía. El contenido del módulo está protegido por las leyes de derechos de autor que rigen al país.

Este material tiene fines educativos y no puede usarse con propósitos económicos o comerciales.

AUTOR

Isabel Cristina Giraldo de los Ríos Ingeniera Agroindustrial de la Universidad Pontificia Bolivariana y aspirante a la Maestría en Gestión y Auditoría Ambiental de la Universidad de León, España. Participó del curso “Alternativas Ecológicamente Apropriadas para la Producción Agrícola”, Quito (Ecuador) y realizó el diplomado internacional en “Agroecología y Permacultura”. Asesora de la dirección de proyectos de la Agencia para el Desarrollo Regional de Antioquia ADRA y ha sido consultora en la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación FAO isadelosrios@yahoo.es

Nota: el autor certificó (de manera verbal o escrita) No haber incurrido en fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario eximió de toda responsabilidad a la Corporación Universitaria Remington, y se declaró como el único responsable.

RESPONSABLES

Escuela de Ciencias de la Salud

Director Arcadio Maya Elejalde

Decano Dr. Ignacio Ramos Jaramillo
Vicedecana Dra. Diana Lucía Toro

Director Pedagógico

Octavio Toro Chica

dirpedagogica.director@remington.edu.co

Coordinadora de Medios y Mediaciones

Angélica Ricaurte Avendaño

mediaciones.coordinador01@remington.edu.co

GRUPO DE APOYO

Personal de la Unidad de Medios y Mediaciones

EDICIÓN Y MONTAJE

Primera versión. Febrero de 2011. Segunda versión Marzo 2012

Derechos Reservados



Esta obra es publicada bajo la licencia Creative Commons. Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.5 Colombia.

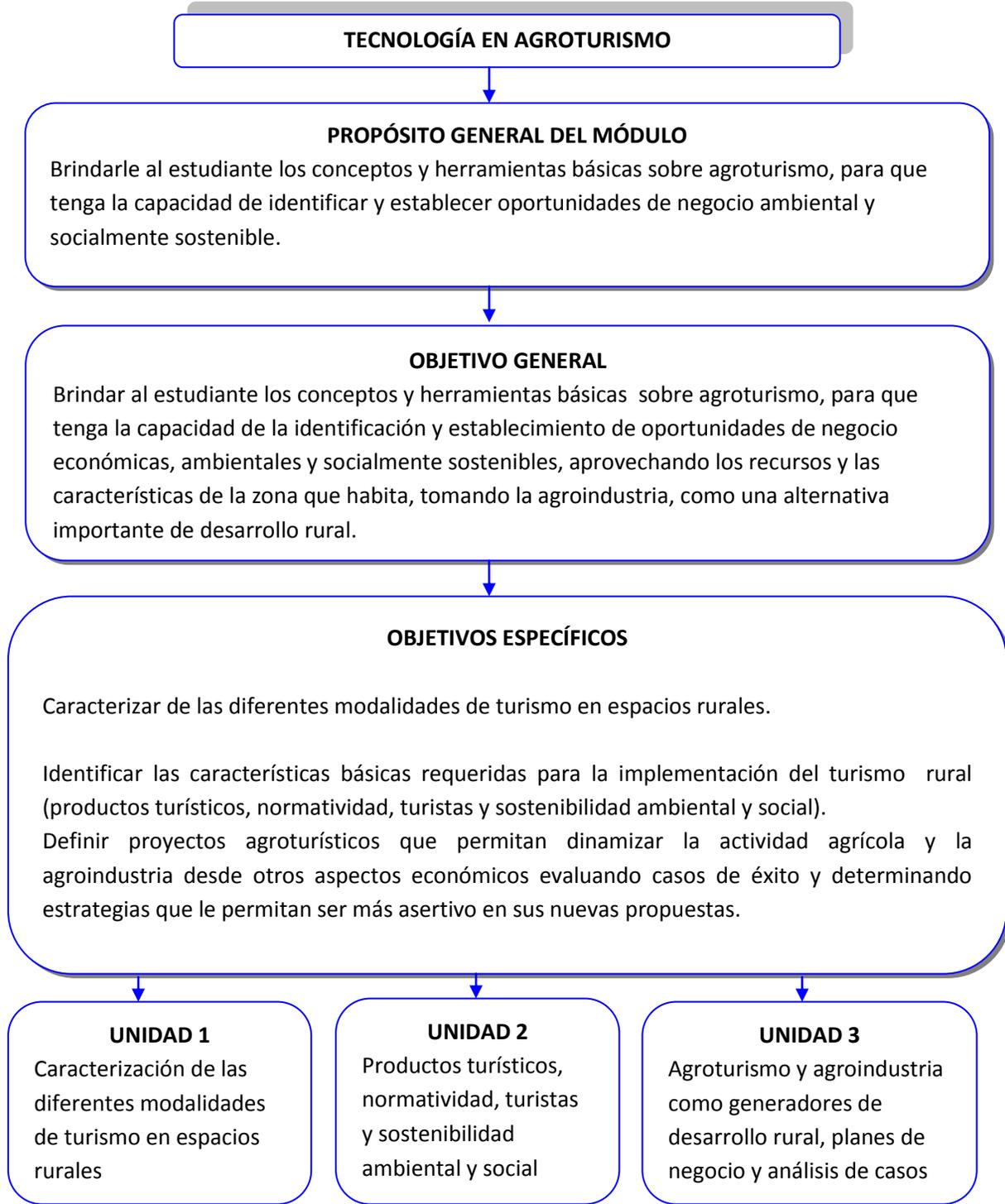
Corporación Universitaria Remington - Calle 51 51-27 Conmutador 5111000 Ext. 2701 Fax: 5137892. Edificio Remington

Página Web: www.remington.edu.co - Medellín - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. MAPA DE LA ASIGNATURA.....	7
2. CARACTERIZACIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE TURISMO EN ESPACIOS RURALES	8
2.1. Modalidades de Turismo en Espacios Rurales	9
2.1.1. Turismo Rural	9
3. PRODUCTOS TURÍSTICOS, NORMATIVIDAD, TURISTAS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL	18
3.1. Productos Turísticos y Normatividad	19
3.2. Características de los Turistas	34
3.3. Responsabilidad Social y Ambiental del Turismo Rural	37
3.4. Sostenibilidad del Turismo Rural.....	39
4. AGROTURISMO Y AGROINDUSTRIA COMO GENERADOR DE DESARROLLO RURAL, PLANES DE NEGOCIO Y ANÁLISIS DE CASOS.....	42
4.1. Agroturismo y Agroindustria Generadores de Desarrollo Rural	42
4.2. Planes de Negocio	46
4.3. Casos Exitosos	48
4.4. Pistas de Aprendizaje	53
4.5. Glosario	54
4.6. Bibliografía	55

1. MAPA DE LA ASIGNATURA



2. CARACTERIZACIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE TURISMO EN ESPACIOS RURALES

Caracterización de las diferentes modalidades de turismo en espacios rurales.

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar las diferentes modalidades de turismo en espacios rurales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las diferentes modalidades de turismo en espacios rurales; Turismo rural, turismo ecológico, turismo de aventura, turismo cultural, turismo de negocios, turismo joven, turismo social, turismo de salud, turismo deportivo, turismo espiritual y de reflexión y turismo de contacto con actividades rurales o agroturismo.

Prueba Inicial

¿Sabes que es el turismo?

