

ACADEMIA ELECTRÓNICA DE TURISMO Y HOSTELERÍA DE ATINGI

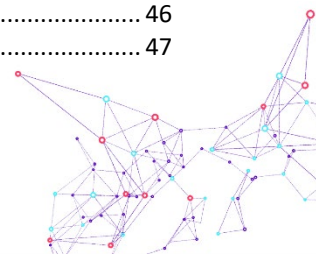
CURSOS DE APRENDIZAJE ELECTRÓNICO

Resumen de los cursos

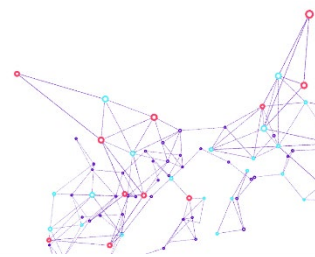


Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESCRIPCIÓN DE LOS CURSOS	5
A – TURISMO Y HOSTELERÍA	5
A.1 – ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA	6
A.2 – FUNDAMENTOS DEL NEGOCIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	7
A.3 – ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO (<i>HOUSEKEEPING</i>)	8
A.4 – UNA CARRERA PROFESIONAL EN EL TURISMO	9
A.5 – UNA CARRERA PROFESIONAL EN LA HOSTELERÍA	10
A.6 – HABILIDADES SOCIALES EN EL NEGOCIO TURÍSTICO	11
A.7 – GUÍA RÁPIDA DE VOCABULARIO INGLÉS PARA EL TURISMO	12
B – TURISMO SOSTENIBLE: INTRODUCCIÓN	14
B.1 – INTRODUCCIÓN AL TURISMO VERDE Y LIMPIO	15
B.2 – POR QUÉ EL NEGOCIO TURÍSTICO DEBERÍA SER SOSTENIBLE	16
B.3 – CÓMO CREAR UN NEGOCIO TURÍSTICO SOSTENIBLE	17
B.4 – EL FUTURO DE LA HOSTELERÍA SOSTENIBLE	18
C – TURISMO SOSTENIBLE: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	20
C.1 – GESTIÓN DEL AGUA EN LA HOSTELERÍA	21
C.2 – EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA HOSTELERÍA	22
C.3 – GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR EN LA HOSTELERÍA	23
C.4 – GESTIÓN DE ALIMENTOS SOSTENIBLES EN LA HOSTELERÍA	24
D – TURISMO SOSTENIBLE: DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL	25
D.1 – DERECHOS DE LAS MUJERES E IGUALDAD DE GÉNERO EN EL TURISMO	26
D.2 – PROTECCIÓN DE LA INFANCIA EN EL TURISMO	27
D.3 – PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL TURISMO	28
D.4 – CONDICIONES DE TRABAJO DIGNAS EN EL TURISMO	29
E – DESARROLLO EMPRESARIAL	31
E.1 – EMPRENDIMIENTO EN EL NEGOCIO TURÍSTICO	32
E.2 – QUÉ SIGNIFICA SER EMPRENDEDOR O EMPRENDEDORA DE TURISMO	33
E.3 – CÁLCULOS EN EL TURISMO	34
E.4 – HABILIDADES INFORMÁTICAS PARA LOS NEGOCIOS	35
F – MARKETING TURÍSTICO	36
F.1 – CÓMO ESTUDIAR LOS MERCADOS Y CANALES DE VENTA	37
F.2 – DESARROLLO Y GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	37
F.3 – EXPLORAR LAS ESTRATEGIAS DE PRECIOS Y PROMOCIONES	38
F.4 – INTRODUCCIÓN AL <i>MARKETING</i> DIGITAL PARA EL NEGOCIO TURÍSTICO	40
G – SERVICIO A CLIENTES	41
G.1 – ATENCIÓN A CLIENTES EN EL NEGOCIO TURÍSTICO	42
G.2 – ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	43
H – SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE	44
H.1 – CÓMO GESTIONAR LA SALUD Y LA SEGURIDAD	45
H.2 – CÓMO IMPLEMENTAR LAS NORMAS DE COVID-19 Y DE HIGIENE	46
H.3 – ADAPTAR LA SALUD, LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE AL COVID-19	47



I – RESILIENCIA EN EL TURISMO	49
I.1 – RESILIENCIA EN EL TURISMO 1: RESILIENCIA Y DESARROLLO SOSTENIBLE.....	50
I.2 – RESILIENCIA EN EL TURISMO 2: EL RIESGO EN EL TURISMO	51
I.3 – RESILIENCIA EN EL TURISMO 3: ABORDAR LOS RIESGOS EN EL TURISMO	52
I.4 – RESILIENCIA EN EL TURISMO 4: RESPUESTA EMPRESARIAL A CRISIS Y DESASTRES	53
I.5 – RESILIENCIA EN EL TURISMO 5: CREACIÓN DE RESILIENCIA A LARGO PLAZO	54
J – GUÍA DE TURISMO.....	55
J.1 – GUÍA DE TURISMO 1: LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA PROFESIÓN DE GUÍA.....	56
J.2 – GUÍA DE TURISMO 2: HABILIDADES CLAVE PARA GUÍAS DE TURISMO I – NARRACIÓN DE HISTORIAS Y APTITUDES DE PRESENTACIÓN	57
J.3 – GUÍA DE TURISMO 3: HABILIDADES CLAVE PARA GUÍAS DE TURISMO II – CÓMO HABLAR SOBRE.....	58
J.4 – GUÍA DE TURISMO 4: PRINCIPIOS DE PSICOLOGÍA GRUPAL	59
J.5 – GUÍA DE TURISMO 5: SALUD Y SEGURIDAD PARA GUÍAS DE TURISMO	60
J.6 – GUÍA DE TURISMO 6: GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES Y EMERGENCIAS	61
J.7 – GUÍA DE TURISMO 7: GUÍA CULTURAL E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO.....	62
J.8 – GUÍA DE TURISMO 8: GUÍA DE NATURALEZA Y AVENTURA	63
3. ITINERARIOS DE APRENDIZAJE	64
4. PIE DE IMPRENTA.....	66



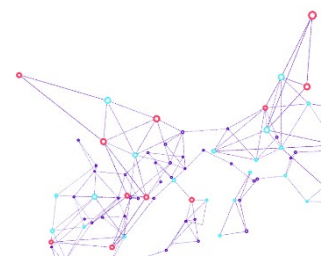
1. Introducción

Con una cuota de más del 10 % de los resultados económicos globales de 2019, el turismo representa uno de los principales sectores económicos. A nivel mundial, al menos uno de cada diez empleos depende del turismo. El sector del turismo contribuye al desarrollo de la infraestructura de los países en desarrollo y emergentes, permite fomentar ciclos de productos locales y puede contribuir económicamente a preservar los recursos naturales.

Las repercusiones que la pandemia ha tenido y continúa teniendo en la industria son enormes. Tan solo en 2020, la aportación al PIB mundial descendió en un 49 %. Como resultado, millones de personas con años de **experiencia laboral** en el sector del turismo y la hostelería perdieron sus empleos durante la crisis del COVID-19. En ocasiones los y las profesionales de este sector carecen de **certificados oficiales de formación (profesional)** actuales y, con frecuencia, entran en el mercado laboral de manera informal. Muchas de estas personas no pueden acreditar ante sus empleadores de forma inmediata y fidedigna las supuestas competencias y cualificaciones que indican en sus currículos. Otras consideran el incierto cese de las actividades durante la crisis como una oportunidad para mejorar las cualificaciones personales mediante itinerarios de aprendizaje flexibles y autodidactas, en lugar de comprometerse con un programa educativo de grado más exigente y de larga duración. La Academia electrónica de turismo y hostelería de atingi brinda una solución que toma en cuenta este tipo de situaciones de la vida real.

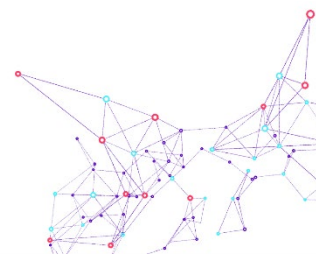
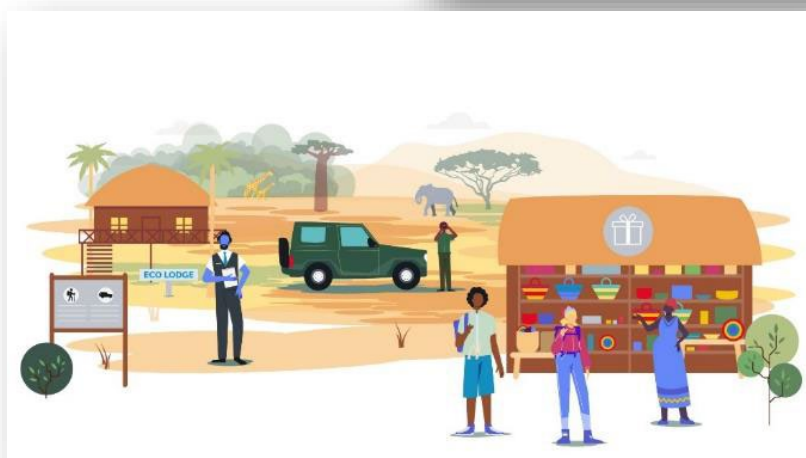
La Academia electrónica de turismo y hostelería de atingi, fruto del proyecto sectorial de la GIZ de cooperación con el sector privado, incluye actualmente 45 **cursos de aprendizaje en línea** relacionados con el turismo y la hostelería, que se ofrecen en inglés y francés. Los cursos de microaprendizaje móvil de **atingi** brindan a las personas que buscan empleo, y que tienen conocimientos de la web y un dispositivo móvil con conexión a Internet, una oportunidad inclusiva y de bajo umbral para prepararse para la reincorporación al mercado laboral. La Academia electrónica ha sido concebida para empleados y empleadas y profesionales gerentes del sector del turismo y la hostelería, así como para cualquier persona interesada en el tema. Los cursos tienen deliberadamente un diseño **modular con enfoque específico** a fin de garantizar **bajos requisitos de acceso y resultados rápidos** para los y las aprendientes. Por ello, los cursos son perfectamente adecuados para aprender sobre la marcha y en momentos libres. La narración y el uso de elementos interactivos aseguran un equilibrio entre formación y entretenimiento.

Este folleto presenta una síntesis de los cursos que ofrece la Academia electrónica de turismo y hostelería de atingi, y le ayuda a descubrir las habilidades y competencias que puede adquirir en cada curso. ¡Disfrute!



2. Descripción de los cursos

A – Turismo y hostelería



A.1 – Aspectos fundamentales del turismo y la hostelería (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

En los negocios turísticos y hoteleros es esencial hacer que los y las turistas se sientan a gusto y ayudarles a disfrutar de una experiencia única. En este módulo adquirirá conocimientos sobre las **cinco habilidades básicas** en dos ámbitos distintos, la **comunicación y la gestión empresarial**.



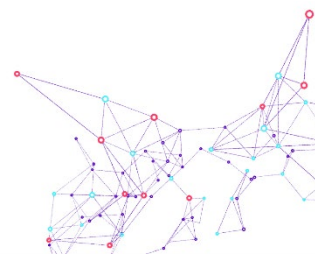
Los y las participantes aprenderán cómo **comunicarse verbalmente** con los y las huéspedes, el personal y los socios comerciales al dar la bienvenida, hablar por teléfono, vender artículos, negociar o facilitar información de retorno. La formación se complementa con **habilidades de comunicación no verbal**, como comunicarse en línea, escuchar activamente, demostrar confianza y comportarse de forma adecuada ante los y las huéspedes.

Además, el módulo aborda el aspecto de la **experiencia de clientes** y la necesidad de proporcionar un **servicio excelente** mediante la comprensión del servicio y la experiencia en hostelería y turismo. Se demuestra la importancia de crear **experiencias inolvidables**, por ejemplo, mediante la narración o la planificación de actividades de servicio a huéspedes considerando el **recorrido de clientes (customer journey)**. También se aborda la cuestión de cómo asegurar que los y las huéspedes vivan una experiencia placentera, y se ponen de relieve aspectos relativos a proporcionar una respuesta inmediata y comprobar la experiencia de clientes.



El curso trata asimismo de la organización de un negocio hotelero o turístico. Se abordan temas como la definición de una **misión empresarial**, la organización de las funciones del “**servicio directo a clientes**” (FOH, *Front of House*) y del “**servicio indirecto a clientes**” (BOH, *Back of House*), así como la creación de un **organigrama empresarial** y la planificación de las necesidades de personal para garantizar un número adecuado de empleados y empleadas disponibles.

El módulo se completa con los aspectos fundamentales de la **definición de la estrategia de precios para los servicios de turismo y hostelería**. Los y las participantes adquieren una noción de cómo fijar el precio correcto, adoptar distintas estrategias de precios y, sobre todo, comprobar la (posible) competencia en términos de precios. Para ello se presenta el concepto de las tres pes o “3P” (precios, promoción, proximidad).



Este módulo permite a los y las participantes:

- Demostrar habilidades de comunicación verbal y no verbal
- Aplicar un enfoque estructurado para organizar un negocio de turismo y hostelería
- Gestionar la creación de una excelente experiencia para huéspedes
- Seleccionar técnicas adecuadas de gestión de ingresos para su negocio
- Fijar precios adecuados y aplicar estrategias de precios.

A.2 – Fundamentos del negocio de alimentos y bebidas (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

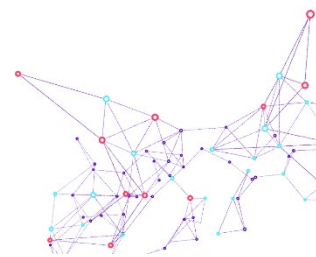
El negocio de alimentos y bebidas es un negocio complejo. Independientemente de la ubicación geográfica, la etnia y la cultura, vayamos dónde vayamos hay una infinidad de establecimientos disponibles donde se puede comer y beber.

En este módulo se explican los **diversos tipos de negocios de alimentos y bebidas**, sus **estructuras organizativas** y los diferentes **tipos de servicio que existen**, como el servicio a la inglesa, a la rusa, a la francesa o a la americana. También se aborda el tema del **liderazgo en los negocios de alimentos y bebidas**, describiendo la importancia del liderazgo de equipo y la comprensión de las necesidades del personal.



El curso ofrece una comprensión más profunda de la **planificación y el análisis de menús**. Se explica la **finalidad y la función de un menú** y se presentan **distintos tipos de menú**, indicando la modalidad que resulta más adecuada para cada concepto de restaurante. Con respecto al análisis de los menús, los y las participantes ampliarán sus conocimientos sobre la importancia del **margen de contribución** y los aspectos fundamentales de la **definición de precios y de las tarjetas de recetas**. Este módulo aporta un conocimiento más amplio y profundo de la **ingeniería de menús** mediante la presentación del **concepto de platos caballo de batalla** (matriz de popularidad vs. rentabilidad). Utilizando ejemplos concretos, se ha comprobado que algunos **cálculos** del valor permiten determinar el **rendimiento de los menús**.

Además de adquirir conocimientos de lo que **se debe y no se debe hacer en la ingeniería de menús**, el curso presenta aspectos fundamentales de la **gestión de rentabilidad**. Se exponen **técnicas para aumentar las ventas** y mejorar el **margen de contribución**, y se presentan varias estrategias.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar los diferentes tipos de negocios de alimentos y bebidas
- Describir los diferentes aspectos relacionados con el liderazgo y el personal en el negocio de alimentos y bebidas
- Identificar los factores clave para la planificación y redacción de menús
- Gestionar la rentabilidad y el rendimiento de los menús.

