

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD	Código: INS-GDE- 36	
	INSTRUCTIVO: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN A AGENTES TURÍSTICOS.	Versión: 03	
		Página: 1 de 4	

INSTRUCTIVO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN A AGENTES TURÍSTICOS.

1. Objetivo:

Implementar estrategias para fomentar el desarrollo y el crecimiento del sector turístico a través de la formación y capacitación de todos los conceptos y nuevas tendencias del turismo realizando un trabajo articulado con la academia, SENA, gremios y demás involucrados en el sector turismo.

2. Alcance:

La alcaldía de Ibagué a través de la dirección de turismo, busca fortalecer a todos los agentes del sector turismo identificando el segmento turístico que manejan para aplicar con la formación y diversas capacitaciones. Para lograr ese alcance la dirección de turismo planea los temas que se manejan en el sector turismo y hace constantes convocatorias abiertas para el sector y organizar las diferentes capacitaciones.

3. Definiciones:

- ✓ 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 turística¹.
- ✓ Comercialización: En términos generales, los procesos necesarios para llevar los bienes del productor al consumidor².
- ✓ Competitividad: Capacidad de ser competitivo. Se dice que una empresa o industria tiene competitividad cuando es capaz de competir adecuadamente en el mercado³.
- ✓ 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 escolar⁴.
- ✓ 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 comercialización⁵.
- ✓ 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

¹ <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>

² <http://www4.ujaen.es/~osenise/TEMA10.pdf>

³ <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>

⁴ <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331433041004.pdf>

⁵ <https://old.aecr.org/web/congresos/1997/cts/comun/a7/07-114.pdf>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: INS-GDE- 36</p>	
	<p>INSTRUCTIVO: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN A AGENTES TURÍSTICOS.</p>	<p>Versión: 03</p>	
		<p>Página: 2 de 4</p>	

se le conoce como Educación y Formación Profesional⁶.

- ✓ Gremios: Es la corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad⁷.
- ✓ Investigación Turística: Conjunto de acciones que de acuerdo a una metodología llevan a averiguación, aportación y creación de nuevos conocimientos sobre el turismo⁸.
- ✓ 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 necesidades⁹.
- ✓ 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 consumidores¹⁰.
- ✓ 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 turismo¹¹.
- ✓ 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 turísticos¹².
- ✓ 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 otros¹³.
- ✓ 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 geográfico¹⁴.

⁶<https://www.cursosccc.com/blog/2020/10/la-importancia-de-la-formacion-profesional/#:~:text=Por%20Formaci%C3%B3n%20Profesional%20se%20entienden,largo%20de%20toda%20la%20vida.>

⁷ <https://definicion.de/gremio/>

⁸ <https://www.monografias.com/trabajos66/glosario-terminos-turisticos/glosario-terminos-turisticos2>

⁹ <https://definicion.de/marketing/>

¹⁰ <https://www.monografias.com/trabajos66/glosario-terminos-turisticos/glosario-terminos-turisticos2>

¹¹ <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo>

¹² <https://www.ceupe.com/blog/servicios-turisticos.html>

¹³ <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

¹⁴ <https://www.definicionabc.com/general/turista.php>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD	Código: INS-GDE- 36	
	INSTRUCTIVO: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN A AGENTES TURÍSTICOS.	Versión: 03	
		Página: 3 de 4	

4. Base legal:

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

5. Condiciones Generales:

- ✓ Identificar zonas a visitar.
- ✓ Identificar prestadores turísticos a visitar
- ✓ Formato Acta de Visita.
- ✓ Realizar diagnóstico del Establecimiento
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Plan de seguimiento

6. Actividades

- 6.1 Identificar el segmento turístico que se aplicara la formación (finca turística, gastronomía, alojamiento y hospedaje, agencias de viajes etc.)
- 6.2 Identificar las necesidades, tipo formación y capacitación solicitadas por el sector turístico. (Cursos cortos, tecnología, técnicos, talleres, seminarios).
- 6.3 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.)
- 6.4 Requerimientos para aplicar al proceso de formación y capacitación brindado, pertenecer al sector turístico o interesado por el turismo (Empresarios, estudiantes y Comunidad)
- 6.5 Realizar la convocatoria del proceso de formación a iniciar en los sectores turísticos y comunidad interesada.
- 6.6 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. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTEDESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	08/10/2018	Se actualizaron las condiciones generales.
02	25/04/2019	Se actualizo procedimiento de acuerdo a las actividades
03	05/09/2023	Actualización de alcance, condiciones generales y actividades.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD	Código: INS-GDE- 36	
		INSTRUCTIVO: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN A AGENTES TURÍSTICOS.	
		Fecha: 05/09/2023	
		Página: 4 de 4	

8. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales universitarios Secretaría de Desarrollo Económico.	Directores Secretaría de Desarrollo Económico.	Secretaria de Desarrollo Económico.