¿Puedes identificar actividades de turismo en tu región? ¿Cuáles?

¿Qué tipo de turismo consideras que es este?



Amazonas

Autor: Isabel C. Giraldo

- ▶ Turismo cultural
- ▶ Turismo Espiritua l
- ▶ Turismo ecológico

2.1. Modalidades de Turismo en Espacios Rurales

El ritmo acelerado de las ciudades, hace que los habitantes de la misma sometidos a estas circunstancias, busquen refugiarse en lugares tranquilos y donde descansar.

En los últimos años, la tendencia de las persona a salir de la casa y aprovechar el tiempo haciendo otras actividades ha ido creciendo considerablemente, ahora las personas no buscan el sol y la playa como descanso, sino que buscan las zonas rurales que les brinde aventura, cultura, contacto con la naturaleza y descanso.

Es por esto, que el turismo en espacios rurales se convierte en una alternativa interesante para los turistas y en una oportunidad de desarrollo para la comunidad. (Olamendi)

El turismo en espacios rurales, son todas aquellas actividades que se pueden desarrollan en un medio rural que involucran las diferentes modalidades de turismo: Ecológico, de aventura, cultural, de negocios, de joven, social, de salud, deportivo, espiritual y de reflexión y de contacto con actividades rurales o agroturismo. (Riveros & Blanco, 2003)

2.1.1. Turismo Rural

El turismo rural, busca que el turista conviva y comparta las costumbres que se realizan en una región o en un lugar campestre, sin que esto implique realizar labores agropecuarias.

(www.colombia.travel)

Ejemplo: El Triángulo del Café en Colombia, el cual es visitado por turistas que buscan aventurarse por los paisajes del café y sus encantos, es por esto, que varias haciendas cafeteras ubicadas en Armenia, Quindío y Risaralda, ofrecen los servicios de hospedaje y alimentación con la calidez que caracteriza a la región y ofrecen diferentes paquetes turísticos que permiten visitar otros lugares de interés.



Coffe

Autor: Juan Camilo Trujillo

Video: [youtube.com/watch?v=k5ov9YgyQ74](https://www.youtube.com/watch?v=k5ov9YgyQ74)

TURISMO DE CONTACTO CON ACTIVIDADES RURALES O AGROTURISMO

Es la actividad turística que se realiza en un espacio rural, en donde el turista interactúa con la cultura, actividades de producción agropecuaria, agroindustria, artesanías etc. Actividades que son ofrecidas por los habitantes de la región y es un tipo de turismo rural.

Ejemplo: Viaje al municipio de Cocorná Antioquia, municipio en donde su economía se fundamenta principalmente en la panela, lugar para visitar aprender y degustar de la panela y sus derivados.



Trapiche panelero artesanal

Autor: Isabel C. Giraldo

TURISMO ECOLÓGICO

El turismo ecológico, busca que el viajero pueda apreciar la naturaleza (fauna, flora, cultura etc.) en todo su contexto, teniendo como principio la sustentabilidad, preservación y el respeto al medio ambiente (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2011).

Ejemplo: el Amazonas es la selva tropical más grande y más biodiversa de la Tierra, conocida también como el pulmón del mundo, reserva ecológica de incommensurables proporciones perteneciente a varios países de Suramérica. Los turistas que van a esta región, buscan tener un contacto con la naturaleza y disfrutar de la flora y fauna en su estado silvestre, de las culturas y los grupos étnicos que lo habitan. (www.colombia.travel)



Amazonas

Autor: Isabel C. Giraldo

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=cTGKhyhUIoU>

TURISMO DE AVENTURA

Se fundamenta en las actividades de aventura o deporte en la naturaleza, cualquier cosa puede esperarse, el contenido de adrenalina y riesgo son característicos de este turismo. (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2011)

Ejemplo: Existen muchos tipos de turismo de aventura, uno de ellos son: el buceo, rafting, parapente, etc. (www.colombia.travel)



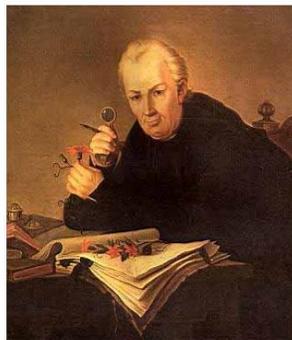
Veko 09 horgi

Autor: Erika Eskedal

Video: http://www.youtube.com/watch?v=8uYRjze6__k

TURISMO CULTURAL

Es **Ejemplo:** La ruta Mutis, busca recrear la expedición realizada por Mutis identificando las especies que descubrió y lugares que visitó. Este proyecto es desarrollado y promovido por el Ministerio de la Cultura de la Republica de Colombia (www.mincultura.gov.co)
Un turismo que se fundamenta en la historia y la cultura de un determinado lugar.



José Celestino Mutis

Autor: Wikipedia

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=R98J00t3TRg>

TURISMO DE NEGOCIOS

Este tipo de turismo, comprende los viajes que realizan las personas a sitios diferentes al de su entorno, durante periodo determinados por motivos de ocio, negocios u otro motivo (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2011).

Ejemplo: Colombia Moda, evento que se realiza anualmente en Medellín y convoca a diseñadores de todo el mundo. La ciudad debe contar con las instalaciones hoteleras, de transporte, lugar de convecciones entre otros, adecuados para todo tipo de visitantes (multicultural).



Working Capital

Autor: BTO Educational's

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=-uTMlitiOYk>

TURISMO JOVEN

El turismo Joven, es el turismo que realizan los jóvenes especialmente de los países desarrollados, en donde su propósito es el de viajar por tiempos prolongados pero a bajos costos, tendiendo a gastar un porcentaje alto de su dinero en productos y servicios prestados por habitantes locales, este turismo también es llamado turismo mochilero. (Gobbi, 2008)

Ejemplo: Tour por Suramérica, realizado por un grupo de estudiantes recién graduados de una universidad de Alemania



Young Tourists

Autor: Rev Stan

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=V77TRRys7ik>

TURISMO SOCIAL

Éste tipo de turismo es promovido por el Estado y busca que todas las personas puedan disfrutar el derecho del descanso y al aprovechamiento del tiempo libre, mediante programas accesibles a toda la comunidad. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009)

Ejemplo: Las cajas de compensación familiar



Aratzeko tontorrean "famili foto"

Autor: Egizu

Video: http://www.youtube.com/watch?v=6lv0_AjAVuA

TURISMO DE SALUD

El turismo de salud, pretende prestar los servicios requeridos a aquellas personas que se trasladan desde su lugar de origen a otro lugar, para someterse a algún tratamiento médico, con el propósito de pasar su convalecencia en este lugar y al mismo tiempo visitar los atractivos turísticos del sitio donde se encuentra. Es importante anotar, que Medellín es el líder en este tipo de turismo en Colombia y Centroamérica. (Colombia Travel, 2011)

Ejemplo: Muchas personas de otros países del mundo, viene a realizasen operaciones estéticas y tratamientos odontológicos



Navy doctor prepares to insert an endoscope through a patient's belly button before performing surgery

Autor: Official U.S, Navy Imagery

Video: http://www.youtube.com/watch?v=eYPpUt4zQ_8

TURISMO DEPORTIVO

Este tipo de turismo, se basa en eventos deportivos que se realizan en un determinado lugar y puede ser de dos tipos; pasivo, en donde se viaja a otro lugar a presenciar el evento o activo donde se participa de él (Colombia.com, 2011).