A.3 – Aspectos fundamentales de la limpieza y el mantenimiento (*housekeeping*) (EN)

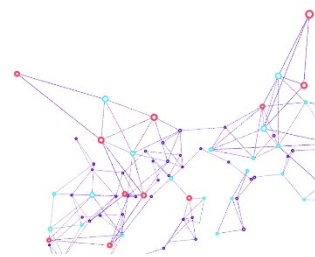
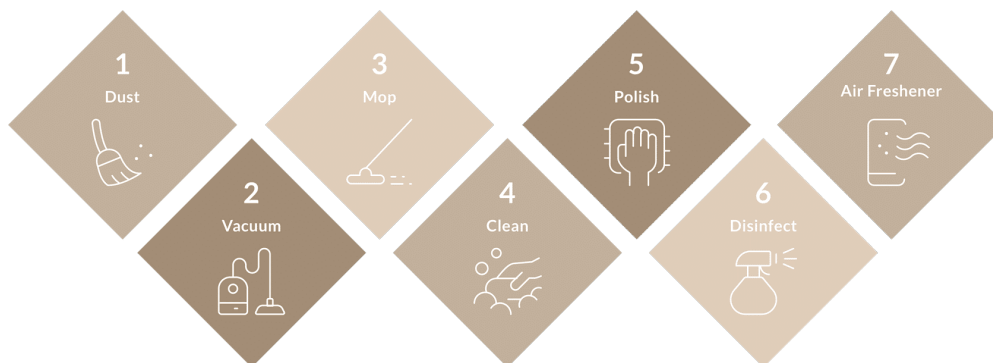
[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

Le damos la bienvenida al curso **Aspectos fundamentales de la limpieza y el mantenimiento (*housekeeping*)**. A lo largo del curso los y las participantes adquirirán conocimientos sobre las **actividades de la limpieza y el mantenimiento (*housekeeping*)** y recibirán una orientación guiada para el **desarrollo profesional del servicio de limpieza y mantenimiento**. Este módulo desarrolla la comprensión de cómo **funciona el departamento de limpieza y mantenimiento (*housekeeping*)**, cómo se coordina con otros departamentos y cómo se implementan los **principales procesos de limpieza y mantenimiento (*housekeeping*)**.

En primer lugar, se describen los objetivos y **componentes** del departamento de limpieza y mantenimiento, así como las **distintas funciones** que realiza. Además, se muestra la **importancia de mantener una comunicación constante y oportuna** entre el departamento de limpieza y mantenimiento y el resto de departamentos del hotel.

El curso explica asimismo las **prioridades del departamento de limpieza y mantenimiento** presentando las **distintas tareas y responsabilidades**, entre las que se incluyen la limpieza y las buenas prácticas de higiene, la garantía de la seguridad, así como la presentación de informes periódicos del departamento de limpieza y mantenimiento como herramienta esencial de seguimiento.



Este módulo también proporciona información sobre el **proceso de limpieza de las habitaciones**, incluida la preparación de los carros de limpieza y la adopción de un procedimiento estándar para la limpieza de la habitación, el baño y áreas públicas. Además de explicar el **protocolo de limpieza y mantenimiento**, se presentan **distintos escenarios de habitaciones** (habitación para entrar (*check in*), habitación de salida (*check out*), habitación ocupada, etc.) y cómo se deben gestionar.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Comunicarse con otros departamentos
- Preparar el carro de limpieza
- Limpiar las áreas para huéspedes y las habitaciones del hotel
- Gestionar las habitaciones para entrar (*check in*), ocupadas y de salida (*check out*).

A.4 – Una carrera profesional en el turismo (EN)

[Acceda al curso](#)

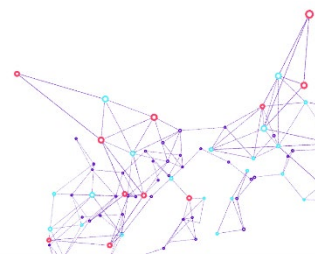
 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

El turismo es la actividad que realizan las personas cuando viajan desde el lugar donde residen a otro lugar por un período breve. Como sector industrial, el turismo proporciona servicios que facilitan actividades comerciales, de placer y recreativas lejos del entorno de residencia. Este sector constituye un importante motor económico para el crecimiento y el desarrollo.

El presente curso ayudará a los y las participantes a **explorar el turismo como sector industrial** y **conocer los distintos tipos de turismo**, por ejemplo, turismo al aire libre, turismo de negocios o turismo cultural, así como a identificar las oportunidades laborales que ofrece. Se describe **en qué consiste el trabajo en el sector turístico**, exponiendo tanto los **factores de motivación** como los **desafíos que se deben superar** al trabajar en este sector. También se explica la **importancia de prestar un buen servicio**.



Adoptando el **proceso de la experiencia de clientes** para los segmentos turísticos de “excursionismo” y “sol y playa”, **se presentan distintos entornos laborales** en los que podrían trabajar los y las participantes. Además, el curso proporciona información sobre las **habilidades necesarias** en los distintos empleos de este sector (por ejemplo, en una empresa de gestión de destinos turísticos, en el aeropuerto o en un parque nacional). Los y las participantes aprenden a desarrollar las **competencias necesarias —habilidades técnicas y sociales—**, y en qué otros sectores industriales las pueden utilizar (**habilidades transferibles**).





El módulo presenta asimismo distintas **perspectivas profesionales** y **cómo iniciarse en el sector turístico** proporcionando detalles sobre la **formación profesional y técnica**, la **educación universitaria**, el reconocimiento de **cursos de aprendizaje previos** y el potencial de **emprendimiento**. Los y las participantes tienen la oportunidad de contestar varias preguntas para identificar qué carrera profesional en el sector turístico les resulta más adecuada. Este curso se completa con referencias a otro curso sobre orientación profesional.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Comprender el turismo como sector industrial
- Conocer diferentes puestos de trabajo en el turismo
- Explorar las habilidades que se requieren para trabajar en el turismo.

A.5 – Una carrera profesional en la hostelería (EN)

[Acceda al curso](#)

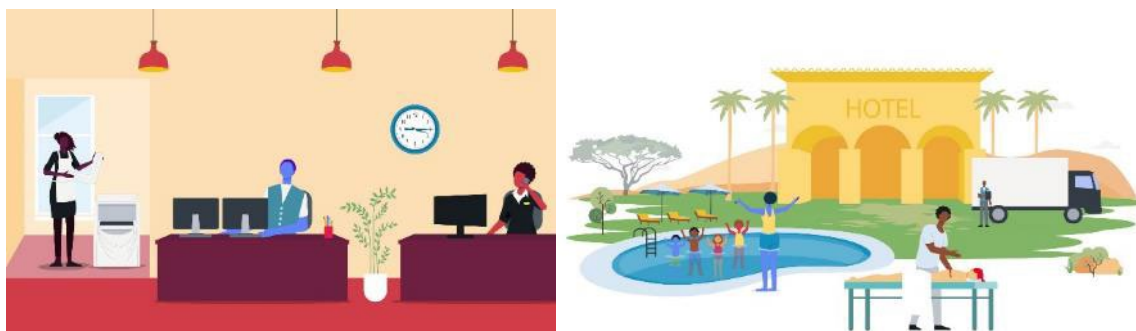
 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

La industria de la hostelería abarca distintos negocios y servicios relacionados con el **ocio** y la **satisfacción de clientes**.

A través de este curso, los y las participantes podrán **descubrir la hostelería como industria**, conocer los **distintos tipos de hostelería**, por ejemplo, hospedaje / alojamiento, alimentos y bebidas u ocio, así como explorar las oportunidades de empleo que brindan. El curso expone **las características del trabajo en la hostelería**, poniendo de relieve tanto los factores de motivación como los desafíos que se plantean al trabajar en este sector. También se explica la **importancia de prestar un buen servicio**.



Adoptando el **proceso del recorrido de clientes** (*customer journey*) para los segmentos turísticos de “excursionismo” y “sol y playa”, **se presentan distintos entornos laborales** en los que podrían trabajar los y las participantes. Además, el curso proporciona información sobre las **habilidades necesarias en los distintos empleos** de este sector (por ejemplo, en los distintos puestos de un hotel, en un restaurante o en un café / bar). Los y las participantes aprenden cómo desarrollar las **competencias necesarias — habilidades técnicas y sociales—**, y en qué otros sectores industriales las pueden utilizar (**habilidades transferibles**).



El módulo presenta asimismo distintas **perspectivas profesionales** y cómo iniciarse en **el sector de la hostelería** proporcionando detalles sobre la **formación profesional y técnica, la educación universitaria**, el reconocimiento de **cursos de aprendizaje previos** y el potencial de **emprendimiento**. Los y las participantes tienen la oportunidad de contestar varias preguntas para identificar qué carrera profesional en el sector de la hostelería les resulta más conveniente. Este curso se completa con una referencia a otro curso sobre orientación profesional.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Comprender la hostelería como industria
- Conocer diferentes puestos de trabajo en la hostelería
- Explorar las habilidades que se requieren para trabajar en la hostelería.

A.6 – Habilidades sociales en el negocio turístico (EN)

[Acceda al curso](#)

 **Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.**

Las **habilidades sociales** comprenden **las aptitudes interpersonales** y los **atributos personales** que ayudan a los y las participantes a interactuar y trabajar con las demás personas implicadas en el negocio del turismo y la hostelería. Este módulo cubre una variedad de aptitudes que se engloban en el término “habilidades sociales”, por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo, empatía y comunicación.



Se presta particular atención a las **habilidades sociales para la resolución de problemas** y la **gestión de tareas**, incluidas las habilidades para gestionar el tiempo y el estrés profesional. Los y las participantes recibirán asimismo información relacionada con la **comunicación** a través de la **sensibilización** y **sensibilidad culturales**, analizando habilidades efectivas de **comunicación verbal** y **no verbal**, habilidades **efectivas** para **escuchar** y **habilidades de negociación**.



Ruth Kamau será la encargada de guiar a los y las participantes a lo largo de este módulo. Gracias a sus numerosos años de experiencia dirigiendo un negocio turístico, la Sra. Kamau conoce muy bien las habilidades sociales necesarias para conseguir resultados y las compartirá ofreciendo útiles consejos.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Reconocer nueve habilidades sociales esenciales y su importancia en la industria del turismo para el éxito del negocio
- Comprender el proceso necesario para poner en práctica cada una de estas habilidades
- Practicar estas habilidades sociales aplicándolas en diferentes actividades y situaciones para mejorar su preparación.

A.7– Guía rápida de vocabulario inglés para el turismo (EN)

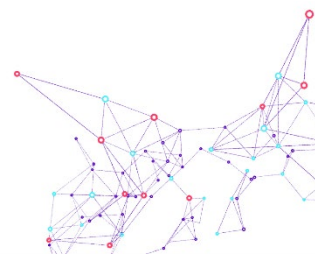
[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

Debido a la naturaleza dinámica e internacional de la industria del turismo, es extremadamente importante **saber comunicarse con personas de habla inglesa, nativas y no nativas**.

En este módulo se presentan **situaciones que se dan en distintas actividades turísticas**. En concreto, durante el registro de entrada / salida (*check in / check out*) en la recepción del hotel, en una oficina de información turística o en un turoperador, en una habitación o sala de hotel, en un restaurante o café, en una situación de emergencia o en una interacción de compraventa.

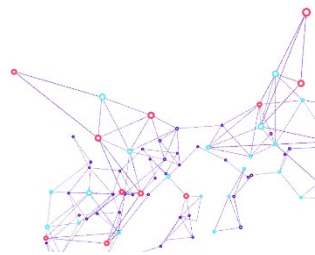
Los y las participantes **oirán y leerán expresiones y frases típicas en los respectivos contextos**, por ejemplo, al dar la bienvenida o servir a turistas en calidad de clientes. Se presentan formas correctas de actuar en cada una de las situaciones y se resumen las **expresiones más frecuentes**. Por último, los y las participantes pueden poner en práctica sus conocimientos de frases básicas.



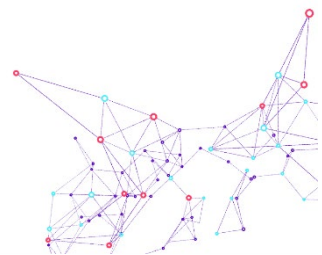


Este módulo permite a los y las participantes:

- Emplear palabras y expresiones básicas y útiles en inglés que son relevantes en la industria del turismo
- Utilizar vocabulario inglés para comunicarse mejor con clientes en su negocio turístico
- Familiarizarse con palabras que se emplean en el contacto iterativo con huéspedes



B – Turismo sostenible: Introducción



B.1 – Introducción al turismo verde y limpio (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

Turismo verde y limpio, un concepto muy popular. Todo el mundo habla de ello. Pero, ¿qué significa realmente? Y, ¿qué actividades abarca?

Este curso proporciona a los y las participantes una introducción a la **dimensión ecológica del turismo** y ofrece **prácticos consejos sobre cómo mejorar la sostenibilidad en el ámbito del turismo**. Aunque sabemos que el **turismo conlleva numerosos efectos positivos**, también **causa problemas**, por ejemplo, aglomeraciones, contaminación y opresión. Este curso destaca la importancia de centrarnos en desarrollar prácticas verdes y limpias en los negocios turísticos.

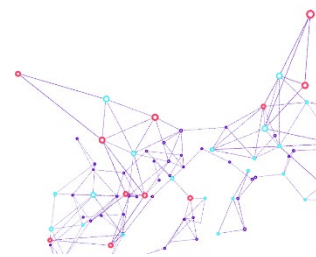
El módulo revela también el **misterio de las partes interesadas**: quiénes son, qué **roles** desempeñan y cuáles son sus **responsabilidades**. La implementación de prácticas turísticas sostenibles es clave para el futuro desarrollo del turismo. ¿Por qué? Porque un destino sostenible es un **destino competitivo y atractivo**.



Este curso expone, sobre todo, **distintos enfoques para practicar un turismo verde y limpio** y las **medidas concretas que pueden adoptarse**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Definir el turismo verde y limpio y diseñar y aplicar procesos sostenibles en el puesto de trabajo
- Aplicar procesos verdes y limpios en su negocio
- Capacitar al personal, a los y las colegas y a la comunidad



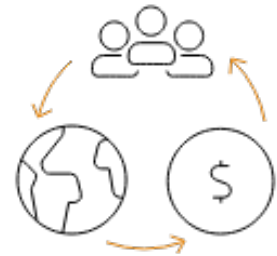
B.2 – Por qué las empresas turísticas deben ser sostenibles

[Acceda al curso](#)

No hay quien no haya oído alguna vez el término “**sostenibilidad**”. Pero, ¿alguna vez hemos reflexionado detenidamente sobre la aplicación de procesos sostenibles en los negocios turísticos?

En este módulo, los y las participantes **comprenderán** mejor en qué consiste la **sostenibilidad** y qué aspectos comprende. Le damos la bienvenida a un mundo donde luchamos unidos y activamente para solucionar problemas como el calentamiento global, la pérdida de biodiversidad, la contaminación y la desigualdad.

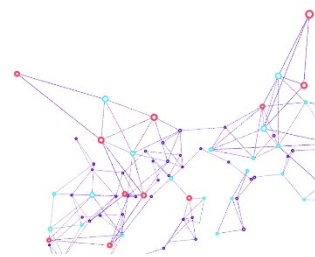
El curso comienza ofreciendo una **visión de conjunto de las principales crisis que amenazan a la humanidad** a nivel mundial: el **cambio climático**, la **pérdida de biodiversidad** y la **contaminación**. Se pone énfasis en la importancia de adoptar prácticas sostenibles para evitar daños irreversibles explicando los límites del planeta. Asimismo, se explica el **concepto de sostenibilidad** abordando la noción de **triple resultado: personas, planeta y beneficios económicos**.



