


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: INS-GDE-36</p>	
	<p>INSTRUCTIVO: CAPACITACION Y FORMACION A AGENTES TURISTICOS</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 6</p>	

INSTRUCTIVO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN A AGENTES TURÍSTICOS

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: INS-GDE-36</p>	
	<p>INSTRUCTIVO: CAPACITACION Y FORMACION A AGENTES TURISTICOS</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 2 DE 6</p>	

1. OBJETIVO:

Implementar estrategias para fomentar el desarrollo y el crecimiento de la industria turística a través de la formación y capacitación de todos los conceptos y nuevas tendencias del turismo realizando un trabajo articulado con la academia como “SENA regional Tolima, Universidades, Gremios” en cada una de las diferentes disciplinas que se ofertan en el proceso de la formación y capacitación.

2. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES:

TURISMO: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.

TURISTA: Aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

GREMIOS: Es la corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad.



MARKETING: Analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

CALIDAD TURÍSTICA: Es un reconocimiento a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permitan elevar la calidad de la oferta turística.

COMERCIALIZACIÓN: En términos generales, los procesos necesarios para llevar los bienes del productor al consumidor.

COMPETITIVIDAD: Capacidad de ser competitivo. Se dice que una empresa o industria tiene competitividad cuando es capaz de competir adecuadamente en el mercado.

FERIAS DE TURISMO: son eventos de carácter público y periódico que tienen como finalidad primordial la exposición, muestra y difusión de la oferta de bienes y servicios del sector turístico, para contribuir a su conocimiento y comercialización.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: INS-GDE-36</p>	
	<p>INSTRUCTIVO: CAPACITACION Y FORMACION A AGENTES TURISTICOS</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 3 DE 6</p>	

CAPACITACIÓN: se refiere a las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades, cada uno necesario para cumplir sus labores eficazmente en la sala de clases y la comunidad escolar.

FORMACIÓN PROFESIONAL: se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida. Actualmente en la mayoría de países se le conoce como Educación y Formación Profesional.

INVESTIGACIÓN TURÍSTICA: Conjunto de acciones que de acuerdo a una metodología llevan a averiguación, aportación y creación de nuevos conocimientos sobre el turismo.



MARKETING TURÍSTICO: Conjunto de técnicas relativas a la transferencia y servicios turísticos del producto al consumidor. Constituye la política y la demanda con la preparación de producto turístico para su venta con la distribución del mismo, con la satisfacción óptima de necesidades de segmentos determinados de consumidores.

PRESTADORES TURÍSTICOS: toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo.

SERVICIOS TURÍSTICOS: son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

3. CONDICIONES GENERALES

1. Identificar Segmento turístico que se aplicara para la formación
2. Identificar el tipo de formación a Convocar



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: INS-GDE-36</p>	
	<p>INSTRUCTIVO: CAPACITACION Y FORMACION A AGENTES TURISTICOS</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 4 DE 6</p>	

3. Escoger aliados académicos en el proceso de formación
4. Requerimientos para aplicar al proceso de formación
5. Convocatoria de la formación
6. Vinculación formal al programa
7. Entregar oportunamente la cédula ampliada al 150%.
8. Mínimo de 30 inscritos a la capacitación
9. No dejar de asistir a más de tres clases.
10. Cumplir con el ciclo de capacitaciones para obtener su certificación.

4. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

1. Identificar el segmento turístico que se aplicara la formación (finca turísticas, gastronomía, alojamiento y hospedaje, agencias de viajes etc.)
2. Identificar las necesidades y tipo formación y capacitación solicitadas por el sector turístico. (Cursos cortos, tecnología, técnicos, talleres, seminarios).
3. En el proceso de formación es fundamental el trabajo articulado con la academia ya que dan un peso suficiente en las certificaciones otorgadas a los aprendices. (Universidades, SENA, etc.)
4. Requerimientos para aplicar al proceso de formación y capacitación brindado, pertenecer al sector turístico o interesado por el turismo (Empresarios, estudiantes y Comunidad)
5. Realizar la convocatoria del proceso de formación a iniciar en los sectores turísticos y comunidad interesada.
6. Planeación de la formación y capacitación
 - Se realiza una identificación clara de las necesidades del sector turísticos en procesos de formación y capacitación que aporte nuevos conocimiento y apoyo en cada una de las modificaciones exigidas por el gobierno y el sector , convocando mesa de trabajo a la academia para estructurar o escoger el curso a desarrollarse de la mano con el instructor o docente encargado del área en los lineamientos de la formación (horas de la capacitación, horario, lugar, fechas, requisitos para las personas que van a recibir la capacitación y contenidos temáticos).

7. Programación

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: INS-GDE-36</p>	
	<p>INSTRUCTIVO: CAPACITACION Y FORMACION A AGENTES TURISTICOS</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 5 DE 6</p>	

- Se realiza la convocatoria por un tiempo mínimo de 20 días en el cual se ejecuta la jornada de inscripción de cada una de las personas interesadas en el proceso de formación, indicando los temas abarcas, horarios y lugar de los encuentros, solicitando fotocopia ampliada de su cédula de ciudadanía al 150%. La entrega de este documento tiene un plazo de acuerdo con la programación que se acuerde con la entidad correspondiente; las personas que no cumplen con este requisito no pueden iniciar esta formación con el Programa. La capacitación se cancela cuando no se cumple con el cupo de mínimo 30 personas con sus respectivas fotocopias de cédula de ciudadanía.

8. Ejecución

- El instructor o docente asignado para la formación brinda la capacitación según lo acordado.
- Se lleva un control con respecto a la asistencia de los aprendices, planillas externas y fotografías del proceso.

9. Certificación

- Al finalizar el proceso se certifica que cumplieron a cabalidad con sus obligaciones (asistencia y actividades propuestas por él instructor asignado).

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACIÓN
01	2018/10/08	
02	2019/04/25	Se actualizo procedimiento de acuerdo a las actividades

Elaboro	Aprobó
<p>Nombre: Basilio Alexander Vicens M. Cargo: Asesor Secretaria de Desarrollo Económico</p>	<p>Nombre: Sebastián Sánchez Meneses Cargo: Secretaria de Desarrollo Económico</p>