Ejemplo: Suramericanos 2010, realizado en la ciudad de Medellín, con la participación de más de cinco mil atletas de 15 países y miles de turistas que aprovechan este evento para visitar a Medellín.



Soccer Training

Autor: Tommy Wong

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=G9iWXpcohsg>

TURISMO ESPIRITUAL Y DE REFLEXIÓN

El turismo espiritual y reflexivo, busca brindar espacios cálidos y tranquilos a los turistas que le permitan encontrar la paz en su interior que por la rutina de la cotidianidad se va perdiendo. Este tipo de turismo ofrece un reencuentro espiritual mediante ejercicios, visitas a espacios naturales, técnicas de meditación etc. (Viajeros.com, 2009)

Ejemplo: En Tulum Ciudad de México, se encuentra Amansala, el resort eco-chic instalado en la costa y presta servicios espiritual que incluye ejercicios de yoga, meditación, Pilates, e incluso masajes, paseos en bicicleta y visitas a las ruinas mayas. (www.viajeros.com)



Yoga after climbing

Autor: lululemon athetica

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=hQf3I4HBta8>

Ejercicio: En el módulo de Agroturismo, se pretende que cada estudiante se imagine un modelo turístico que podría implementar en su región, considerando el entorno en el que se encuentra y las características de la zona; cada ejercicio tendrá unas preguntas que el estudiante deberá responder basado en el modelo seleccionado.

- ▶ Identifica en la región ¿qué modelo o modelos de turismo existen y descríbalos?
- ▶ Según el entorno ¿qué tipo de turismo se podría realizar? Justifíquelo brevemente.
- ▶ Seleccione un modelo de turismo que considera se puede implementar en la región.

3. PRODUCTOS TURÍSTICOS, NORMATIVIDAD, TURISTAS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL

OBJETIVO GENERAL

- ▶ Identificar las características básicas requeridas para la implementación del turismo rural (productos turísticos, normatividad, turistas y sostenibilidad ambiental y social)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Identificar los productos turísticos como: transportes, restaurantes, guías, Alojamiento, entre otros, al servicio del turismo rural y la normatividad de calidad, decretos, y resoluciones que lo rigen.
- ▶ Caracterizar a los turista que van en busca de espacios rurales.
- ▶ Sensibilizar al estudiante con respecto a la responsabilidad ambiental y social del turismo rural.
- ▶ Identificar las características del turismo rural sostenible.

Prueba Inicial

¿El servicio de transporte se puede definir como un producto turístico?

Si

No

¿Cómo se clasifican los diferentes tipos de turistas?

Por edad

Por gustos turísticos

Por clases sociales

¿Qué es una ruta alimentaria?

3.1. Productos Turísticos y Normatividad

¿QUE ES UN PRODUCTO TURÍSTICO?

Un producto turístico que según Peláez, 2009, “Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista.”

El producto turístico, es un conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición del consumidor y que pueden ser producidos por diferentes entidades pero que se percibe como solo uno.

Los productos turísticos se pueden dividir en: recursos turísticos, infraestructuras y empresas y servicios turísticos.

Los recursos turísticos: son aquellos que tienen una relación con la naturaleza, con la historia, o con la cultura viva del destino turístico.

Ejemplo: Parques temáticos, fincas y establecimientos demostrativos, espacios naturales.



Nature Nature Grand Canyon 04

Autor: Christian Revival Network

Infraestructura: hace referencia a los elementos físicos, públicos y privados necesarios para el disfrute de la oferta turística

Ejemplo: infraestructuras de transporte (carreteras, aeropuertos, aparcamientos), de sanidad (hospitales, centros de salud) de seguridad y protección del turista, (policía, protección civil, embajadas), de energía (alumbrado de calles), de señalización turística (paneles, monolitos con información turista de los destinos), hidráulicas (abastecimiento y evacuación de aguas).

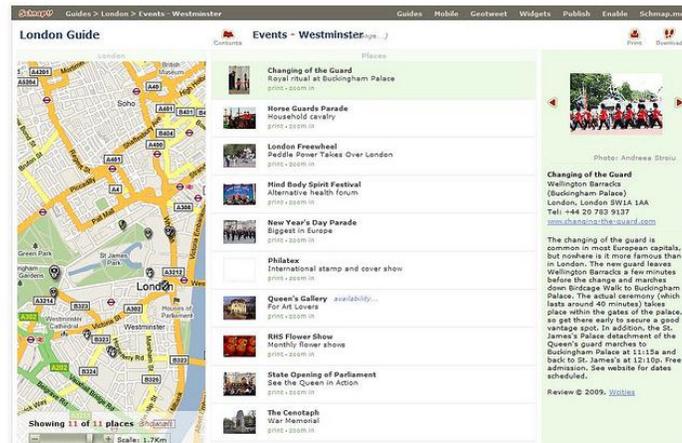


Indicar Turístico A Podra

Autor: Xornalcerto

Empresas y servicios turísticos: hace referencia a las empresas de mercado turístico que satisfacen las necesidades de los turistas (Barrera, 2006).

Ejemplo: las empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc. (Peláez, 2009)



Schamap London Guide

Autor: Andreea Ok

Cuando un turista compra un producto turístico, compra una ilusión que creada con base en la descripción que realiza el vendedor del bien y servicio y que posteriormente se juzgará por el turista según sus expectativas y calidad del servicio turístico en sí.

Ejemplo: La página web Colombiatravel, especializada en promover el turismo en Colombia, ofrece y recomienda los siguientes productos turísticos

- ▶ Festivales al Parque en Bogotá
- ▶ Feria de las Flores de Medellín
- ▶ Bicentenario de la Independencia
- ▶ Casonas y haciendas cafeteras
- ▶ Colombia: destino internacional de la moda
- ▶ Deportes de aventura en Santander
- ▶ Ecoturismo en San Andrés
- ▶ Turismo Verde
- ▶ Foro Económico Mundial 2010
- ▶ Proexport presenta la oferta de golf en Colombia
- ▶ Bogotá, una muestra de gastronomía en América Latina
- ▶ Colombia, un paraíso de aves
- ▶ Turismo ecológico en el Amazonas
- ▶ San Basilio de Palenque
- ▶ Tour de los fantasmas en La Candelaria
- ▶ Turismo de salud
- ▶ Turismo religioso en Bogotá
- ▶ Accesorios en caña flecha
- ▶ Recorrido por las ferias y fiestas de Colombia
- ▶ Frutas de Colombia
- ▶ Día del Ahijado en Cali y sus macetas (Colombia Travel, 2011)

Cada uno de estos productos mencionados anteriormente comprende bienes y servicios que se entregan en un solo plan turístico.

Ejemplo: Plan religioso que ofrece Colombia travel:

- ▶ “2 noches de alojamiento en el hotel elegido
- ▶ Desayunos buffet en los hoteles Hamilton Court y Cosmos 100
- ▶ Desayuno americano en el Hotel Dann Av. 19
- ▶ Impuestos hoteleros
- ▶ Transporte aeropuerto hotel aeropuerto
- ▶ Visita al Santuario del Divino Niño Jesús y a la iglesia San Alfonso María de Liborio “Señor de los Milagros”. (4 horas). Misas especiales el día 14 de cada mes.
- ▶ Servicio de guía durante los tours” (Colombia Travel, 2011)

Como se observa este paquete turístico religioso, se hace uso de los siguientes bienes y servicios; hoteles, transporte y guía turísticas, además de las instalaciones de los lugares religiosos que se van a visitar y las vías por donde se van a hacer los recorridos, cada uno de ellos se puede clasificar dentro de las diferentes categorías mencionadas anteriormente, pero se le entrega al visitante como un solo paquete turístico.