El módulo explora también la **importancia** de tener buenas **interrelaciones con las partes interesadas** a fin de dirigir el negocio turístico de forma sostenible, así como la importancia de definir un plan de negocio financiero y de involucrar a la comunidad local para **producir beneficios a nivel local**. Por último, se abordan los aspectos de la **creación de empleos justos** y del **establecimiento de una red de socios comerciales**.

Este módulo permite a los y las participantes:

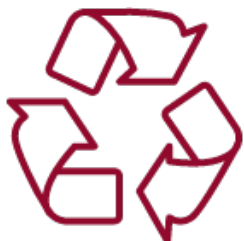
- Entender los problemas actuales que afectan al planeta (debido al turismo masificado)
- Analizar el alcance del cambio climático, la contaminación y la pérdida de biodiversidad (debido al turismo masificado)
- Comprender la importancia de la sostenibilidad para el negocio turístico
- Aplicar una perspectiva económica, medioambiental y social a un negocio turístico



B.3 – Cómo crear un negocio turístico sostenible

[Acceda al curso](#)

Las siguientes preguntas son cruciales cuando hablamos de negocios turísticos: ¿Cómo conseguir que el negocio turístico sea más sostenible? ¿Cómo aplicar prácticas sostenibles en las operaciones comerciales del negocio turístico?



Este módulo abarca distintos **aspectos que favorecen un negocio turístico sostenible**. En primer lugar, se explica cómo **minimizar el impacto medioambiental** mediante la **reducción, el reciclaje y la reutilización de residuos**, así como mediante la **compra de productos cultivados o fabricados localmente** y la **protección de la biodiversidad**.

El curso destaca asimismo el **punto de vista social y cultural**, es decir, las propias personas. Se explican los variados y ricos tesoros culturales, que precisan una **representación auténtica**, así como los **lugares destacados del patrimonio cultural** de la región de los y las participantes que deben ser **preservados**. También se subraya la importancia de la **protección de los grupos más vulnerables**.

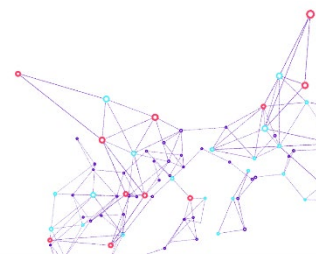


El módulo analiza asimismo cómo **comercializar de forma óptima un negocio sostenible para que sea competitivo** y cómo despuntar en el mercado. Se describen aspectos como la **identificación del grupo destinatario adecuado** y una **comunicación eficiente** y transparente hacia la clientela de todas las **medidas adoptadas para mejorar la sostenibilidad**.

Al profundizar en la **comunicación, la credibilidad y la confianza**, se aborda el tema de la **certificación** y las **etiquetas de sostenibilidad**. Por último, se explica cómo crear una experiencia inolvidable para huéspedes.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Crear un mapa de las personas afectadas por un negocio turístico
- Considerar los efectos de un negocio turístico sostenible
- Evaluar cómo pueden contribuir sus negocios turísticos al desarrollo sostenible
- Adaptar ideas sobre cómo comercializar correctamente un negocio turístico sostenible



B.4 – El futuro de la hostelería sostenible

[Acceda al curso](#)

Este módulo explora el **futuro de los hoteles sostenibles**, tomando como ejemplo dos de los **mejores hoteles sostenibles** del mundo, y permite a los y las participantes aprender de ello y elaborar su propio plan para avanzar hacia una mayor sostenibilidad. El hotelero moderno o la hotelera moderna debe poseer un profundo conocimiento de los ámbitos tradicionales de la gestión empresarial y de aspectos relacionados con la gestión medioambiental, las relaciones con las partes interesadas, la ética y la responsabilidad social.



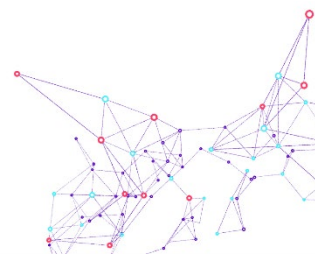
El curso aborda en primer lugar la puesta en marcha de un hotel sostenible, estudiando el **significado** y la **importancia de la sostenibilidad en este tipo de establecimientos**. A continuación, señala cómo **generar compromiso y crear un equipo “verde” o “de sostenibilidad”** en un hotel. Se presenta a los y las participantes un **plan de gestión de la sostenibilidad**, analizando en particular las dimensiones que deben tomarse en consideración. Asimismo, se imparten

nociones básicas para **crear y redactar un plan de gestión de la sostenibilidad del hotel** y se informa sobre los distintos pasos del proceso.

El módulo ofrece, además, una comprensión más profunda de la **gestión de los recursos clave**, es decir, el **agua**, la **energía** y los **residuos**. En relación al agua y la energía, se enfatiza la importancia de su gestión y se presentan distintas **formas de monitorear, evaluar y reducir el uso de energía** y de **minimizar el consumo de agua** en los hoteles. En cuanto a la gestión de residuos, se presentan distintos tipos de residuos, de acuerdo con la cantidad de residuos de cada tipo que se generan en los hoteles. El curso subraya la importancia de **gestionar los residuos de alimentos**, define **categorías de residuos** y presenta múltiples prácticas que pueden adoptar los hoteles para **reducir el desperdicio de alimentos**.



Los y las participantes se familiarizan con los conceptos de **cadena de suministro** y **compra responsable**. Se analiza la importancia de la cadena de suministro para la sostenibilidad del hotel describiendo las ventajas de una **estrategia de compra responsable**. Para poder tomar una decisión de compra bien informada, se presentan preguntas que permiten elegir bienes y productos adecuados en cada etapa del ciclo de **vida**.

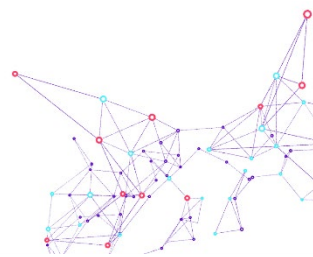


El curso concluye con el tema de la **implicación de las partes interesadas** y la **comunicación de la sostenibilidad**. Muestra posibilidades sobre cómo **lograr el compromiso del equipo para las prácticas sostenibles** y cómo **comunicar con huéspedes** para mejorar la imagen. Por último, se aborda la cuestión de la **participación de la comunidad** mediante la presentación de una guía destinada a conseguir este objetivo.

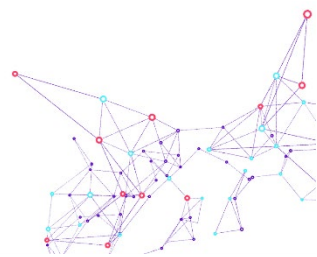


Este módulo permite a los y las participantes:

- Comprender la importancia de la sostenibilidad en las operaciones hoteleras
- Generar compromiso en todo el hotel y crear un equipo de sostenibilidad
- Desarrollar un plan de gestión de la sostenibilidad y una política de sostenibilidad



C – Turismo sostenible: Dimensión medioambiental



C.1 – Gestión del agua en la hostelería

[Acceda al curso](#)

La escasez de agua es hoy en día un problema que deben afrontar muchos destinos turísticos de todo el mundo y que se agravará en el futuro. Este módulo proporciona a los y las participantes información sobre la relación que existe entre el **turismo** y la **seguridad y escasez mundial de agua**, haciendo hincapié en el hecho de que el agua es un derecho humano.

El módulo analiza en detalle el **consumo de agua en los hoteles**, haciendo referencia al **consumo de agua directo** e **indirecto**. Ilustra hasta qué punto el agua representa un **factor de costos** en los **hoteles** y cómo **ahorrar costos** consumiendo **menos agua**. Presenta el **ciclo de gestión del agua** para demostrar el proceso necesario para implementar una gestión eficaz del agua en el hotel. La formación de un **equipo de gestión del agua**, incluyendo una definición clara de sus **funciones** y **responsabilidades**, es el primer paso en la hoja de ruta hacia la implementación de una **estrategia eficaz de gestión del agua**.



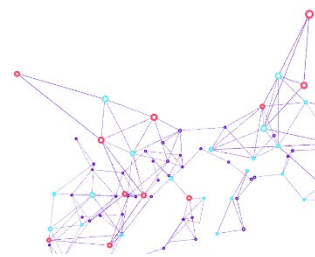
El curso analiza la **medición de la huella hídrica** de un hotel y proporciona **técnicas** y **métodos** para **controlar y medir el consumo de agua**. Se presenta un **valor de referencia de consumo de agua** con el fin de evaluar el propio rendimiento en comparación con el de los demás. Los y las participantes pueden realizar una **autoevaluación** en lo que respecta **al monitoreo del consumo de agua** y posibles **potenciales de mejora**.



Asimismo, se describen **consejos prácticos y medidas** concretas para reducir el consumo directo e indirecto de agua y se introduce el concepto de **análisis de costo-beneficio (ACB)**. Por último, se señala cómo **involucrar al personal y a los y las huéspedes** para que contribuyan al objetivo de **ahorrar recursos de agua valiosos**. El curso concluye con una **lista de verificación para autoevaluar** el estado actual de la gestión del agua en los hoteles de los y las participantes.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Identificar la relación entre la seguridad del agua a nivel mundial y el turismo
- Examinar y gestionar el consumo de agua en sus hoteles
- Ilustrar maneras de involucrar al personal y a clientes para que contribuyan a ahorrar agua.



C.2 – Eficiencia energética en la hostelería

[Acceda al curso](#)

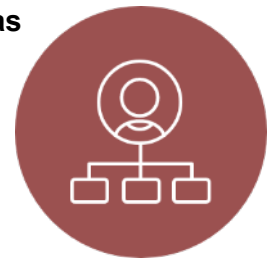
Después de los costos de mano de obra, el consumo energético es la segunda categoría de gasto más importante de un hotel. La energía constituye entre el 5 y el 8 % de los costos operativos del hotel y genera aproximadamente el 60 % de sus emisiones de dióxido de carbono (CO₂).



El curso destaca en primer lugar la **importancia que tiene la energía en los hoteles**, haciendo hincapié en el **consumo energético eficiente** y describiendo los factores que influyen en el consumo de energía del hotel, tales como el propio edificio, sus características y las actividades. Para este fin se presenta el **indicador “grados-día”** y se proporcionan algunos ejemplos. También se explica la **relación** entre el **consumo de energía** y las **emisiones de carbono**. Para ello se indica la **cantidad de CO₂** que producen **determinados tipos de generadores de electricidad**, y se detalla cómo **calcular** la huella de CO₂ de un hotel. Se subraya la necesidad de que las **partes interesadas se comprometan** con la gestión energética.

Además, el módulo profundiza en la **evaluación del consumo de energía en los hoteles**. Informa sobre la **recopilación y evaluación** de los **datos de energía**, así como sobre la **creación de valores de referencia** y la realización de **análisis comparativos**. Se describen, en concreto, los análisis comparativos del rendimiento energético a lo largo del tiempo, así como la **adición del consumo de electricidad** y del **consumo de gas natural**. Asimismo, se abordan **aspectos básicos del monitoreo** y la **definición de objetivos** en relación con el **consumo de energía**.

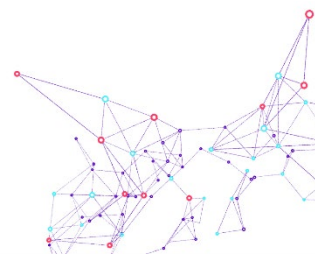
Otro aspecto esencial que se analiza es la implementación de **medidas de eficiencia energética**. Se exploran aspectos importantes relacionados con **las operaciones y el mantenimiento** en distintas áreas, la **eficiencia de las instalaciones** (por ejemplo, iluminación, lavandería), las **características del edificio** y su respectivo potencial de mejora.



El curso concluye con un análisis de los problemas típicos en el campo de la energía, por ejemplo, la **gestión del consumo de energía en las cocinas**, el **nexo entre agua y energía** y la implementación de la **digitalización** para mejorar la gestión del rendimiento energético y la eficiencia energética.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Ilustrar por qué es importante la energía para los negocios hoteleros
- Analizar los efectos asociados al uso de energía
- Calcular el consumo de energía en su hotel
- Implementar medidas de eficiencia energética en su hotel.



C.3 – Gestión de residuos y economía circular en la hostelería

[Acceda al curso](#)

La industria del turismo contribuye en gran medida al volumen de residuos mundial. En algunas regiones, el turismo genera el doble de residuos que la población local. Este módulo muestra los **efectos negativos de los residuos generados a nivel mundial**, particularmente por el turismo, **haciendo especial hincapié en los residuos plásticos**. Señala **dónde se generan residuos** en los hoteles y qué se hace con ellos, y se muestra la importancia de una **gestión eficiente de los residuos**.



Además, el curso proporciona información sobre cómo **medir y monitorear el volumen de residuos de un hotel** explicando la importancia y los beneficios de una gestión eficiente de los residuos, y describiendo **formas para medir los residuos que se generan en los hoteles**. Se ofrece un ejemplo de un **inventario de residuos**. Los y las participantes aprenden cómo **monitorear** sus resultados y cómo **evaluar las medidas implementadas** a fin de adaptarlas en consecuencia.



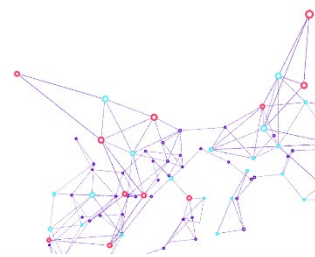
La adopción de medidas para reducir el volumen de residuos es esencial. Por ello, se familiariza a los y las participantes con el concepto de **economía circular** y los **principios R (reducir, reutilizar, reciclar)**. Adicionalmente se presentan **medidas** concretas destinadas a la **reducción del volumen de residuos** en los hoteles, basadas en un **análisis de la generación de residuos**. Para enfatizar este aspecto, se abordan nociones básicas de la **adquisición sostenible** y cómo esta puede contribuir a la reducción de residuos.

Otro de los temas abordados es la **clasificación** y el **reciclaje de residuos**. El módulo señala su importancia y describe opciones para un **tratamiento correcto** de los distintos **tipos de residuos**. También se muestran **medidas** destinadas a mejorar la clasificación y el reciclaje de residuos en los hoteles.

Finalmente, se exponen maneras de implicar a **personal, huéspedes y proveedores** para que contribuyan al objetivo de mejorar la gestión de residuos; Asimismo, se ofrecen **consejos sobre cómo trabajar con proveedores y comunicar con huéspedes**. El curso finaliza con una lista de verificación para **autoevaluar** el estado actual de la gestión de residuos en los hoteles de los y las participantes.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar las ventajas de una gestión eficaz de residuos y el concepto de economía circular
- Identificar el volumen de residuos de su hotel
- Implementar un proceso eficaz de reducción y gestión de residuos (plásticos), para evaluar el desempeño de su hotel en materia de gestión de residuos



C.4 – Gestión de alimentos sostenibles en la hostelería

[Acceda al curso](#)



La oferta culinaria de un hotel es un componente importante de la experiencia vacacional que viven las personas que viajan. Este módulo ofrece una introducción a los **alimentos sostenibles** explicando su **significado e importancia**. Además, ilustra el **vínculo entre alimentos sostenibles** y una **experiencia vacacional auténtica**, demostrando que es una **situación beneficiosa** para diferentes partes interesadas, y describe cada una de las **fases de la alimentación sostenible**. Se detallan los **beneficios** que aporta la oferta de alimentos sostenibles en el sector del turismo.