INDUSTRIAS DE PRODUCTOS TURISTICOS

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011, institución gubernamental encargada de regular y controlar el turismo en Colombia, define las industrias de servicio turístico de la siguiente manera:

Transporte

1. Arrendador de vehiculos para turismo nacional o internacional

Se entiende por empresa legalmente constituida especializada en el alquiler de vehículos y que para tal servicio se deberá establecer un contrato.

2. Empresa de transporte terrestre de automotor especial y operador de chivas

Empresa debidamente constituida, especializada en prestar servicio de transporte a grupos de personas (estudiantes, empresarios, familias etc.) y que para tal servicio se deberá establecer un contrato.



London Bus Route Master Route 15

Autor: Frankdethie

Restaurantes de gastronomía, bares y establecimientos similares

Los restaurantes de gastronomía, bares y establecimientos similares, se consideran turísticos, cuando las ventas anuales superan los 500 salarios mínimos, además de estar localizado dentro de los diferentes lugares de atractivos turísticos, cultural e histórico determinados por el Ministerio.



Restaurant interior

Autor: Zoetnet

Agencia de turismo

Son empresas constituidas legalmente para vender planes turísticos y se caracterizan por:

1. Promover o vender planes turísticos para ser operados por fuera del territorio

2. Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos
3. Asesorar a turistas en la tramitación de documentación
4. Reservar cupos y vender pasajes nacionales



Travel Agency, Sustrans

Autor: Platform

Guía turística

Persona natural que presta los servicios de guionaje o guianza, cuya función es la de orientar, conducir, instruir y asistir al turista.



Guía

Autor: Total13

Alojamiento

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, define el establecimiento de alojamiento como: “El conjunto de bienes destinados por la persona jurídica o natural, a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días con o sin alimentación y/o servicios básicos complementarios, mediante contrato”.

A continuación, presentan los diferentes tipos de servicios de alojamiento específico para el turismo rural.

Casas rurales

Son casas antiguas que responden a la arquitectura tradicional propias del medio rural, estas pueden estar localizadas en la zona urbana o en la zona rural de la región.

Tipos de alquiler:

- ▶ Alquiler completo de la casa:

La casa tiene entre 6/8 habitaciones,

La alquilan principalmente grupos

La demanda de este tipo de alquiler se centra en momentos concretos (puentes, vacaciones cortas,...).

- ▶ Alquiler compartido (por habitaciones)

Principalmente acuden familias o parejas.
Puede permanecer ocupada durante todo el año.



Campo

Autor: Marc.ms

Hoteles de turismo rural

Estos se encuentran ubicados principalmente en la zona urbana de la región y en muchos casos, son edificios con arquitectura tradicional.

Se ocupa principalmente los fines de semana, Dedicar especial atención a la gastronomía y actividades complementarias de ocio (Olamendi).



Atrio de Habitaciones del Hotel Barceló Renacimiento

Autor: jlastras

Albergues

Se caracterizan por ser más económicos que la casa y el hotel, pero con menos comodidades, se encuentran principalmente ubicados en la zona urbana y es usado por los turistas como un lugar para dormir y guardar el equipaje, son también llamados hostales o hostel (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2011).



Albergue de Tui

Autor: compostelavirtual.com

Campings

Estos se encuentran ubicados principalmente en la zona rural. Son espacios acondicionados para que los visitantes se alojen en carpas y es usado principalmente por jóvenes.

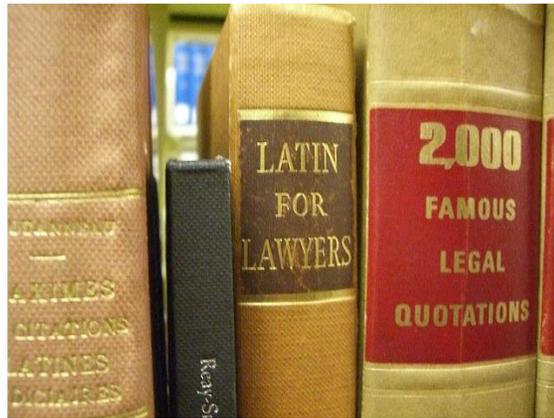


Camping, fall 2010

Autor: Merman

NORMATIVIDAD, DECRETOS Y RESOLUCIONES

El Ministerio ha reglamentado el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística para la promoción de servicios y destinos turísticos, mediante la Resolución 0650 de 2008. A continuación, se presenta la normatividad técnica establecida que permite la certificación de los bienes y servicios, además de la legislación interna (Leyes, Decretos, Resoluciones) que garantizan un turismo responsable y de buena calidad, protegiendo los recursos ambientales, sociales y culturales del país.



Latin for lawyes

Autor: umjanedoan

NTS Turismo sostenible

- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 001 1. Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad, 2006.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 003. agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.
- ▶ 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.

NTS Guías de turismo

- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 001. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 002. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. 2002.

- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 003. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 004. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 005. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, 2003.
- ▶ Norma técnica Sectorial NTS GT 006. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido, 2004.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 007. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo a plumón cumpliendo con el programa establecido, 2004.
- ▶ Norma técnica Sectorial NTS GT 008. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos, 2004.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS GT 009. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña, 2004.

NTS Agencias de viaje

- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 002. Atención al cliente en agencias de viaje, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV005. 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.

- ▶ Norma técnica Sectorial NTS AV 006. Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes, 2004.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 007. Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes, 2004.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 008. Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC, 2006.
- ▶ Norma técnica Sectorial NTS AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTS OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio. 2009.

NTS Establecimientos gastronómicos

- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS USNA 002. Servicio a los clientes con los estándares establecidos, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS USNA 003. Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 004. Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa, 2002.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 005. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos, 2003.

- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2003.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes, 2007
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.

Resoluciones y decretos establecidos para los servicios de turismo sin incluir alojamiento

- ▶ Resolución 2349 del 29 de junio de 2011. Por la cual se crea el Comité de Capacitación y Formación Turística y se dictan otras disposiciones.
- ▶ Decreto 2438 de 2010. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos.
- ▶ Resolución 0958 del 20 de abril de 2010. Por la cual se establecen unas disposiciones en desarrollo la Ley 1225 de 2008, sobre parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento, en todo el territorio nacional.
- ▶ Decreto 774 de 2010. Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con el derecho de retracto en la venta de tiempo compartido turístico.
- ▶ Resolución 0460 del 19 de febrero de 2010. Por la cual se establecen los requisitos de inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional
- ▶ Resolución 4577 del 23 de septiembre 2009. Por la cual se modifica parcialmente el Manual de Señalización Vial - Dispositivos para la Regulación de Tránsito en Calles, Carreteras y Ciclorrutas de Colombia, adoptado mediante la Resolución No. 001050 del 5 de mayo de 2004

Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009. Por la cual se establece el Código de Conducta contemplado en el artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 y se dictan otras disposiciones.

- ▶ Circular 001 del 25 de febrero de 2009. Cláusula de responsabilidad en planes turísticos. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011)

NTS Alojamiento y hospedaje

- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.
- ▶ Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2006.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 0010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios, 2008. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011)
- ▶ NTS Turismo sostenible¹
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
- ▶ Norma Técnica Colombiana NTC 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
- ▶ NTS – Establecimientos gastronómicos¹
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009.

- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA009. Seguridad industrial para restaurantes, 2007
- ▶ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.

Resoluciones y decretos

- ▶ Resolución 2349 del 29 de junio de 2011. Por la cual se crea el Comité de Capacitación y Formación Turística y se dictan otras disposiciones.
- ▶ Decreto 2590 de 2009. Por el cual se reglamentan las leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006. Viviendas turísticas.
- ▶ Decreto 4933 de 2009. Por el cual se modifica el Decreto 2590 de 9 de julio de 2009. (Plazo para modificar los reglamentos de propiedad horizontal para la prestación del servicio de vivienda turística)
- ▶ Resolución 3772 del 17 de diciembre de 2009. Por la cual se determinan unos prestadores de servicios turísticos. (Modalidades de viviendas turísticas)

En el link www.mincomercio.gov.co, podrá encontrar el listado de empresas de servicio turístico abalado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la normatividad vigente, proyectos, programas, estadísticas, etc.

3.2. Características de los Turistas

La oferta de programas turísticos son altas, esto debido a que las necesidades y gustos son diversos, permitiendo ofrecer un portafolio amplio de servicios que satisfaga las necesidades de los diferentes tipos de turistas mencionados, sin embargo, se puede considerar que en este grupo de consumidores hay preferencias en común y los servicios ofrecidos deben ir enfocados a satisfacer las necesidades.

CLASIFICACIÓN DEL LOS TURISTAS

El turismo según Turistas.us, se clasifica de la siguiente manera:

Clase Burguesa

Se caracterizar por ser de clase alta, compuesta por empresarios, profesionales, funcionarios o empleados de categoría elevada que disfrutaban de cierta solvencia económica y poseen un grado considerable de cultura.

Características

- ▶ Gastos elevados por día y con permanencia prolongada.
- ▶ Usan todos los servicios que se le ofrecen como: guías, intérpretes, etc.
- ▶ Usan medios de transporte rápidos.
- ▶ Ocupación de los hoteles más selectos.

Clase media

Esta clase está compuesta por profesionales, empleados de categoría media que en invierten parte de sus ahorros en el turismo.

Características

- ▶ Usan los servicios de primera categoría que no implican el lujo.
- ▶ Permanencia corta, según la relación del nivel de precios del país visitado.
- ▶ Visitan los lugares turísticos.

Clase Juvenil

Se caracteriza en su mayoría, por ser estudiantes que van en busca de hacer largos recorridos pero a precios bajos

Características

- ▶ Utilización de medios de transportes económicos.
- ▶ Alojamiento en hostales, refugios, posadas y otros.
- ▶ Preferencia por los lugares naturales.
- ▶ No usan los servicios de la agencias de turismo
- ▶ Poco gasto por día. Itinerarios largos. No usan guías ni intérpretes.

Clase Popular

Constituida por los trabajadores asalariados, de clase medio baja, están incursionando en el tema del turismo, debido fundamentalmente al sistema de vacaciones pagadas.

Características

- ▶ Es de carácter vacacional de poca duración.
- ▶ Se favorecen del derecho al descanso y al aprovechamiento del tiempo libre
- ▶ Obtienen contribución de las empresas del Estado y las asociaciones.
- ▶ Se alojan en los establecimientos instituciones gubernamentales.
- ▶ Nula intervención de las agencias de viajes.

Según Olamendi, las características de los turistas que frecuentan el turismo rural como el agroturismo son:

- ▶ Edad entre 25-55 años (65% del total de clientes son menores de 35 años).
- ▶ Acude en pareja, familia o grupos de amigos.
- ▶ Nivel cultural medio o medio /alto (41% son titulados y un 10% son empresarios).
- ▶ Nivel económico medio o medio /alto.
- ▶ Llevan vehículo normalmente para sus desplazamientos.
- ▶ Los establecimientos elegidos están entre 100/150 kilómetros de su casa lo que gasta entre 2/3 horas de viaje.
- ▶ Van al lugar porque lo conocen, se lo han recomendado o lo encontraron y lo vieron por internet.
- ▶ Cliente con alto grado de fidelidad.
- ▶ Elige el lugar basándose en los siguientes aspectos, por este orden:
 - ▶ Comodidad del alojamiento
 - ▶ La estética del lugar y la decoración
 - ▶ El trato familiar

- ▶ La cocina
- ▶ La posibilidad de realizar actividades deportivas
- ▶ El entorno arquitectónico y natural



I made it into a Lithuania Magazine
Autor: Tryi Danger

3.3. Responsabilidad Social y Ambiental del Turismo Rural

A nivel global, se observa que el planeta ha sufrido una explotación abusiva de los recursos naturales, es así como muchas especies de animales y plantas ya se han extinguido o se encuentran en grave peligro de extinción. Toda actividad económica genera en mayor o menor medida un impacto ambiental y es por esto que adquirir conciencia y compromiso con el medio ambiente es fundamental.

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=5M5ZdPHITig>



Flower and Bee

Autor: Digital Cat?

Helicopter 2

El impacto generado a los recursos por los turistas ha sido irreversible. La tendencia del turismo es la de proteger las áreas naturales y rurales de los impactos tanto ambientales como culturales, haciendo un uso adecuado de ellos a la vez que los disfrutan. (Di-Bella, 2000)

Cuando el turismo rural se promueve en una región, el turista aparece como un consumidor nato, que busca beneficiarse de los servicios turísticos de la manera más fácil posible, consumiendo los recursos; paisajes, fauna, flora, cultura, etc. Sin ser consciente que estos recursos no son renovables si se explotan de una forma indiscriminada, en muchos casos, los costos ecológicos, sociales y culturales pierden importancia cuando el beneficio económico prima dentro de la actividad, sin considerar las consecuencias, que pueden ser lamentables.

"El desarrollo sostenible es un proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar y agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando de un recurso que se regenera lentamente a otro que tenga un ritmo más rápido de regeneración. De esta forma, los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras". (Di-Bella, 2000)

Es por esto que a la hora de pensar en una unidad productiva prestadora de servicios turísticos rurales, se debe considerar los límites de tolerancia de los recursos, que se entiende; como la capacidad de explotación turística que puede tolerar una determinada zona, y con base en esta medida, prestar servicios que satisfaga a los visitantes sin afectar los recursos naturales.



Nothern Shoveler Anas Clypeata Skeioond

Autor: Omarrun

Video: www.youtube.com/watch?v=1EgYZoERyX8

Cuando un turista ingresa a un espacio rural, se le debe realizar algunas recomendaciones las cuales se puede hacer mediante carteleras o vallas expuestas por todos los recorridos del lugar y/o folletos o charla; la información debe ser clara y sensibilizadora, advirtiendo de la riqueza del lugar y del cuidado que se debe tener, por lo general se consideran:

- ▶ Conservar la flora y fauna del lugar
- ▶ Cuidar las flores o plantas silvestres
- ▶ Se prohíbe cazar animales
- ▶ Usar adecuadamente los recipientes de las basuras

3.4. Sostenibilidad del Turismo Rural

¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

Según Di-Bella, 2000, ".un turismo es sostenible, cuando satisfaga las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras de hoy día, pero que también, protege y mejora las oportunidades del turismo futuro"

Un turismo es sostenible, cuando los servicios ofrecidos operan en armonía con la naturaleza, la comunidad y la cultura, protegiendo los recursos naturales, mejorando las condiciones de vida de las familias y respetando la cultura, Para que exista turismo sostenible, se debe fundamentar en un marco ético y de plena conciencia tanto del turista como de quien presta el servicio, las comunidades receptoras, deben proponer su propio sistema sostenible basado en las condiciones de la región y del tipo de turismo que reciben (Rivera, 2009).