El curso también analiza el tema de los alimentos sostenibles en los hoteles describiendo opciones sobre cómo poner en práctica una **oferta gastronómica sostenible** y exponiendo las **responsabilidades en materia de alimentos sostenibles**. Se aborda asimismo cómo **involucrar al personal** y a la **clientela**, cómo gestionar la **compra de alimentos sostenibles** y cómo **planificar, preparar y presentar** ofertas gastronómicas sostenibles.

Un aspecto esencial al que se hace referencia es el de la **gestión de los residuos de alimentos**. Los y las participantes aprenden el concepto de “desperdicio de alimentos” y la importancia y los beneficios de **reducir este tipo de residuos**. Para concluir el tema se analiza un **estudio de caso** sobre “por qué los hoteles abordan el desperdicio de alimentos”, en el que se muestra un **análisis de los residuos alimentarios** realizado en seis hoteles de la isla de Rodas.

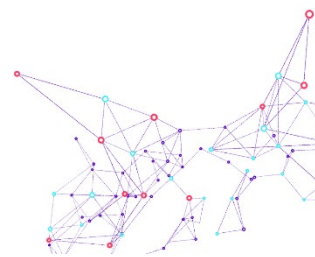


El módulo finaliza haciendo referencia a la **reducción del desperdicio de alimentos en los hoteles**. Se describe dónde y por qué se **generan** estos residuos y cómo se pueden **medir**. Los y las participantes se familiarizan con la **gestión de la reducción del desperdicio de alimentos** mediante la presentación

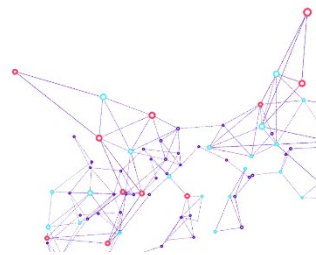
de la jerarquía de los residuos de alimentos y de las maneras de **involucrar al personal y a huéspedes**. Por último, se presentan **medidas concretas** para reducir y monitorear los residuos de alimentos.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar la importancia y las ventajas de una oferta gastronómica sostenible y de una gestión eficaz de los residuos de alimentos en sus hoteles
- Crear una oferta gastronómica sostenible propia en sus hoteles
- Aplicar medidas de reducción del desperdicio de alimentos en sus hoteles
- Evaluar el desempeño de sus hoteles en este aspecto.



D – Turismo sostenible: dimensión sociocultural



D.1 – Derechos de las mujeres e igualdad de género en el turismo (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.



Las mujeres tienen una fuerte representación en el mercado laboral del turismo. En muchos países, las tasas de empleo femenino en el turismo superan el promedio registrado en otros sectores. Sin embargo, muchas mujeres están empleadas en servicios mal remunerados. Esta situación no es buena para las trabajadoras y tampoco beneficia a las empresas.

En este módulo, los y las participantes conocerán la historia de cuatro mujeres que han conseguido una mayor **calidad de vida gracias a la mejora de las condiciones laborales** y de este modo han contribuido a incrementar el éxito de la empresa donde trabajan.



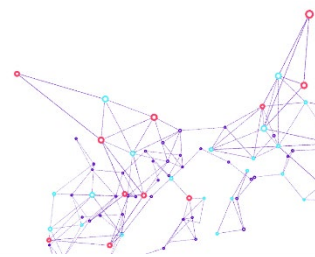
En primer lugar, se describen los temas clave relacionados con los **derechos de las mujeres y la igualdad de género**, concretamente la **discriminación** de las mujeres, la **brecha salarial** y la **desigualdad de oportunidades profesionales**, las **condiciones de empleo** para las mujeres y el **acoso sexual**. Se detallan

sobre todo los **problemas** que afectan a las **madres trabajadoras**.

Después de presentar las distintas problemáticas que deben afrontar las mujeres, el curso muestra diferentes **estrategias para superar estos desafíos y obstáculos**, en concreto la **discriminación** y el **liderazgo**. El módulo aborda, asimismo, el aspecto del **emprendimiento** y el **turismo**, pues este último brinda a las mujeres un gran número de oportunidades sin necesidad de un gran volumen de financiamiento para la puesta en marcha.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar los temas clave relacionados con los derechos de las mujeres y la igualdad de género en el turismo
- Identificar posibles efectos negativos del turismo sobre los derechos de las mujeres.



D.2 – Protección de la infancia en el turismo

[Acceda al curso](#)

La vida de los niños y niñas puede verse afectada por el turismo de varias maneras y se sabe que este grupo es especialmente vulnerable al turismo. A medida que crece la demanda de viajar y de turismo social, cultural y comunitario, crecen también los factores de riesgo a los que están expuestos los niños y las niñas.

En este módulo, los y las gerentes y líderes de negocios turísticos aprenderán **cómo pueden proteger a la infancia** y qué **ventajas** aporta para su negocio turístico. En primer lugar, se ofrece una introducción a los **derechos de la infancia** aclarando por qué estos derechos son importantes para los negocios y presentando algunas cifras clave sobre el trabajo infantil. A continuación, se muestran los **riesgos a los que están expuestos los niños y las niñas en el turismo** y se analizan varias formas de **prevenir el trabajo infantil** y los **efectos negativos de la familia trabajadora** en el cuidado infantil.



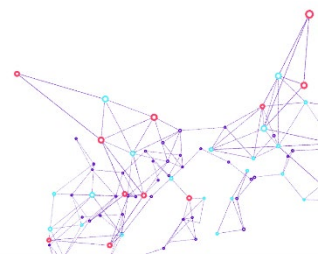
Los y las participantes adquieren conocimientos sobre la noción de **volunturismo / voluntariado** y de sus **efectos en los niños y las niñas**, y se presentan los aspectos esenciales que deben **considerarse** al ofrecer **oportunidades de voluntariado**.

Además, se aborda el delicado asunto de la **explotación sexual de menores** en los viajes y el turismo. Se detallan los principales aspectos de la explotación sexual y se citan posibles **grupos de delincuentes sexuales**. A continuación, se muestran distintas opciones para **luchar contra la explotación sexual en la industria del turismo**, haciendo especial hincapié en los “**Principios de conducta**” y sus pasos clave para garantizar la seguridad de niños y niñas.

El curso concluye con la presentación de **medidas para garantizar un turismo seguro para la infancia y prevenir el trabajo infantil**. Se destaca la importancia de **educar a las personas que viajan** y de fomentar una **conducta responsable**, así como de garantizar **productos seguros para menores**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar cuáles son los derechos de la infancia y las razones y maneras por las que pueden resultar afectados por los negocios
- Identificar posibles efectos negativos del turismo sobre los derechos de la infancia
- Contribuir a lograr un turismo adecuado para la infancia
- Determinar lo que pueden hacer para combatir la explotación sexual de niños y niñas en el turismo.



D.3 – Participación de la comunidad en el turismo

[Acceda al curso](#)

La participación de la comunidad en el turismo es esencial para el desarrollo sostenible, el empoderamiento y la apropiación. Este módulo presenta el concepto de **la participación de la comunidad en el turismo**, muestra su **relación con el turismo comunitario** y facilita una mejor comprensión del **negocio inclusivo**, pues ambos están estrechamente interrelacionados. Se indican las principales razones para fomentar la participación de la comunidad en el turismo mostrando la importancia de realizar negocios de una forma distinta.



El curso describe varias oportunidades para **establecer vínculos empresariales en el marco de la participación de la comunidad en el turismo**. Los y las participantes aprenderán cómo los negocios turísticos (por ejemplo, hoteles, turoperadores) operados por personas de fuera pueden **integrar a la comunidad local**. Asimismo, se aborda el tema del **apoyo a empresas comunitarias** y de **oportunidades de emprendimiento conjunto**, incluyendo opciones de acuerdos de cooperación.

Adicionalmente, se proporciona información sobre los **beneficios socioeconómicos**, los **desafíos** y los **efectos negativos** asociados a la participación de la comunidad en el turismo, tanto para la empresa como para la cultura comunitaria / local y el medio ambiente. Una vez expuestos los desafíos, se presentan **ideas para superarlos**.

El módulo revela además la problemática de la **gestión de cooperaciones de empresas turísticas con la comunidad local**. En un primer lugar, se presentan los **principios para empresas que invierten en negocios con comunidades**. A continuación, se aborda la relevancia de las **habilidades** y la **educación**, así como del **desarrollo de proveedores**. Por último, se muestran cinco pasos para establecer con éxito una **empresa mixta con inversiones en el turismo comunitario local**.



Como conclusión, se pone de relieve la importancia de conseguir la participación de todas las partes, incluyendo el **sector privado** y la **comunidad** como actores importantes, así



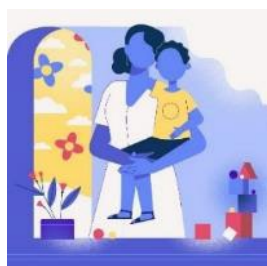
como el papel que desempeñan el **Gobierno**, las **organizaciones no gubernamentales (ONG)** y las **organizaciones de la sociedad civil**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Comprender qué se necesita para involucrar a las comunidades locales en el negocio turístico
- Identificar a las partes interesadas en la participación de la comunidad en el turismo
- Comprender cómo integrar a las comunidades locales en las actividades cotidianas de sus empresas
- Explicar por qué la inversión en vínculos con las comunidades locales crea una situación beneficiosa, tanto para las comunidades locales como para las empresas.

D.4 – Condiciones de trabajo dignas en el turismo

[Acceda al curso](#)



Todas las personas desean trabajar con condiciones laborales dignas. Un entorno de trabajo saludable mejora el bienestar del personal, su satisfacción profesional y su productividad. Puede incluso transformar el negocio del o de la participante.

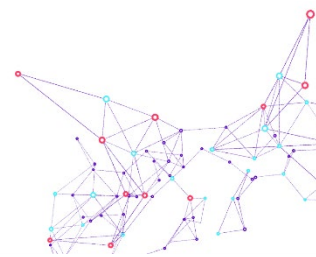
Este curso comienza explicando qué significa el **trabajo digno** y su **importancia para los negocios**. También se describe el **código del trabajo digno**. Este aspecto se analiza en detalle abordando las cuestiones de **igualdad y dignidad**, en concreto la necesidad de mejora del **equilibrio de género** y la **fraternidad entre hombres y mujeres**. El curso ilustra asimismo que la industria del turismo brinda oportunidades a las personas, pues genera todo tipo de empleos.

Además, los y las participantes se familiarizan con los **aspectos fundamentales del trabajo digno**: ecuanimidad, entorno y aprendizaje. Una vez definido el término “ecuanime”, se presentan aspectos relevantes de las **condiciones** y el **entorno de trabajo** a fin



de proporcionar una mejor comprensión de lo que representa un **entorno de trabajo adecuado**. Se aborda sobre todo la cuestión del “**turismo justo**”. El módulo analiza además el tema de la **seguridad**, centrándose en **medidas preventivas** y **capacitación** como preparación para casos de **emergencia**. Se aborda el delicado asunto del **acoso sexual** y se detallan **medidas para evitarlo**.

El curso finaliza exponiendo el trabajo digno y la importancia de la **comunicación** y el **diálogo**. Se subraya la importancia del trabajo en equipo para favorecer la **cooperación** y el establecimiento de una **visión común**.

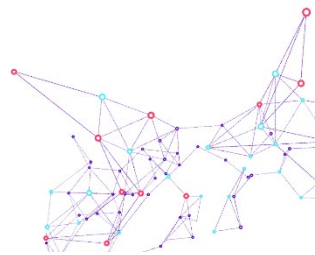




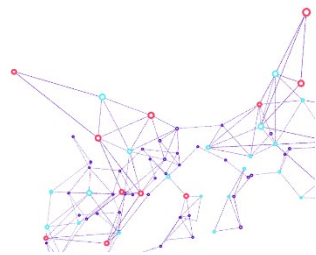
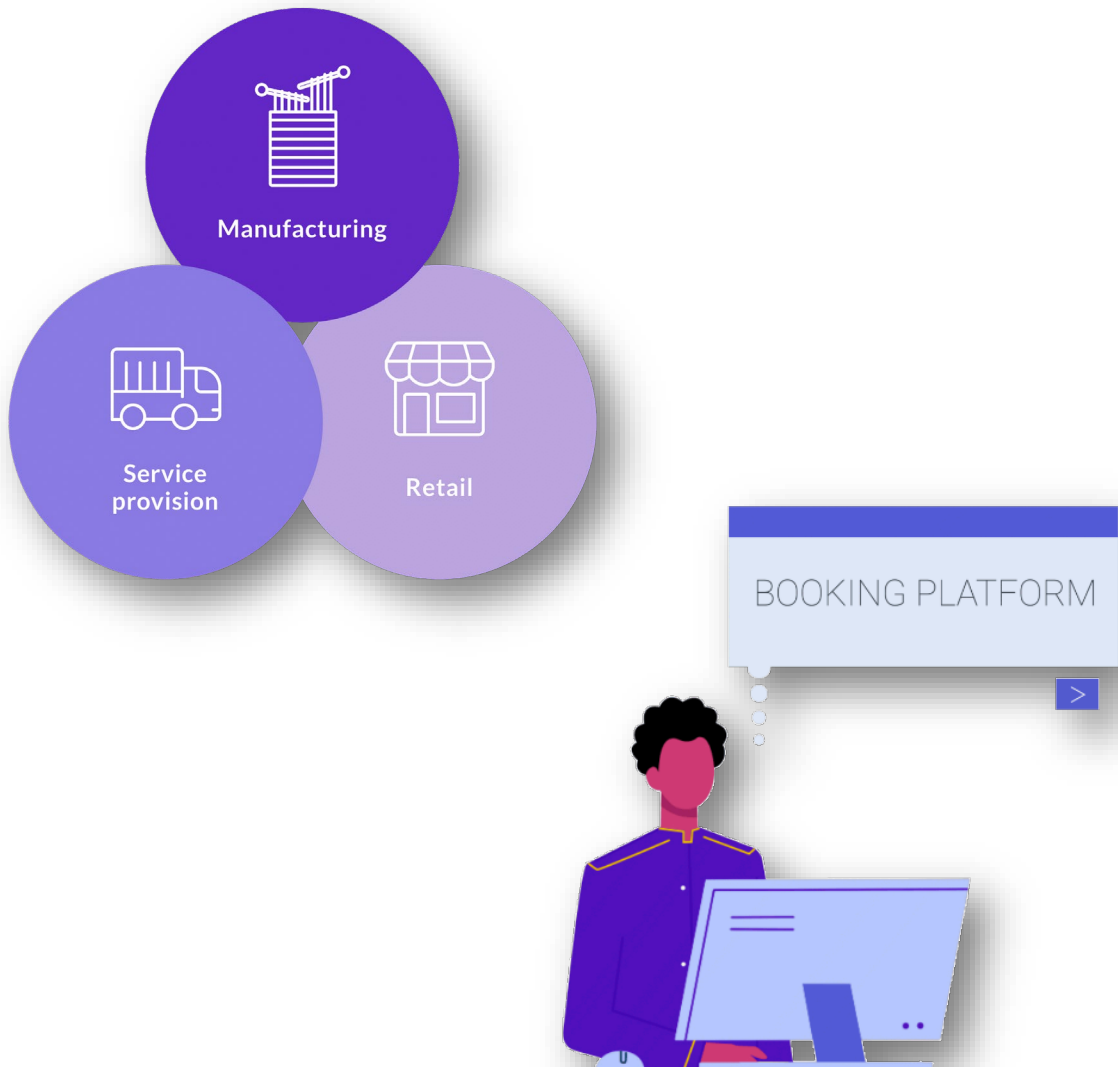
También se ilustran las fases para la **creación** de un **sistema de reclamación** que permita gestionar las quejas de forma adecuada. Por último, se plantea la cuestión de por qué **el trabajo digno es relevante** para la **imagen del negocio turístico**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Crear condiciones de trabajo dignas en su propia empresa
- Ilustrar la importancia del trabajo digno para su negocio turístico
- Evaluar su negocio turístico para mejorar su entorno de trabajo
- Crear mecanismos para que su empresa sea más atractiva para su personal
- Aplicar ideas sobre cómo mejorar los canales de comunicación en su empresa



E – Desarrollo empresarial



E.1 – Emprendimiento en el negocio turístico

[Acceda al curso](#)

Son muchos los y las jóvenes que han pensado o soñado con crear su propio negocio en la industria del turismo, **convertirse en empresario o empresaria** y ser su propio jefe o jefa.



Este módulo presenta a tres personas destacadas que iniciaron sus negocios desde cero y establecieron emprendimientos exitosos. Sus relatos nos permiten

conocer sus experiencias, desafíos y éxitos.



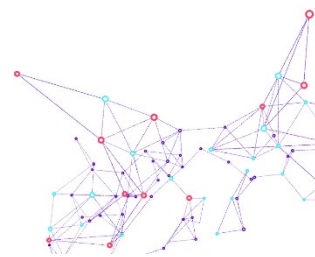
En primer lugar, se ofrece una introducción al **emprendimiento en el negocio turístico** explicando la **importancia del emprendimiento** y citando las **partes interesadas** que deben ser **involucradas** en la creación de un negocio. En una breve encuesta, los y las participantes pueden comprobar si **reúnen los requisitos básicos** para convertirse en empresarios o empresarias.

El curso aborda asimismo el aspecto de la **innovación** y el **pensamiento emprendedor**. Se proporciona información sobre las principales **características** de esta **mentalidad** y se describen los principales **rasgos de personalidad** que son relevantes para el **pensamiento emprendedor**, por ejemplo, ser innovador, creativo e ingenioso y tener capacidad de adaptación. Por último, se explica brevemente el concepto del **pensamiento de diseño** y cómo puede fomentar la innovación y el pensamiento emprendedor de los y las participantes.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Definir los principios del emprendimiento en el negocio turístico y demostrar cómo iniciarse como emprendedor o emprendedora de turismo
- Recordar las habilidades y la conducta necesarias para un pensamiento emprendedor y aplicar algunos métodos de pensamiento emprendedor.



E.2 – Qué significa ser emprendedor o emprendedora de turismo

[Acceda al curso](#)

Son muchos los y las jóvenes que han pensado o soñado en crear su propio negocio en la industria del turismo, convertirse en empresario o empresaria y ser su propio jefe o jefa. Este módulo continúa con la historia de las tres personas destacadas que comenzaron un negocio desde cero y establecieron emprendimientos exitosos.



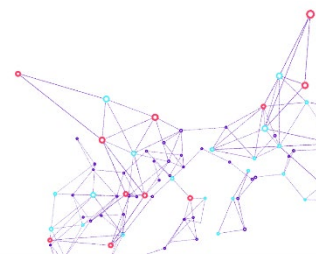
El curso explica los **distintos tipos de negocios**

y cómo los y las participantes pueden elegir el **tipo adecuado** para ellos. Asimismo, describe la importancia de una **planificación adecuada**, incluyendo el **análisis de los competidores**, la **identificación** de las **partes interesadas clave** y la comprensión del **mercado objetivo**, y se describen **aspectos fundamentales** para garantizar el éxito del negocio.

El módulo se centra, además, en los **aspectos administrativos y financieros**. Se detallan las **tareas administrativas** que deben cumplirse y se subraya la importancia del **asesoramiento profesional**. Los y las participantes adquirirán una noción de las distintas **fuentes de financiamiento** para poner en marcha sus negocios y aprenderán los pasos básicos que hay que recorrer a lo largo de los **procesos de financiamiento**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Evaluar las habilidades y los rasgos para decidir si un negocio es viable
- Identificar e implementar aspectos clave para planificar y llevar su negocio
- Explicar qué tareas administrativas deben cumplirse
- Definir opciones de financiamiento para poner en marcha su negocio turístico.



E.3 – Cálculos en el turismo (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

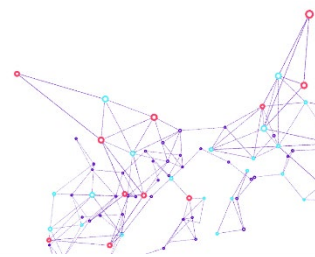
Todos los negocios deben generar suficientes beneficios para seguir operando. Pero, ¿cuál es la mejor manera de llevar un negocio para que tenga éxito?



El módulo ofrece una introducción al tema de los **cálculos** explicando los términos de **gastos, ingresos y beneficios** y su aplicación. Además, haciendo uso de los grupos de partes interesadas, como turoperadores, gerentes de hoteles y propietarios y propietarias de tiendas de alimentos, se describen aspectos importantes de los cálculos, incluyendo conceptos tales como **gastos, beneficios o pérdidas, descuentos, conversión de monedas y de ingredientes, comisiones, cálculo de costos, conversión de márgenes y precios de venta y beneficios diarios**. Para comprender mejor su aplicación, el curso ofrece **ejemplos de cálculo concretos** para cada uno de estos temas. Un vídeo de corta duración para los distintos grupos de partes interesadas proporciona un ejemplo con información práctica sobre los cálculos. Con estos conocimientos, los y las participantes pueden aplicar fácilmente distintos tipos de cálculos a sus propios negocios turísticos.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Reconocer la importancia de tener seguridad e interés en las habilidades matemáticas
- Aplicar cálculos numéricos, mediciones y estimaciones a ejemplos relacionados con el turismo
- Ilustrar el proceso de razonamiento del uso de números y datos como información
- Demostrar el uso de datos para presentar análisis simples e interpretaciones.



E.4 – Habilidades informáticas para los negocios (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

En la actualidad, las **habilidades informáticas** son fundamentales para prácticamente todos los negocios, también para los turísticos.

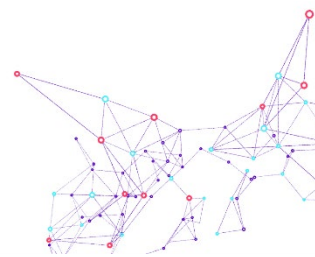
El módulo comienza con el relato de Adisa, un propietario de productos de artesanía que emprende un viaje de descubrimiento de la informática e Internet, así como de distintas herramientas basadas en la web que proporcionan beneficios tanto para él como para su negocio.

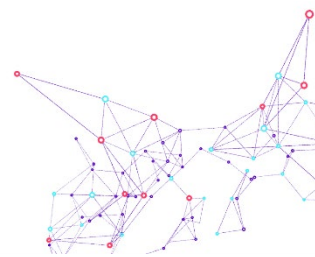
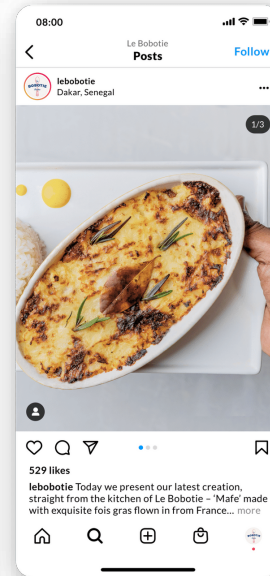
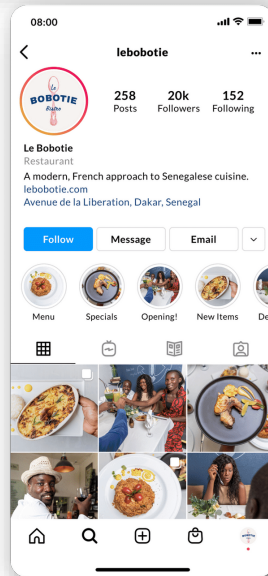


En primer lugar, se imparten nociones básicas sobre el **uso de computadoras, formas de conectarse a Internet** y la **infraestructura necesaria**, así como sobre la **protección de la computadora**. Los y las participantes se familiarizan con los fundamentos de los **navegadores** y los **buscadores** mediante la presentación de las funciones principales, por ejemplo, los **botones de navegación**, el **historial** y la adición de **favoritos** y la **descarga** y el **almacenamiento de archivos**. Se describen asimismo los aspectos importantes de la **protección en línea** y los **buscadores**. El curso proporciona información sobre los **servicios en línea** y ofrece una comprensión más profunda del mundo de **Gmail** y **Google Drive**, explicando sus principales funciones y su aplicación.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar cómo puede favorecer Internet al éxito del negocio a través de sus diversos servicios
- Identificar y desempeñar actividades básicas de comercio electrónico
- Revisar maneras de aprovechar los medios digitales para crear valor.

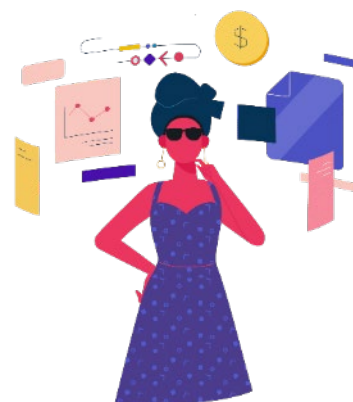


F – Marketing turístico

F.1 – Cómo estudiar los mercados y canales de venta

[Acceda al curso](#)

La fabricación y venta de productos artesanales y *souvenirs* son actividades populares en el negocio turístico. Pero la pregunta clave es: ¿Qué tipo de producto artesanal o *souvenir* se vende bien? Y, ¿por qué este aspecto es importante? La respuesta es porque afecta a la demanda del producto, la competencia, el precio y la rentabilidad, el canal de venta, la promoción y, por consiguiente, a las ventas.



Este curso ayuda a los y las participantes a iniciar su propio negocio mediante el **descubrimiento del mercado del producto** y las **distintas opciones de venta**. Se explica la importancia de un **estudio de mercado exhaustivo** que permita **identificar** y **comprender** el **mercado**. Se indican los aspectos que deben tenerse en cuenta, como la recopilación de **información** sobre **competidores**, **clientes** y **distribuidores**. Se exponen los beneficios que aporta un estudio cuidadoso del mercado.

El módulo proporciona asimismo información sobre los **canales de venta** y presenta **distintos tipos de canales**. Se explica cómo encontrar y elegir el **canal de distribución y venta directa e indirecta más adecuado** para el propio producto.

Este módulo permite a los y las participantes:

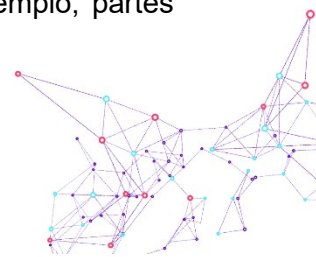
- Analizar el mercado (tendencias, otros productos y necesidades de clientes)
- Seleccionar un canal adecuado para vender su producto artesanal.

F.2 – Desarrollo y gestión de productos turísticos

[Acceda al curso](#)

Este curso estudia el proceso de desarrollo y gestión del producto turístico propio de la mano de Fatima, de la empresa Fatima's Photo Safari Adventures, que proporciona numerosos consejos y sugerencias sobre cómo abordar esta tarea.

En primer lugar, se realiza una introducción al **desarrollo de productos turísticos** destacando la **importancia de la experiencia** que genera. El proceso de desarrollo de productos se analiza en detalle indicando los pasos que se deben dar y los aspectos que hay que considerar a lo largo del proceso (por ejemplo, partes interesadas, herramientas de utilidad).



Los y las participantes se familiarizan asimismo con la **experiencia de clientes** y los **factores de éxito para la creación de productos**. El curso proporciona información sobre el **proceso de creación de productos** presentando el concepto de **cadena de valor del turismo** y los **pasos básicos que hay que dar** para la creación de un producto.

El curso aborda también la cuestión de los **paquetes turísticos**. En primer lugar, se plantea la cuestión de **por qué un paquete turístico aporta beneficios** a clientes y se exponen las **características** de los **paquetes**. En segundo lugar, se debate la cuestión de **con quién crear un paquete**. Cuando se habla de productos turísticos, los **precios** son un factor determinante. En este sentido se presentan **distintos tipos de precios**, una explicación sobre **cómo fijar los precios** y, por último, escenarios en los que es necesario **ajustar los precios**.



El curso finaliza abordando el tema del **marketing electrónico** y las **redes sociales** proporcionando información sobre los tipos de **marketing** electrónico y formas de utilizar las **redes sociales**, donde se resalta la **creación de contenido de calidad**. Los y las participantes aprenden a elaborar un **plan de medios sociales** y los aspectos que se deben considerar.

Este módulo permite a los y las participantes:

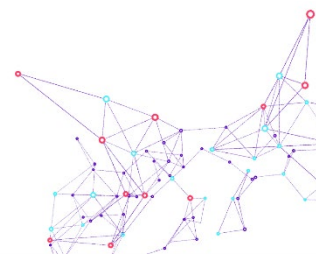
- Esbozar los principales pasos para la creación de un producto, con el fin de desarrollar productos turísticos innovadores y centrados en clientes
- Explicar la diferencia entre los servicios individuales y los paquetes turísticos, y la importancia de cada uno
- Calcular y fijar un precio apropiado para sus productos turísticos
- Describir los componentes clave del **marketing** electrónico
- Aplicar un plan de medios sociales para comercializar su producto

F.3 – Explorar las estrategias de precios y promociones

[Acceda al curso](#)

Fabricar productos artesanales y *souvenirs* es relativamente sencillo, pero ganar dinero vendiendo artesanía es un asunto complicado.

Este curso ayudará a los y las participantes a iniciar su propio negocio gracias a una mejor **comprensión de la estrategia de precios y promoción de un producto**. Se explica cómo definir el mejor precio para un producto mediante la comprensión de cómo **calcular** los **costos** y el **margen de beneficio**.





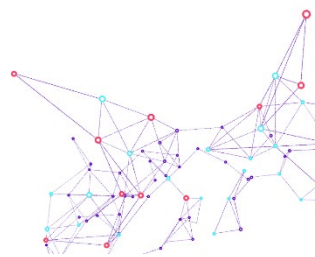
Se presentan dos **métodos distintos** para fijar el precio de venta: **cálculo** o **estimación**.

El módulo describe asimismo varios **canales de promoción y comunicación** que pueden utilizarse para presentar el producto a clientes. También se muestra cómo elegir el **canal más apropiado** para el **producto** concreto y el **grupo destinatario**. Por último, los y las participantes aprenden cómo **aplicar** todas estas **herramientas de comunicación** para conseguir buenos resultados de venta.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Determinar un precio razonable para su producto
- Utilizar diferentes herramientas para promocionar su producto
- Elegir el canal más apropiado para su producto y grupo destinatario.



F.4 – Introducción al *marketing* digital para el negocio turístico

[Acceda al curso](#)

En la actualidad, el **marketing digital** es un aspecto **clave** e insoslayable de los negocios turísticos. La cuestión reside en cómo comercializar con éxito su propio negocio en las redes sociales y cómo llegar a un público más amplio.

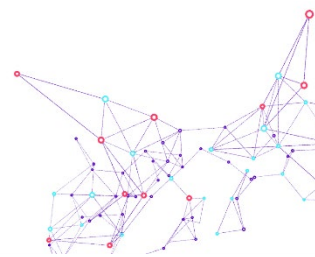
Este módulo ofrece una introducción al mundo del **marketing digital** y las **redes sociales** presentando **formas de interactuar** con **clientes antes, durante y después** del viaje. Asimismo, se explica cómo las **redes sociales** se pueden convertir en una herramienta importante para la creación de un negocio. El curso describe los pasos para comenzar a utilizar las redes sociales mediante la **elección de la plataforma adecuada** o la **creación de contenido**.