Senegal, Ngoudiba Women´s group garden, Dec 2010

Autor: tresftf

Ventajas de desarrollar un turismo sostenible

- ▶ Cuidar la generación de empleo familiar y comunitario.
- ▶ Fortalecer redes de comercialización del producto familiar.
- ▶ Modificar la balanza de ingresos ciudad-campo.
- ▶ Mejorar de la calidad de vida y el desarrollo de la región.

Puntos que se deben considerar para promover un turismo sostenible

- ▶ Ejercer el control local sobre el tipo de turismo y el flujo del mismo.
- ▶ Ofrecer una oferta que satisfaga al visitante y acepte las costumbres y los ritmos culturales.
- ▶ Implementar procesos de alimentación tanto de la población local como de la población visitante, enfatizando la gastronomía local.
- ▶ Tener claro los parámetros locales de calidad de vida, de tal manera que el turista no imponga una cultura foránea.
- ▶ Fomentar las microempresas de servicios de apoyo al turismo (transportación local, guías, materiales impresos).
- ▶ Hacer un uso adecuado de los recursos energéticos o implementar algún tipo de energía alternativa.
- ▶ Realizar un adecuado uso de las basuras y de la disposición de las mismas.
- ▶ Diseñar y administrar los servicios públicos adecuadamente. (Di-Bella, 2000)

Considerar que

El 30% de los ingresos que proviene del turismo rural deben ser repartidos dentro de la población rural.

Cobrar lo justo por los servicios y productos ofrecidos, se recomienda obtener una ganancia que se encuentra entre el 10% y el 30% por servicios y productos. (Soto, 2009)



El campo no aguanta más

Autor: Eneas

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=1lewkLuiXlw>

Para ampliar más sobre esta información consultar la página
<http://www.redturismosostenible.org/>

Ejercicio:

- ▶ ¿Con qué tipo de productos turístico externos se puede contar y cuales brindaría el modelo?
- ▶ ¿Qué normatividad se debe considerar para el modelo a implementar?
- ▶ ¿A qué tipo de turistas estaría enfocado el modelo?
- ▶ Realizar una descripción sobre las responsabilidades sociales y ambientales del modelo.

4. AGROTURISMO Y AGROINDUSTRIA COMO GENERADOR DE DESARROLLO RURAL, PLANES DE NEGOCIO Y ANÁLISIS DE CASOS

OBJETIVO GENERAL

Definir proyectos agroturísticos que permitan dinamizar la actividad agrícola y la agroindustria desde otros aspectos económicos evaluando casos de éxito y determinando estrategias que le permitan ser más asertivo en sus nuevas propuestas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Reconocer la importancia de la agroindustria como promotor de desarrollo rural, e identificar servicios turísticos agroecológicos basados en la agroindustria.
- ▶ Brindar las herramientas necesarias al estudiante para la elaboración de planes de negocios agroturísticos.
- ▶ Presentar casos exitosos en Colombia de agroturismo e identificar los factores que hacen posible la sostenibilidad de este tipo de turismo.

Prueba Inicial

¿Qué es la agroindustria?

¿Una de las actividades a realizar en el agroturismo es la de visitar establecimientos en donde elaboran productos autóctonos de la región?

¿Cuál de estas opciones, se puede determinar cómo ruta alimentaria?

Rafting

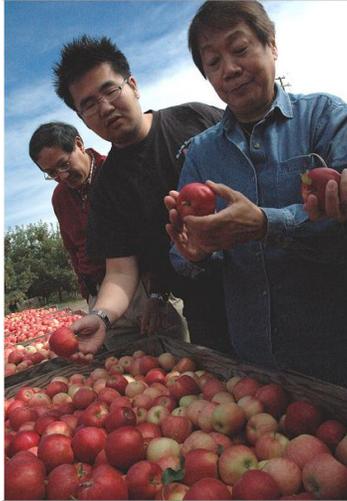
Ruta de la panela

Visitas a templos religiosos

4.1. Agroturismo y Agroindustria Generadores de Desarrollo Rural

El agroturismo, es la actividad turística que se realiza en un espacio rural, en donde el turista interactúa con la cultura, realiza actividades de producción agropecuaria, agroindustria, artesanías etc., actividades que son ofrecidas por los habitantes de la región, las cuales pueden ser diversas dependiendo de la creatividad del oferente y del gusto del turista.

El placer de alimentarse es un acto cultural, los alimentos de una región representan la tradición de preparación, consumo y cultura de una comunidad, un alimento no tiene unos criterios de medición, es subjetivo, dependen directamente de cada individuo y solo las denominaciones de origen, podría ser el juicio de calidad de los consumidores.



Choosing Apples

Autor: ngader

Según Riveros & Blanco, 2003, la agroindustria rural “Es la actividad que permite aumentar y retener en las zonas rurales, el valor agregado de la producción de las economías campesinas a través de la ejecución de tareas de poscosecha en los productos procedentes de explotaciones silvoagropecuarias, pesqueras y acuícolas tales como la selección, el lavado, la clasificación, el almacenamiento, la conservación, la transformación, el empaque, el transporte y la comercialización”

El agroturismo es amplio y no se debe limitar solo al sector agropecuario, es por esto que la agroindustria, se convierte en una alternativa importante para dicho sector, involucrando a pequeños inversionistas, productores campesinos y familias, que haciendo uso de los recursos de la región, visibilizan los productos representativos de la zona, la cultura y las costumbres, mejorando los ingresos de la comunidad y el desarrollo.



Lyrup 2009 Shiraz

Autor: Vintuitive

La ruta alimentaria, se convierte en una propuesta interesante que permite el desarrollo de la agroindustria en el agroturismo; se denomina ruta alimentaria, porque involucra a todos los actores de la cadena, desde el productor hasta el que prepara los alimentos, mientras que la ruta gastronómica se refiere solo al productor final, el restaurante; es la puerta para dar a conocer nuevos productos y abrir mercados, especialmente los que tienen mayor identidad territorial y calidad gastronómica. (Barrera, 2006)

¿QUÉ ES UNA RUTA ALIMENTARIA?

Es un recorrido por los diferentes lugares de la región y que tiene como fin, mostrarle al turista todo el proceso productivo agropecuario y de transformación de un producto autóctono hasta la degustación.

La ruta alimentaria se puede realizar solo con un producto o con varios, según la oferta y el objetivo del plan turístico, es importante considerar que también se deben desarrollar otras actividades relacionadas con las características de la región y los productos.

Ejemplo: La ruta del café, realizada en los departamentos de Armenia, Risaralda y Quindío; invita al turista a hacer un recorrido por las haciendas productoras de café, mostrando todo el proceso de producción hasta llegar a la preparación y degustación, además, el plan incluye visitas a diferentes lugares emblemáticos de la región como el Parque del Café, Panaca, el Parque de la Guadua etc. ([www.Colombia Trave](http://www.ColombiaTrave))

Unas de las características importante de Colombia y que la diferencia de otros países, es su múltipleculturalidad, cada región tiene tradiciones culturales y alimentarias. Barranquilla es la

ciudad de la gente espontánea y alegre, siendo el Carnaval de Barranquilla, el principal eventos de atracción turística, las comidas y dulces tradicionales son: la arepa 'e huevo, empanadas, carimañolas, dulces como la alegría, el enyucado, la arropilla y las cocadas; el Huila en cambio, se caracteriza por ser una región agrícola y de paisajes sorprendentes, las comidas y dulces típicos son: Asado huilense de marrano, envueltos de mazorca, Cocido huilense, mazamorra, mojarra frita, sancochos, bizcochos de achiras y masato.