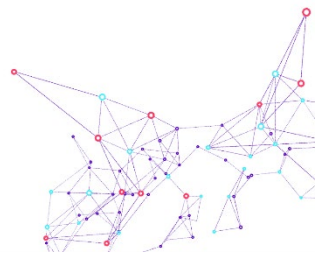
El curso examina en **detalle** las cuatro plataformas de redes sociales **Facebook, Instagram, Pinterest y Twitter**, y aborda las razones por las que resultan adecuadas para los negocios turísticos, así como las mejores maneras de utilizarlas. No sirve de nada disponer de una página excelente en las redes sociales si nadie puede encontrar el negocio.

Los y las participantes se familiarizan con **Google My Business**, su **importancia y cómo utilizar esta herramienta**. Se destaca la importancia de añadir **fotografías del negocio** adecuadas y representativas y de realizar una buena **gestión de los comentarios de clientes**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar el valor de los medios en línea para promocionar un negocio turístico
- Generar *leads* mediante recursos en línea apropiados para el negocio turístico
- Crear un plan de *marketing* electrónico
- Mantener una elevada calidad de las páginas en las redes sociales y generar un alto tráfico.



G – Servicio a clientes

G.1 – Atención al cliente para empresas turísticas

[Acceda al curso](#)



En calidad de proveedores de servicios, los y las participantes desean satisfacer a sus clientes. Para conseguirlo, además de dar respuesta a sus deseos, es necesario asimismo abordar las quejas de forma adecuada. En primer lugar, el curso destaca la **importancia de entender los requisitos de clientes** y explica las **diferencias entre necesidades, deseos y expectativas**.

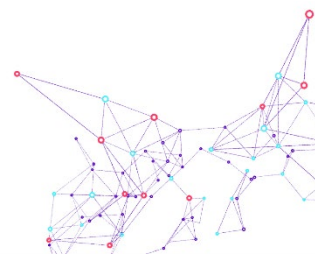
Además, se aborda la cuestión de **servicios de calidad**. Se explica **cómo satisfacer las necesidades de clientes** presentando el concepto de **estándares o procedimientos operativos**. Se ofrecen distintos escenarios y ejemplos a fin de adquirir una mejor comprensión de lo que se entiende por estándares en el turismo y cómo se pueden aplicar. Los y las participantes se familiarizarán también con **métodos para buscar las causas de las reclamaciones y resolverlas, desarrollar estándares y planes de procedimientos operativos**, así como para realizar el **seguimiento de los resultados reales** a fin de garantizar que se cumplan los estándares definidos.



Por último, el curso aborda la cuestión de **resolver reclamaciones de clientes**. Una vez expuestas las **razones** que llevan a clientes a realizar reclamaciones, se describen cuatro **pasos básicos** que resultan especialmente útiles para resolver reclamaciones de clientes.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Comprender el servicio a clientes
- Identificar las necesidades, los deseos y las expectativas de clientes
- Responder a las reclamaciones de clientes
- Buscar las causas de las reclamaciones y resolverlas.



G.2 – Atención a clientes y gestión de reclamaciones

[Acceda al curso](#)

Prestar **una atención a clientes óptima es un requisito básico** para que los y las clientes queden satisfechos y deseen repetir la experiencia o recomendar el negocio turístico a terceros. Como es natural, esta atención incluye asimismo la gestión de reclamaciones. Este curso se centra en los aspectos relevantes de la atención a clientes y en las formas en las que los y las participantes pueden conseguir satisfacer a sus clientes.



El módulo comienza abordando la cuestión de la **gestión profesional de reclamaciones** presentando el **concepto de las 3 CRC**, la **táctica** y los **componentes** de la **política de gestión de reclamaciones**. Se subrayan asimismo los aspectos básicos para **escuchar activamente** (consideración y aclaración) y **pedir disculpas a clientes** (“dólares blandos”: artículos de un valor superior al costo real).



Consider

Además, los y las participantes adquieren conocimientos más profundos sobre **experiencias de alta calidad para clientes** aprendiendo cómo **comprender la satisfacción de clientes** (incluyendo el deleite), cómo **anticiparse a sus necesidades** y cómo gestionar la **calidad de los servicios**, en particular, la **definición** y la **medición** de la misma.



Clarify



Confirm

El módulo describe asimismo distintos **métodos para aplicar ventas centradas en clientes**. Se proporciona información sobre las **técnicas de venta adicional (up-selling)**, **venta de complementos (bolt-on selling)**, **venta cruzada (cross selling)** para incrementar el valor y **venta in style**, incluyendo la introducción de normas de venta.



Respond

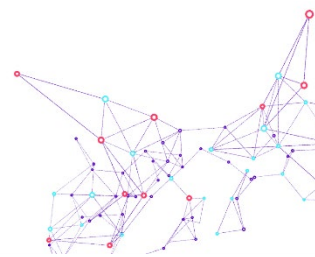


Confirm

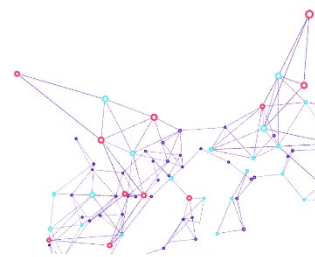
Por último, se recalca la importancia del **establecimiento de una relación a largo plazo con la clientela** presentando las **ventajas de tener una clientela fiel** y una **relación duradera con ella**, mostrando distintas opciones para mantener el contacto con los y las clientes, y proporcionando ideas sobre cómo incentivar su retorno.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Demostrar excelentes habilidades para gestionar las reclamaciones de clientes
- Diversificar las oportunidades de ventas que son relevantes para la atención y satisfacción de clientes
- Evaluar la satisfacción de clientes y crear medidas para incrementar la calidad en su negocio
- Mejorar su capacidad de fidelización a largo plazo y aumentar el valor del tiempo de vida de sus clientes.



H – Salud, seguridad e higiene



H.1 – Cómo gestionar la salud y la seguridad (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

Las estructuras y los procesos que garantizan la salud y la seguridad de todos los empleados y empleadas de una empresa son cruciales. Estos son aspectos especialmente importantes del trabajo del o de la gerente de un hotel o restaurante.

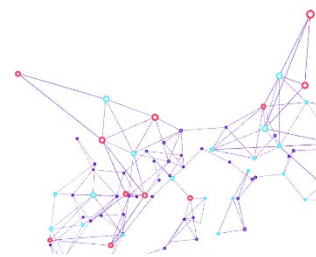
Este curso proporciona a los y las participantes conocimientos sobre los **principios de salud y seguridad** que deben implementar en sus empresas. El curso comienza introduciendo el tema y su importancia. Se describen asimismo los **procedimientos de salud y seguridad en el puesto de trabajo**, las **razones** por las que la salud y la seguridad son necesarias, así como sus **beneficios**.



Se debate sobre quién recae la **responsabilidad de cada práctica** y qué **funciones** deben desempeñarse, así como **tareas** y **responsabilidades** específicas. El curso muestra además algunas **medidas**, en concreto de capacitación y **supervisión**, destinadas a **asegurar la salud y la seguridad** en el puesto de trabajo.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Definir los principios de salud y seguridad y aplicarlos en el ámbito del turismo y la hostelería
- Desarrollar y/o mejorar los procedimientos de salud y seguridad en el puesto de trabajo
- Capacitar a su personal, a sus colegas y a la comunidad



H.2 – Cómo implementar las normas de COVID-19 y de higiene (EN)

[Acceda al curso](#)

 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.

La higiene en el entorno de trabajo constituye un objetivo de alta prioridad. A pesar de ello, ¿son los y las participantes realmente conscientes de los efectos de la falta de higiene (particularmente en tiempos de la pandemia de COVID-19)?

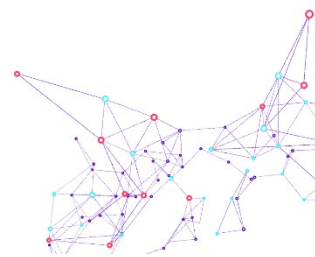
Este módulo proporciona información sobre la **gestión de la higiene**, en particular, en tiempos del COVID-19, donde todo el equipo debe prestar una atención especial para garantizar y mejorar la salud y la seguridad de los y las huéspedes y del personal. Los y las participantes se familiarizarán con el **COVID-19** y todos sus **síntomas**.

El curso destaca además la necesidad de aplicar una **gestión especial de la higiene y del COVID-19** en el sector del turismo para **romper la cadena de transmisión y prevenir contagios**. Se explica cómo definir **responsabilidades claras** en materia de gestión de la higiene y del COVID-19, incluyendo la **designación** de una **persona focal**, es decir, de una persona responsable de la respuesta al COVID-19 con tareas muy concretas. Por último, se proporcionan medidas preventivas y **directrices concretas** destinadas a romper la cadena de contagios. Se prepara a los y las participantes para que puedan implementar una **estrategia de higiene y COVID-19** en sus empresas.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Definir los principios de gestión de la higiene y del COVID-19, identificar y diseñar las actividades básicas para el o la responsable de la respuesta al COVID-19 y aplicarlas en el puesto de trabajo
- Introducir y /o mejorar los procedimientos de gestión de la higiene y del COVID-19 en su entorno de trabajo
- Capacitar al personal, a los y las colegas y a la comunidad.



 Este curso sólo está disponible en inglés por el momento.



La enfermedad conocida como COVID-19 ha cambiado nuestro mundo y, por consiguiente, es preciso definir nuevas medidas de salud, seguridad e higiene. Este curso proporciona a los y las participantes toda la información y herramientas necesarias para crear un entorno de trabajo seguro para hacer frente al COVID-19, mediante la identificación y aplicación de **normas adecuadas y adaptadas de salud, seguridad e higiene alimentaria**.

En primer lugar, este módulo muestra los **efectos del virus en las cuestiones de seguridad e higiene** en el sector del turismo. Se proporciona información sobre la **gestión del COVID-19**, los síntomas del virus y la **cadena de transmisión**. También se aborda la cuestión de **en quién recae la responsabilidad** de las prácticas de salud, seguridad e higiene en un negocio de hostelería.

El curso analiza también en detalle las **medidas de salud y seguridad** en tiempos de COVID-19 destacando la **diferencia entre seguridad y salud**, su importancia en el sector de la hostelería y los **métodos para garantizar la seguridad de huéspedes y personal**. Asimismo, se describen medidas concretas de salud y seguridad que deben adoptarse durante la pandemia de COVID-19. Se presenta el concepto de los **procedimientos operativos estándar para la gestión del COVID-19**.



Se hace especial hincapié en la seguridad y la higiene en las operaciones de los negocios de hostelería, incluyendo la importancia de la **capacitación del personal** y la implementación del **seguimiento** y la **evaluación**. El curso describe, además, medidas para garantizar que los restaurantes, las habitaciones y las instalaciones se mantengan limpios y seguros, y asegurar que proveedores y contrapartes presten servicios externos limpios y seguros.



Por último, se aborda la cuestión de la **higiene de los alimentos en la hostelería** en tiempos de COVID-19. Los y las participantes se familiarizan con las características de una **cocina limpia** y segura, y se destaca la **importancia de la higiene en general** y la **higiene personal**. Se proporciona asimismo información sobre la higiene de los alimentos, y se

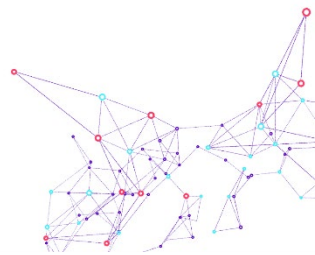




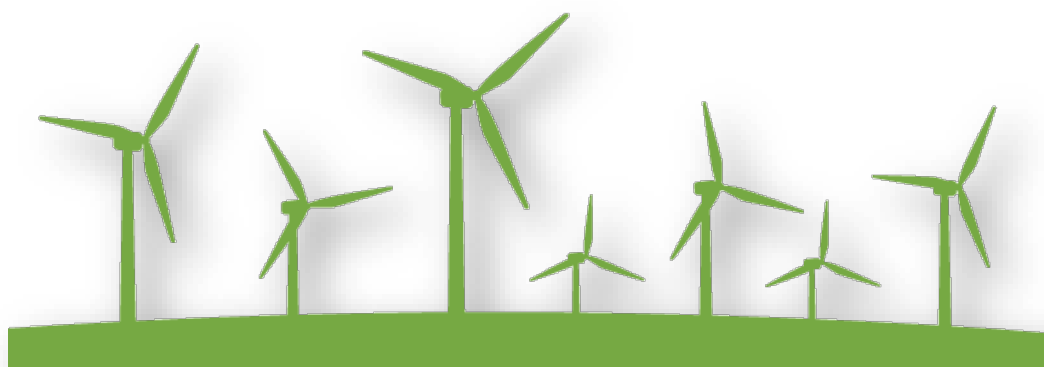
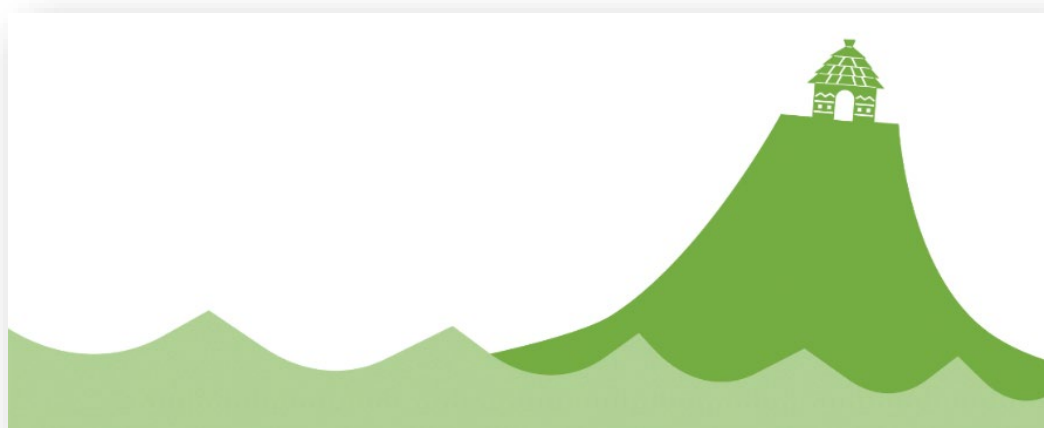
explican los pasos para mejorarla y métodos para **manipular y almacenar mejor los alimentos**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Definir los principios de la seguridad, la higiene (de los alimentos) y la salud y aplicarlos en el ámbito de la hostelería
- Demostrar habilidades de gestión del COVID-19 en todos los aspectos y departamentos relacionados con las operaciones de su negocio de hostelería
- Aplicar medidas de seguridad, higiene (de los alimentos) y salud en el entorno de su negocio de hostelería.



I – Resiliencia en el turismo



Este curso —compuesto por cinco unidades de aprendizaje— proporciona una introducción a los **desafíos** y los **beneficios** de la **resiliencia en el turismo**. Los y las participantes adquieren una mejor comprensión de los **distintos aspectos** relacionados con este tema.

1.1 – Resiliencia en el turismo 1: Resiliencia y desarrollo sostenible

[Acceda al curso](#)



La primera unidad de aprendizaje aborda las cuestiones de la **resiliencia** y el **desarrollo sostenible**. El aprendizaje comienza con la comprensión del **papel que desempeña el turismo en el desarrollo sostenible**. Para ello se examina la Agenda para el Desarrollo Sostenible, en concreto los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** que son relevantes para el turismo. El curso ofrece además una explicación

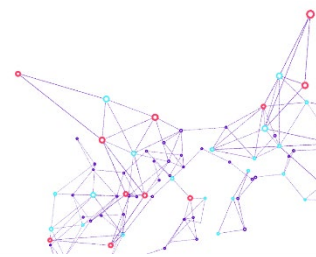
de los **impulsores de cambio** que afectan al turismo, y continúa con una tarea para los y las participantes.

La segunda parte de la unidad de aprendizaje ofrece una comprensión más profunda de la resiliencia debatiendo los **fundamentos de la resiliencia** en el turismo y los diferentes **tipos de resiliencia**. A continuación, se describen los **factores clave de influencia** para el turismo, como la pandemia de COVID-19 y el cambio climático. Los y las participantes se familiarizan con la **relación entre resiliencia y escala** analizando los factores que contribuyen a la resiliencia en el turismo, así como con el **vínculo entre resiliencia y el contexto de un destino o un negocio** que afectan a su resiliencia.

La unidad explica asimismo **la relación entre resiliencia y sostenibilidad** mediante la comparación de los dos conceptos y la presentación de **indicadores turísticos de sostenibilidad** y **resiliencia comunitarias** para distintas categorías (por ejemplo, conocimientos medioambientales y el bienestar de la comunidad). Por último, se aborda la cuestión de **cómo aumentar la resiliencia**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar el papel del turismo en el desarrollo sostenible haciendo especial hincapié en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Reseñar los diferentes tipos de resiliencia
- Describir el vínculo entre resiliencia y el contexto de un destino o negocio que afectan a su resiliencia
- Explicar el concepto de resiliencia y sostenibilidad.



I.2 – Resiliencia en el turismo 2: El riesgo en el turismo

[Acceda al curso](#)

La segunda unidad de aprendizaje sobre resiliencia analiza en detalle los **riesgos en el turismo** mediante la **presentación de distintos peligros** y su **importancia para el turismo**.

Se proporciona información sobre (1) **peligros naturales**, concretamente los peligros meteorológicos, biológicos y geológicos, (2) **peligros antropogénicos**, como accidentes, peligros vinculados a actos intencionales, tecnología de la información, interrupción de servicios públicos o de la cadena de suministro y (3) **peligros específicos del puesto de trabajo**. Este último tipo de peligros se puede clasificar en seis categorías que son de relevancia para el turismo, en concreto los peligros biológicos, químicos, físicos, de seguridad, ergonómicos y psicológicos, y que se explican en la unidad de aprendizaje.



Se aborda asimismo el aspecto de la **vulnerabilidad** y la **exposición**. Se presenta el concepto de la vulnerabilidad y se explican **aspectos importantes de la vulnerabilidad**, como tener base local y ser específica del contexto. La unidad aborda también los **factores externos** que **influyen en la vulnerabilidad** del negocio turístico. Adicionalmente, se define el término **exposición** y se describen los problemas asociados con la **exposición de la infraestructura turística**.

Se presenta un **estudio de caso** sobre la **capacidad adaptativa en el Pacífico Sur**. Los y las participantes adquieren una mejor comprensión de cómo las **actividades turísticas pueden contribuir al peligro y la exposición** haciendo referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero, la huella de carbono y el turismo como industria con uso intensivo de recursos.



La unidad se completa abordando el tema de los **desastres** mediante una presentación de dos **escenarios distintos** de negocios turísticos, su nivel de **preparación** y sus **formas de hacer frente** a lluvia intensa.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar los diferentes tipos de peligros y su importancia para el turismo
- Exponer los conceptos de vulnerabilidad y exposición
- Demostrar cómo las actividades turísticas pueden contribuir al peligro y a la exposición
- Comprender las maneras de prepararse para distintas situaciones de desastre y de enfrentarse a ellas.



I.3 – Resiliencia en el turismo 3: Abordar los riesgos en el turismo

[Acceda al curso](#)

La tercera unidad de aprendizaje sobre resiliencia muestra cómo **abordar los riesgos** en el turismo de forma adecuada. En primer lugar, se tratan aspectos relevantes relacionados con la **evaluación del riesgo**, poniendo el foco en la **identificación** y **priorización de distintos tipos de peligros**. A continuación, se presenta el concepto de **matriz de riesgos** a fin de poder evaluar determinados peligros. Para aclarar este aspecto se explican los **conceptos de probabilidad e impacto (gravedad)**. Los y las participantes se familiarizan con métodos de **evaluación del riesgo** asociados a los peligros aplicando el término “**puntuación de riesgo**”.

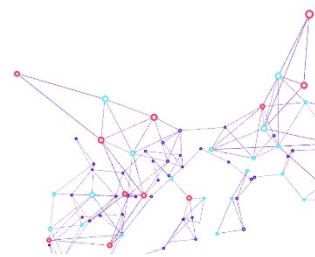
Asimismo, se explican los **conflictos de objetivos** y las **herramientas de análisis de riesgos**. Se aborda la cuestión importante de la **gestión de los riesgos** haciendo referencia a la **reducción** y **prevención de riesgos**. Se destaca la importancia de **políticas, planes, procedimientos operativos estándar** y **capacitación / educación**, así como de la **reducción del uso de los recursos** y las **emisiones**.



La unidad presenta, además, **opciones para reducir el impacto asociado a los peligros** mediante la adaptación al cambio climático y a sus efectos, la transferencia, gestión compartida y aceptación de los riesgos, y mediante el seguimiento y la evaluación.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Identificar y priorizar diferentes tipos de peligros
- Evaluar y gestionar los riesgos utilizando el concepto de la matriz de riesgos
- Reducir el impacto asociado a los peligros adaptándose a los cambios.



I.4 – Resiliencia en el turismo 4: Respuesta empresarial a crisis y desastres

[Acceda al curso](#)

La cuarta unidad de aprendizaje sobre resiliencia trata sobre cómo las empresas pueden **dar respuesta a crisis y desastres** analizando en detalle las **tres fases de preparación, respuesta y recuperación**. El curso comienza con la primera fase, la de **preparación**, analizando los aspectos de la **gestión de recursos** y la **comunicación en caso de crisis**, en particular el desarrollo de un **plan de respuesta ante emergencias**.



A continuación, se estudia la cuestión de la respuesta ante emergencias abordando aspectos como la **tecnología de la información** y la **asistencia al personal**. Se destaca la importancia de la fase de preparación mediante la presentación de los **sistemas de alerta temprana** y los **kits digitales de emergencia**.



En la segunda parte de la unidad se examina la fase de **respuesta**. Se ofrece una comprensión más profunda de la **comunicación en caso de crisis**, en particular, de la **comunicación externa e interna** y la **comunicación con los y las huéspedes**, así como de **formas de comunicar**. Se mencionan tipos de incidentes en los que es necesaria la comunicación en caso de crisis. Los y las participantes adquieren conocimientos sobre la **gestión de los medios** destacando la importancia de un idioma común y de la coordinación. Se abordan asimismo aspectos relacionados con la **gestión de reservas** y la **política de cancelación** en situaciones de crisis.

El módulo se completa con la fase de **recuperación**, destacando la importancia de la **continuidad del negocio** y del establecimiento de un **plan de recuperación**. Se describen **recursos esenciales** para una **recuperación rápida**, así como alternativas a considerar. Por último, el curso trata la **evaluación de ofertas y mercados**, incluyendo el concepto de **flujo de efectivo**, y la **gestión del personal**.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Prepararse como empresa ante crisis y desastres
- Responder como empresa a crisis y desastres
- Recuperarse como empresa tras crisis y desastres.



I.5 – Resiliencia en el turismo 5: Creación de resiliencia a largo plazo

[Acceda al curso](#)



El módulo sobre resiliencia finaliza con la unidad de aprendizaje que aborda la **creación de resiliencia a largo plazo**.

En primer lugar, se destaca la importancia del **conocimiento**, la **información** y el **aprendizaje** para **responder con eficacia**. A continuación, se explica el **papel que desempeñan las partes interesadas** en la creación de resiliencia mediante la presentación de la **matriz de responsabilidades**, una herramienta que ayuda a mapear y evaluar el perfil de competencias existentes. Los y las participantes se familiarizan con distintos tipos de **análisis de las partes interesadas**.

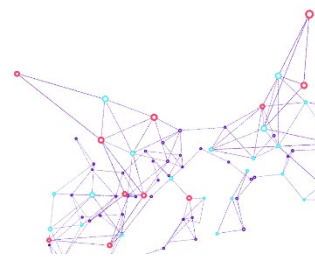
En relación con la creación de resiliencia, se aborda el concepto de la **innovación** haciendo hincapié en el turismo y la hostelería. Se pone asimismo énfasis en la **diversificación de los productos, servicios y/o mercados**, en particular en la **diversificación como respuesta al COVID-19**.

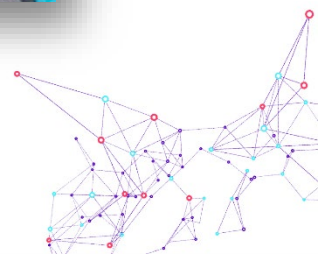
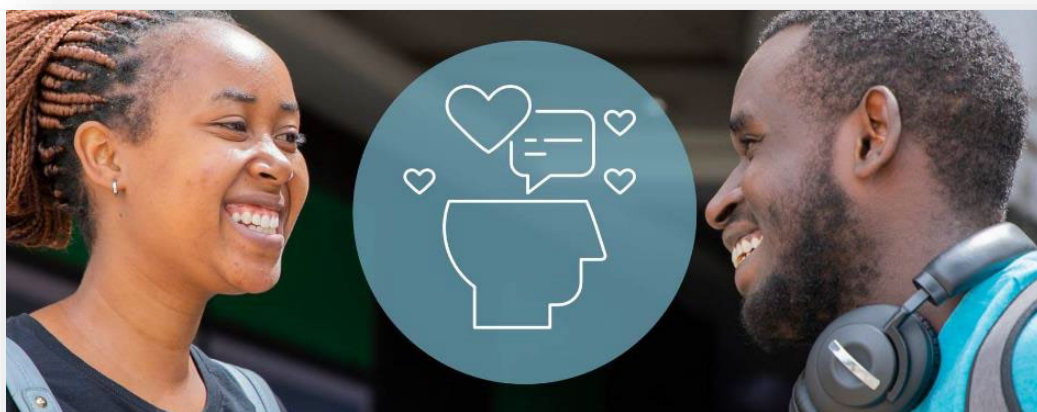
Por último, se destaca la importancia del **liderazgo** y la **cultura** para la creación de resiliencia, a la que contribuye la adopción de un enfoque holístico. El curso ofrece información esencial sobre **ecosistemas e infraestructuras resilientes**. Los y las participantes adquieren conocimientos sobre cómo fomentar la resiliencia en el lugar de destino en sentido amplio mediante la presentación del concepto de una **posición compartida basada en valores**. Finalmente, se hace hincapié en la **creación de valor** que supone para el lugar de destino en sentido amplio.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar el papel de las partes interesadas para generar resiliencia basándose en una matriz de responsabilidades
- Describir la importancia de la innovación y la diversificación para crear resiliencia
- Aplicar medidas que contribuyan a la resiliencia.



J – Guía de turismo

Este curso ofrece una introducción a **aspectos fundamentales para guías de turismo** a lo largo de ocho unidades de aprendizaje. Esta capacitación brinda a los y las participantes la oportunidad de **ampliar sus habilidades sociales** en distintos temas.

J.1 – Guía de turismo 1: Las funciones y responsabilidades de la profesión de guía

[Acceda al curso](#)

Tras una breve introducción al curso de aprendizaje electrónico de guía de turismo, este primer módulo de aprendizaje aborda el tema de las **funciones y responsabilidades**. Describe los requisitos necesarios para desempeñarse como guía de turismo explorando las **habilidades y competencias básicas** (por ejemplo, habilidades lingüísticas, de comunicación, de servicio a clientes) y las **tareas y responsabilidades importantes** de la profesión de guía. Los y las participantes descubren asimismo la importancia de guías de turismo.

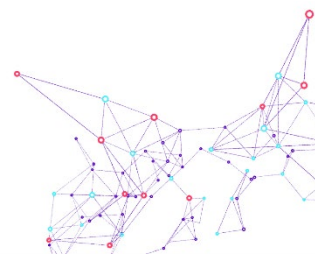


La unidad proporciona además información sobre los **requisitos** que se deben **cumplir para trabajar** como guía de turismo, incluyendo los **requisitos legales** y el **código de conducta**. Se enseña a los y las participantes distintas definiciones de “guía de turismo”, así como **posibles trayectorias profesionales y especialidades** que se pueden seguir como guía.

Por último, se explica qué significa ser guía de turismo. Se aborda la cuestión de si como guía de turismo se desempeña un rol **facilitador o animador**, y se describen distintos **tipos de animaciones**. La importancia de la **primera impresión como guía** de turismo es esencial para establecer una buena relación con clientes. Se explica **lo que se debe y no debe hacer en esta profesión**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Comprender las funciones y responsabilidades de un o una guía de turismo
- Saber cuáles son los requisitos necesarios para ser guía de turismo
- Explorar las distintas especialidades y lo que se debe y no debe hacer en esta profesión.



J.2 – Guía de turismo 2: Habilidades clave para guías de turismo I – narración de historias y aptitudes de presentación

Acceda al curso

La segunda unidad de aprendizaje de guía de turismo aborda el tema de las “habilidades clave de la profesión de guía” y explica las **habilidades esenciales para trabajar como guía**. Entre ellas figuran **habilidades de investigación** para hacer una planificación y preparación adecuada de la ruta (preparación del contenido y metodología, planificación de tiempo y logística) y **habilidades de comunicación** (proceso de comunicación, problemas de comunicación, comunicación verbal y no verbal).



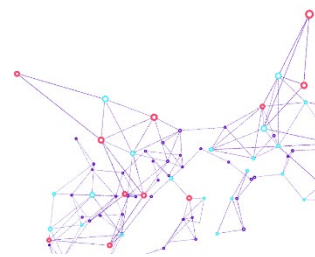
A continuación, se describen **métodos de presentación** y se muestran **distintos tipos de presentaciones** en función del contexto de la ruta y las necesidades de los y las clientes.



La unidad de aprendizaje explora además la **creación de expectativa** en la visita turística mencionando los **medios ilustrativos e informativos** adicionales que pueden utilizarse para enriquecer la **experiencia multisensorial** de los y las visitantes. A continuación, se analiza la **técnica de la narración** a través de un breve videoclip. Mediante una serie de preguntas, los y las participantes adquieren una mejor comprensión de **cómo prepararse para sus visitas guiadas aplicando dramaturgia**. En este sentido, la unidad ilustra cuatro **tipos distintos de experiencias en visitas turísticas**, concretamente las experiencias sociales, de exploración, sensoriales y vitalistas.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar las habilidades relevantes para ser guía de turismo, por ejemplo, para informarse, comunicar y presentar
- Crear expectativa en la visita turística utilizando medios, narraciones y aplicando dramaturgia.



J.3 – Guía de turismo 3: Habilidades clave para guías de turismo II – cómo hablar sobre...