¿Quiénes integran las rutas alimentarias?

- ▶ Productores agropecuarios con sus establecimientos que brindan servicios y productos a los turistas.
- ▶ Productores agropecuarios que abastecen con materia prima autóctona de la región.
- ▶ Agroindustrias de la región.
- ▶ Otras empresas que también prestan servicios como el de transporte, guianza, restaurantes, etc.
- ▶ Hombres y mujeres de la región que ofrecen su mano de obra para trabajar en los diferentes establecimientos.

¿Qué debe tener una ruta alimentaria?

- ▶ Un itinerario de fácil acceso por los turistas.
- ▶ Una organización local que orienta al turista.
- ▶ Establecimientos y servicios adecuados para el turista,
- ▶ Un personal capacitado para atender a los visitantes.
- ▶ Condiciones de aseo óptimas.
- ▶ Señalización de la ruta. (Barrera, 2006)



Queso

Autor: rehego

Video: www.youtube.com/watch?v=L3-jCqtd2Ho

4.2. Planes de Negocio

La demanda del agroturismo va en crecimiento y la variedad de productos y servicio a ofrecer se vuelve más diversa, es por esto, que al pensar en una unidad productiva se debe ser competitivo.

Este tema, pretende darle las herramientas necesarias al estudiante para crear un plan de negocios que le permita evaluar y adoptar estrategias para permanecer en el mercado.

El dinámico movimiento del mercado, ha impulsado a que se adopte la **calidad** como la principal estrategia para incursionar en el mercado del turismo rural, y para lograrlo, se deben implementar políticas de calidad, no solo a la unidad productiva sino a todo el territorio o destino turístico.

La estrategia de la calidad, se encuentra relacionada directamente con lo ambiental, social y económica, es por esto, que se hace necesario usar algunas herramientas como el plan de ordenamiento territorial, la capacidad de carga y las capacitaciones y programas para los prestadores de servicios y los habitantes del territorio, generando sensibilización y conciencia del turismo. (Barrera, 2006)

Según Barrera, 2006, “La calidad debe establecerse en cada una de las fases que implica la creación de un producto de esta naturaleza, y sólo una vez, que rigurosamente, se haya cumplido con cada una de ellas se está en condiciones de proceder a su comercialización y venta”

PASOS PARA CREAR UNA UNIDAD PRODUCTIVA EN AGROTURISMO

Evaluar todas las características de la zona

Se trata de establecer que potencialidad turística tiene la región, en cuanto a condiciones demográficas, geográficas, sicográficas, socioeconómicas, etc.

Definir el mercado y la población objetivo:

Definir el mercado al que se va a orientar la oferta de productos y servicios, al igual que la población objetivo.

Definir la oferta de productos y Servicios:

Según las características de la zona y el mercado objetivo, se define los productos y servicios a ofrecer, los cuales deben ser creativos y de atracción turística, teniendo una diferenciación con los demás servicios ofrecidos en la región o en otras partes del territorio, la innovación, la creatividad son fundamentales cuando se trata de prestar servicios turísticos.

Es importa considerar, que en esta fase se debe ser curioso, investigativo y exploratorio.

Evaluar los servicios y productos que se pueden ofrecer y la forma como se llevaran a cabo, determinan las características comerciales y los niveles de calidad; esto implica:

A las personas que atienden y tienen un contacto directo con el turista

Son quienes se relacionan directamente con los clientes; meseros, recepcionista, guías, etc. Estas personas, deben de estar capacitadas y preparadas para manejar cualquier circunstancia y ofrecer un servicio adecuado.

Actitudes a implementar:

- ▶ Contacto visual inmediato
- ▶ Postura alerta.
- ▶ Una sonrisa cálida.
- ▶ Capacidad de responder
- ▶ Trato personalizado.

Infraestructura

Es la parte física al servicio del cliente; instalaciones, ambientación, señalización, decoración etc. La infraestructura física, debe estar diseñada y acondicionada según la población objetivo a la que le presta el servicio.

Organización interna

Es el desarrollo interno de las actividades, que no son visibles al cliente pero fundamental para que el sistema funcione.

Comercialización

Es fundamental para promover la oferta de servicios los procesos de comercialización los cuales se pueden realizar mediante medios de comunicación, publicidad escrita y hablada etc. (Oyarzun, 2000)

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ha establecido un manual para la elaboración de planes turístico basado en la normatividad que rige dicha actividad, es de suma importancia consultarlo cuando se está pensando en prestar servicios de turismo, la página Web para acceder a esta información es: www.mincomercio.gov.co

Video: <http://www.youtube.com/watch?v=FDVhAwoohZU>

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en los informes estadístico de Diciembre de 2010, indica que los visitantes extranjeros aumentaron en un 9%, entrando en el 2009, 1.353.700 visitantes y en el 2010, 1.474.863 visitantes; los principales visitantes provienen de los países: Estados Unidos, Venezuela, Ecuador, Argentina Y España. Para el años 2010, Brasil fue el país que mayor variabilidad tuvo en visitantes, pasando en el 2009 a ingresar 47.494 visitantes y en el 2010, 66.310 visitantes teniendo una variabilidad del 40%.

Los desplazamientos de los turistas nacionales vía aérea ha incrementado en un 30% pasando en el 2009 a desplazarse 10.156.884 turistas y en el 2010, 13.235.146 turistas. En cuanto al desplazaron vía terrestre (tráfico de vehículos por peajes) para el 2009 fue de 134.800.194 carros movilizados y para el 2010 de 138.957.915 carros movilizados, obteniendo un incremento en este último años del 3,1%.

Para el años 2010, los parques nacionales obtuvieron 679.334 visitantes y entre los más visitados fueron: El Otum Quimbaya (Quindío) obteniendo un incremento del 433%, seguido por Amacayacu (Amazonas) obteniendo un incremento del 31% y las islas Gorgona (Dpto. del Cauca) con un incremento del 18%. Los principales parques Nacionales que en el 2010 decrecieron turísticamente fueron los flamencos (Guajira) en un 41%, seguido por Puracé (Dpto. del Cauca) en un 29% y Chinganza (Cundinamarca y Meta) con un -26%; con estos datos se puede observar, que la tendencia del turismo es hacia lo rural y ecológico.

Según reporte de Proexport, la inversión por parte de los extranjeros en Colombia en cuanto a comercio, restaurantes y hoteles fue para el 2010 de 445,5 millones de dólares, lo cual indica que Colombia es un país con un potencial turístico interesante y en la mira de muchos inversionistas extranjeros.

4.3. Casos Exitosos

CASOS EXITOSOS Y EN CRECIMIENTO DEL AGROTURISMO EN COLOMBIA

El caso más exitoso del Agroturismo en Colombia se encuentra en el Quindío llamado “la ruta del café”, este proyecto nace en 1991 gracias a la iniciativa de la administración municipal quien le

apostó a mostrar y visibilizar las tradiciones culturales de esta zona, la iniciativa comenzó en 4 haciendas de la región, las cuales fueron adecuadas y para el 2005, sumaron 550; el impacto turístico fue muy alto y más aún, cuando se construye el primer parque temático, el Parque del Café y posteriormente otros centros de atracción como el Parque Nacional de Cultura Agropecuaria PANACA y el Mariposario.