[Acceda al curso](#)

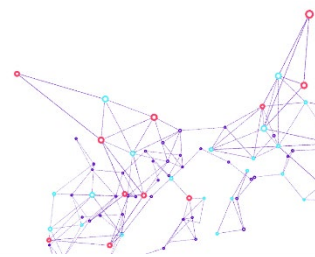
El tercer módulo de aprendizaje afronta el **reto de hablar sobre determinados temas**, a veces **delicados**. En primer lugar, se presenta **lo que se debe y no debe hacer en esta profesión**, después de lo cual se pueden comprobar los conocimientos adquiridos. Se analiza asimismo cómo **hablar sobre culturas populares** abordando temas pertinentes de la **cultura popular**, la **política** y la **religión**. Los y las participantes se familiarizan con **técnicas de conversación** para hablar de **historia** y con métodos directos para abordar cuestiones y **temas de la vida cotidiana**. Se muestra también cómo **gestionar tabús y conductas moralmente incorrectas**. Los y las participantes pueden aplicar y poner en práctica sus conocimientos de cada tema completando un breve ejercicio.



El **aprendizaje y la comprensión interculturales** son aspectos esenciales de las habilidades del o de la guía de turismo. Esta unidad de aprendizaje presenta los **distintos niveles de comprensión** y sensibilización **interculturales**. Ofrece **consejos prácticos** que pueden aplicarse en diferentes situaciones para mejorar la comprensión intercultural en las visitas.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Aplicar pautas para hablar sobre culturas populares, política y religión, historia, la vida cotidiana y tabús
- Demostrar competencias interculturales para aprender y comprender
- Aplicar consejos prácticos para mejorar la comprensión intercultural en las visitas.



J.4 – Guía de turismo 4: Principios de psicología grupal

[Acceda al curso](#)



La cuarta unidad de aprendizaje profundiza en la **psicología grupal**, la **pedagogía grupal**, y la **gestión y logística de grupos**. En primer lugar, los y las participantes se familiarizan con los



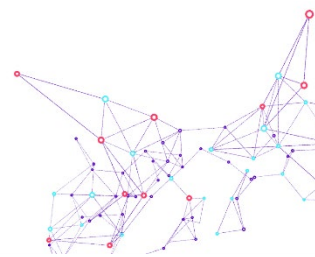
principios de la psicología grupal descubriendo las **fases de la formación de grupos**, los **factores que repercuten en la dinámica grupal** y las **estrategias grupales**. El módulo explora asimismo la **pedagogía grupal** analizando los objetivos de la pedagogía grupal, la **creación** adecuada de **contenido** y las **herramientas pedagógicas**, como la diferenciación, la variación y la repetición, así como técnicas motivacionales e interrogativas.

La unidad proporciona también información sobre cuestiones básicas de la **gestión de grupos turísticos**, entre ellas, aspectos de la **gestión efectiva del tiempo**, factores que deben tenerse en cuenta a la llegada y en charlas de presentación, así como la **resolución de problemas** y la **mediación**. Por último, los y las participantes se familiarizan con el tema de la **logística de grupos** adquiriendo conocimientos sobre los **canales de distribución** en el negocio de los viajes turísticos, la **función de los operadores / organizadores turísticos**, los **problemas que pueden surgir** en establecimientos que ofrecen alojamiento, así como sobre aspectos importantes relacionados con **modos de transporte y proveedores de servicios**.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar los principios de la psicología grupal
- Demostrar los fundamentos de la pedagogía grupal
- Aplicar técnicas y métodos para gestionar un grupo turístico
- Aplicar los aspectos logísticos vinculados al trabajo como guía de turismo.



J.5 – Guía de turismo 5: Salud y seguridad para guías de turismo

[Acceda al curso](#)

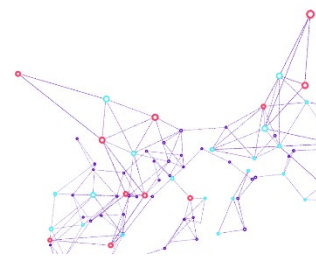


La quinta unidad de aprendizaje aborda el tema crucial de los **requisitos de salud y seguridad y requisitos legales** para guías de turismo, analizando **problemas personales de salud, obligaciones legales en materia de salud y seguridad**, y responsabilidades. A continuación, se desvela la cuestión de la salud y la seguridad evaluando distintos **riesgos** asociados a la profesión de guía de turismo, **tratando los procedimientos que existen en este tema** y conociendo los aspectos de salud y seguridad que deben tenerse en cuenta en los **viajes con personas mayores**. Un dato importante es que los y las participantes adquieren conocimientos sobre formas de **afrontar situaciones de emergencia sanitaria** y sobre la **gestión de crisis** en relación con actos delictivos, situaciones de peligro para el grupo o la muerte de uno de sus miembros.

La unidad aborda además la cuestión de las **pandemias** y las **epidemias**. Se debaten aspectos relacionados con la **recuperación** del sector turístico y la profesión de **guía de turismo en tiempos de COVID-19**, en concreto la elaboración de un **plan de emergencia para COVID-19**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Explicar los requisitos de salud y legales para trabajar como guía de turismo
- Demostrar la importancia de analizar los riesgos potenciales
- Gestionar emergencias y crisis sanitarias como guía de turismo
- Hacer frente a la actual pandemia de COVID-19.



J.6 – Guía de turismo 6: Gestión de reclamaciones de clientes y emergencias

[Acceda al curso](#)



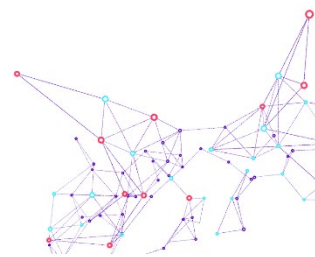
La sexta unidad de aprendizaje aborda el tema de las **reclamaciones de clientes y las emergencias**, empezando con los **distintos tipos de clientes** y la importancia de tener en cuenta su **diversidad** en la planificación del recorrido y la prestación del servicio.

A continuación, se muestran los **aspectos básicos del servicio a clientes**, incluyendo la comprensión del concepto de servicio, la identificación de sus **necesidades, requisitos y expectativas**, y la gestión de las expectativas. Los y las participantes se familiarizan con el delicado tema de **cómo tratar con clientes difíciles** y con los aspectos de las **reclamaciones de clientes**.

La unidad se completa con el tratamiento del tema de las **emergencias**. Tomando como ejemplo diferentes situaciones de emergencia, se muestran formas de **afrentar diversas crisis**, tales como el robo o la pérdida de pertenencias, o un accidente de tránsito. Por último, se aborda el tema de la **gestión de crisis** explorando las **medidas de seguridad** y los **sistemas de alerta temprana**.

Este módulo permite a los y las participantes:

- Describir los tipos de cliente
- Demostrar la importancia de conocer y gestionar las expectativas de clientes
- Aplicar técnicas para tratar las reclamaciones de clientes y cómo reaccionar en caso de emergencia.



J.7 – Guía de turismo 7: Guía cultural e interpretación del patrimonio

[Acceda al curso](#)

La séptima unidad de aprendizaje se ocupa de la **función de guía cultural y la interpretación del patrimonio**. Los y las participantes se familiarizan con la **interpretación del patrimonio cultural**, su importancia y la **función del o de la guía de turismo** en este contexto. El curso revela además los **principios** y las **herramientas de la interpretación del patrimonio cultural**.



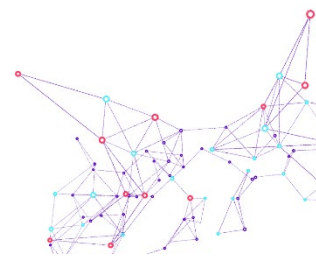
La unidad aborda asimismo los **objetivos de la interpretación del patrimonio cultural**. Los y las participantes adquieren conocimientos sobre el **patrimonio cultural tangible e intangible** y sobre la **interpretación** de distintos tipos de patrimonio cultural.

El módulo analiza distintos aspectos relacionados con el **patrimonio y el turismo urbanos** (por ejemplo, los tipos de destinos de turismo urbano más populares y la planificación de visitas a una ciudad) y con la **visita de museos, palacios y lugares sagrados y religiosos**. La unidad concluye ofreciendo información sobre **lugares arqueológicos** y que han sido declarados **Patrimonio Mundial de la UNESCO**, y sobre aspectos que deben tenerse en cuenta para su visita.



Este módulo permite a los y las participantes:

- Demostrar la importancia y los principios de la interpretación del patrimonio cultural
- Describir la diferencia entre patrimonio cultural tangible e intangible
- Explicar los diferentes objetos de la interpretación del patrimonio cultural.



J.8 – Guía de turismo 8: Guía de naturaleza y aventura

[Acceda al curso](#)



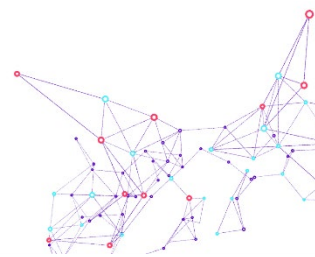
El último módulo de aprendizaje se ocupa del **trabajo como guía de naturaleza, de vida silvestre y de aventura**. En primer lugar, se aborda la noción de turismo de naturaleza describiendo la importancia de la **experiencia de la naturaleza** y la **gestión de áreas protegidas**. Se analiza la cuestión del “turismo sostenible” explorando los **distintos tipos de áreas protegidas y medidas**

para **apoyar y promover la conservación de la naturaleza** como guía de turismo. Se presentan los **principios del trabajo como guía de naturaleza** analizando distintas formas de turismo de naturaleza y **métodos para mejorar la experiencia de la naturaleza** que viven los y las turistas. Los y las participantes descubren también el **turismo de vida silvestre**, en particular las distintas formas de turismo con animales y de turismo de vida silvestre marina. Se describen los aspectos esenciales que es necesario considerar al **planificar actividades turísticas** y de **observación de la vida silvestre**.

La segunda parte de la unidad trata el **turismo de aventura**, explorando las **rutas de turismo deportivo**, de **senderismo** y de **ciclismo**, así como las **rutas de aventura**. En cada ámbito, se analizan los **problemas de integración** de las actividades en **paquetes turísticos estándar**, se describen las distintas **formas de rutas**, y se analizan los **requisitos** para los y las guías respectivos. El módulo analiza también los **grupos de clientes** de cada segmento turístico.

Este módulo permite a los y las participantes:

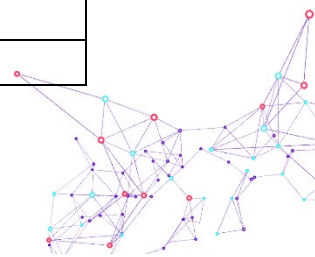
- Explicar los principios del turismo sostenible y basado en la naturaleza
- Exponer los principios del trabajo como guía de naturaleza
- Dirigir rutas de aventura y deportivas.



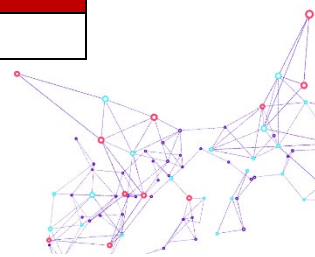
3. Itinerarios de aprendizaje

Los cursos se agrupan en itinerarios temáticos de aprendizaje e incluyen enlaces a atingi (haga clic en el título del curso para abrir el enlace).

Itinerarios de aprendizaje
Introducción a las profesiones del sector turístico
A Career in Tourism (únicamente en inglés)
A Career in Hospitality (únicamente en inglés)
Guía de turismo 1: Funciones y responsabilidades de la profesión de guía
Qué significa ser emprendedor o emprendedora de turismo
Aspectos fundamentales del turismo y la hostelería
Fundamentals of Tourism & Hospitality (únicamente en inglés)
Foundations of Food & Beverage Business (únicamente en inglés)
Soft Skills for Tourism Business (únicamente en inglés)
Atención al cliente para empresas turísticas
Fundamentals of Housekeeping (únicamente en inglés)
Aspectos fundamentales de la gastronomía
Foundations of Food & Beverage Business (únicamente en inglés)
Atención al cliente para empresas turísticas
Quick Start English Vocabulary for Tourism (únicamente en inglés)
How to manage Health & Safety (únicamente en inglés)
Adjusting Health, Safety & Hygiene to COVID-19 (únicamente en inglés)
Marketing turístico
Cómo estudiar los mercados y canales de venta
Explorar las estrategias de precios y promociones
Introducción al marketing digital para el negocio turístico
Desarrollo y gestión de productos turísticos
Emprendimiento y desarrollo empresarial en el turismo
Qué significa ser emprendedor o emprendedora de turismo
Emprendimiento en el negocio turístico
Calculations for Tourism (únicamente en inglés)
Cómo estudiar los mercados y canales de venta
Explorar las estrategias de precios y promociones
Desarrollo y gestión de productos turísticos
Servicio a clientes y gestión de clientes en el turismo
Soft Skills for Tourism Business (únicamente en inglés)
Atención al cliente para empresas turísticas
Atención a clientes y gestión de reclamaciones
Quick Start English Vocabulary for Tourism (únicamente en inglés)



Empoderamiento y derechos humanos en el turismo
Women's Rights & Gender Equality in Tourism (únicamente en inglés)
Condiciones de trabajo dignas en el turismo
Protección de la infancia en el turismo
Participación de la comunidad en el turismo
Aspectos esenciales de la gestión del turismo y de la hostelería sostenibles
Introduction to Green & Clean Tourism (únicamente en inglés)
Por qué las empresas turísticas deben ser sostenibles
Cómo crear un negocio turístico sostenible
Implementación de prácticas turísticas sostenibles
Gestión del agua en la hostelería
El futuro de la hostelería sostenible
Eficiencia energética en la hostelería
Gestión de residuos y economía circular en la hostelería
Gestión de alimentos sostenibles en la hostelería
Condiciones de trabajo dignas en el turismo
Salud, seguridad e higiene en el negocio turístico
How to manage Health & Safety (únicamente en inglés)
How to implement COVID-19 & Hygiene Standards (únicamente en inglés)
Adjusting Health, Safety & Hygiene to COVID-19 (únicamente en inglés)
Resiliencia: gestión informada sobre los riesgos en el negocio turístico
Resiliencia en el turismo 1: Resiliencia y desarrollo sostenible
Resiliencia en el turismo 2: El riesgo en el turismo
Resiliencia en el turismo 3: Abordar los riesgos en el turismo
Resiliencia en el turismo 4: Respuesta empresarial a crisis y desastres
Resiliencia en el turismo 5: Creación de resiliencia a largo plazo
Guía de turismo
Guía de turismo 1: Funciones y responsabilidades de la profesión de guía
Guía de turismo 2: Habilidades clave para guías de turismo I – narración de historias y aptitudes de presentación
Guía de turismo 3: Habilidades clave para guías de turismo II – cómo hablar sobre...
Guía de turismo 4: Principios de psicología grupal
Guía de turismo 5: Salud y seguridad para guías de turismo
Guía de turismo 6: Gestión de reclamaciones de clientes y emergencias
Guía de turismo 7: Guía cultural e interpretación del patrimonio
Guía de turismo 8: Guía de naturaleza y aventura
Curso individual
Computing Skills for Business (únicamente en inglés)





4. Pie de imprenta

Como empresa federal, la GIZ asiste al Gobierno de la República Federal de Alemania en la realización de sus objetivos en el ámbito de la cooperación internacional para el desarrollo sostenible.

Publicado por:

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Domicilios sociales de la empresa: Bonn y Eschborn, Alemania

Friedrich-Ebert-Allee 32 + 36, 53113 Bonn, Alemania

T +49 228 44 60-3471

E atingi-eacademy@giz.de

I www.giz.de

Por encargo de:

Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo

Proyecto

Proyecto sectorial de cooperación con el sector privado

Componente “Turismo para el desarrollo sostenible”

Responsable del proyecto:

Andreas Hofmann