Mariposario

Autor: Isabel C. Giraldo

Los antecedentes políticos de esta propuesta, fueron relevantes para llevar a cabo este desarrollo en la región.

Los principios que mantiene viva esta propuesta son:

- ▶ La articulación de los sectores público, mixto y privado.
- ▶ Las Políticas de voluntades.
- ▶ Una Administración pública que garantiza la continuidad de los procesos
- ▶ Inversión privada.
- ▶ Agresiva campaña promocional liderada por la Secretaría de Turismo

La propuesta se fundamentó en:

“La consolidación del destino turístico en términos de competitividad.
La sostenibilidad del territorio, las empresas y los recursos objeto de
Aprovechamiento turístico.

La gestión de la calidad en los diferentes servicios turísticos.
El mejoramiento y apropiación de la cultura turística.

La coherencia, pertinencia y articulación de las políticas públicas del sector turístico” (Barrera, 2006).



Café

Autor: Andrea

Video: www.youtube.com/watch?v=83N__p1Fu-A

Actualmente, existen otras iniciativas agroturísticas que vienen siendo promocionadas por diferentes departamentos como es el caso de Casanare, en el Municipio del Orocué, municipio que fue fundado en 1850, cuando algunos colonos y europeos e indígenas de la etnia Sáliva se asentaron en este lugar. Viven 1540 descendientes indígenas y ofrecen un espacio para conocer la cultura y degustar de las comidas típicas que ofrecen como el mañoco y el casabe, alimentos preparados con yuca agria.



Caimán Llanero

Autor: Helena la Ballena

Otro lugar turístico de importancia es El Amazonas, lugar que está siendo visitado por miles de turista que buscan tener un contacto directo con la naturaleza, lugar que ofrece una diversidad de flora y fauna, además de las diferentes étnicas culturales que habitan esta región.



Amazonas

Autor: Isabel. C. Giraldo

Llanos Orientales: es la tierra de Colombia donde se encuentran los vaqueros o campesinos especializados en la agricultura y Ganadería, esta región se destaca por los llanos paisajes, largos ríos, Además de las características naturales este territorio también se destacan otras actividades culturales y turísticas especialmente agroindustriales.



Llanos Orientales

Autor: Isabel C. Giraldo

Muchos de los fracasos del Agroturismo se dan debido:

- ▶ No existe un trabajo asociativo que fortalezca la región
- ▶ El apoyo de las administraciones municipales es poco o nulo
- ▶ La oferta de productos y servicios no cumple con las expectativas de calidad de los turistas
- ▶ Se realiza un aprovechamiento excesivo de los recursos naturales hasta agotarlos
- ▶ Se abusa del turista en cuanto a precios
- ▶ Por falta de planificación de los productos y servicios a ofrecer
- ▶ Falta de identidad cultural de los habitantes de la región

Ejercicio:

Según el modelo ¿cómo se implementaría el componente agroindustrial? realizar una descripción. Implementar el plan de negocios para el modelo como se describe en la unidad.

4.4. Pistas de Aprendizaje

TENGA PRESENTE

Que todos los turismos tienen características diferentes y lo pueden realizar una misma clase de turistas.

Los turistas que buscan los espacios rurales según Riveros & Blanco, se dividen en dos tipos, “unos interesados por el entorno físico y las actividades deportivo-recreacionales y otros atraídos por la cultura local propiamente dicha”.

La calidad de los productos es fundamental en cualquier servicio o producto turístico que se desea ofrecer.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es la entidad encargada de regular y controlar los servicios turísticos ofrecidos en el país, para lo cual ha establecido normas, decretos y resoluciones.

La innovación y la creatividad son fundamentales cuando se trata de prestar servicios turísticos.

Un producto o servicio turístico tendrá éxito, si el turista percibe que está disfrutando de una experiencia única y maravillosa.

El turismo sostenible involucra a toda la comunidad, la cual debe estar preparada y sensibilizada para ofrecer un buen servicio, respetando el medio ambiente sin perder su identidad cultural.

4.5. Glosario

Medio rural: Es el territorio no urbano de la superficie terrestre o parte de un municipio que no está clasificada como Área Urbana o de Expansión Urbana.

Paquete turístico: Es el conjunto de productos y servicios que se ofrecen a los turistas.

Multicultural: Diversidad de culturas.

Costumbres: Es una práctica social arraigada.

Yoga: Se refiere a una tradicional disciplina física y mental que se originó en la India.

Pilates: Es un sistema de entrenamiento físico y mental creado a principios del siglo XX por el alemán Joseph Hubertus Pilates, quien lo ideó basándose en su conocimiento de distintas especialidades como gimnasia, traumatología y yoga, uniendo el dinamismo y la fuerza muscular con el control mental, la respiración y la relajación.

OMT: La Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo internacional, creado en 1925, que tiene como propósito promover el turismo.

Cultura Foránea: Cultura extranjera, de otra parte.

Productos autoctones: Productos típicos de una región.

4.6. Bibliografía

- Barrera, E. (2006). Turismo rural: nueva ruralidad y empleo rural no agrícola. Montevideo: CINTERFOR.
- ▶ Colombia Travel. (2011). colombia.travel. Recuperado el 25 de 06 de 2011, de <http://www.colombia.travel>
- ▶ Colombia.com. (2011). Colombia.com. Recuperado el 28 de 06 de 2011, de <http://www.colombia.com>
- ▶ Di-Bella, M. M. (23 de 7 de 2000). kiskeya-alternative.org. Recuperado el 1 de 07 de 2011, de <http://kiskeya-alternative.org>
- ▶ Gobbi, J. (27 de 05 de 2008). Blog de Viajes. Recuperado el 28 de 06 de 2011, de <http://blogdeviajes.com.a>
- ▶ Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (06 de 2011). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Recuperado el 23 de 06 de 2011, de www.mincomercio.gov.co
- ▶ Olamendi, G. (s.f.). estoemarketing.com. Recuperado el 12 de 06 de 2011, de www.estoemarketing.com
- ▶ Oyarzun, E. (2000). Calidad en la Estrategia Comercial del Agroturismo. Gestión Turística , 55-63.
- ▶ Peláez, M. E. (12 de 2009). efdeportes. Recuperado el 3 de 7 de 2011, de www.efdeportes.com
- ▶ Rivera, L. (2009). Turismo y economía. Pereira.
- ▶ Riveros, H., & Blanco, M. (2003). www.territorioscentroamericanos.org. Recuperado el 23 de 06 de 2011, de <http://www.territorioscentroamericanos.org>.
- ▶ Soto, M. F. (2009). Dimensión cultural de un agroturismo sostenible. Medellín, Colombia.
- ▶ Turistas.us. (s.f.). Turistas.us. Recuperado el 10 de 06 de 2011, de <http://www.turistas.us/>
- ▶ Viajeros.com. (3 de 12 de 2009). Vieajeros.com. Recuperado el 30 de 06 de 2011, de <http://www.viajeros.com>

- ▶ Wikipedia, Enciclopedia Libre. (03 de 05 de 2011).Wikipedia. Recuperado el 23 de 06 de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_de_aventura