

2020-2024

Nafarroa_{ko}
Erresuma



Reyno de
Navarra

PLAN DE FORMACIÓN de Turismo de Navarra

Dirección General de Turismo, Comercio y
Consumo Gobierno de Navarra

Diciembre 2019

TÍTULO: Plan de Formación de Turismo de Navarra.

DIRECTORA GENERAL DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO
Maitena Ezkutari Artieda

Directora de Servicio de Ordenación y Fomento del Turismo y del
Comercio

Margarita Cueli Erice

EQUIPO CONSULTOR

Marian Salaverria Zabalegui

Maria Dolores García Aranda

Contenido

Contenido	2
1 Presentación del Plan de Formación de Turismo de Navarra.....	4
2 El Plan Estratégico de Turismo, la situación del sector y su incidencia en el Plan de Formación	7
2.1 Dirección de la formación. Premisas que orientan el Plan de Formación de Turismo de Navarra.....	8
2.1.1 Formación significativa y vinculada a la práctica.....	8
2.1.2 Calidad de la formación	9
2.2 Situación del sector turístico y su incidencia en el Plan de Formación	10
2.2.1 Aspectos económicos.....	10
2.2.2 Internacionalización del sector	11
2.2.3 Identidad territorial	11
2.2.4 Desarrollo sostenible	12
2.2.5 Calidad del servicio.....	13
2.2.6 Información turística	13
2.2.7 Sectores de actividad	14
2.2.8 Población local	15
2.2.9 Coordinación intra e intersectorial.....	15
2.2.10 Nuevas tecnologías	16
2.2.11 Promoción y Marketing	16
3 Objetivos del Plan de Formación	17
3.1 General	17
3.2 Específicos	17
4 Colectivos a los que se dirige el Plan de Formación.....	19
4.1 Colectivo profesional turístico, Entidades públicas y Locales	19
4.2 Otros colectivos de interés.....	20
5 Situación del sector en materia de formación	21
5.1 Demanda formativa	22
5.2 Oferta formativa	27
5.2.1 Oferta Formación Profesional Inicial y Formación Profesional para el Empleo	27
5.2.2 Oferta de Grados Universitarios	71
5.2.3 Oferta de formación específica en Turismo a nivel nacional	71
6 Diagnóstico de necesidades de formación	73
6.1 Fuentes de necesidades de formación o ejes principales	73
6.1.1 Innovación en producto y procesos.....	73

6.1.2	Internacionalización	73
6.1.3	Promoción y posicionamiento mercado	74
6.1.4	Idiomas.....	74
6.1.5	Profesionalización de la gestión	74
6.1.6	Información y servicios turísticos.....	74
6.2	Itinerarios Formativos	75
6.2.1	ID-0.1 Profesionalización de la actividad de guía turístico.....	77
6.2.2	ID- 0.2 Innovación en productos y procesos.....	81
6.2.3	ID- 0.3 Profesionalización de la gestión turística.....	84
6.2.4	ID- 0.4 Promoción y posicionamiento en el mercado.....	87
6.2.5	ID- 0.5 Gestión pública de la actividad turística.....	90
7	Diseño y planificación de las acciones formativas	92
7.1	Presentación.....	92
7.2	Itinerarios de formación y acciones formativas	95
7.2.1	Itinerarios y subitinerarios formativos	96
7.2.2	Listado de cursos.....	97
7.2.3	Relación entre itinerarios, subitinerarios y cursos	102
7.3	Mapa conceptual de las acciones formativas.....	109
7.4	Evaluación y seguimiento del Plan de Formación de Turismo	112
7.4.1	Evaluación de la satisfacción	112
7.4.2	Evaluación del aprendizaje	113
7.4.3	Evaluación de la transferencia al puesto de trabajo	113
8	Anexo I: Programa de las acciones formativas	114
9	Anexo II: Catálogo de formación-Cronograma.....	117
10	Bibliografía	119

1 Presentación del Plan de Formación de Turismo de Navarra

El Plan de Formación de Turismo de Navarra, en adelante PFT, se elabora en el marco de la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra, cuyo artículo 45, encuadrado dentro del Capítulo que recoge las medidas de promoción y fomento del turismo, determina que la Administración turística fomentará la profesionalización de los recursos humanos del sector turístico, a cuyo fin promoverá la realización de planes de formación tanto integrales como sectoriales.

Asimismo, uno de los principios rectores que se recogen en su artículo 4 es la calidad en el desarrollo de las actividades turísticas. La calidad se identifica como herramienta imprescindible para desarrollar, consolidar y mejorar la competitividad de las empresas y del destino turístico y depende en gran medida, entre otras, de la formación en los recursos humanos que se ocupan de gestionar las actividades turísticas.

El primer Plan de Formación Turística impulsado por la Dirección General de Turismo se llevó a cabo durante los años 2005-2007, impartándose acciones formativas (76 cursos en 2005, 85 en 2006 y 95 en 2007) dentro de la oferta de formación continua y ocupacional llevada a cabo por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, continuándose en el año 2008, con un segundo Plan, con formación (23 cursos) en los ámbitos de mejora de competencias de la gestión y calidad turística, así como en el desarrollo de nuevas tecnologías y comercialización turística.

En los años siguientes se realizaron acciones formativas sin estar agrupadas en un Plan de actuación, dadas las limitaciones presupuestarias de la Dirección General de Turismo entre el 2009-2015.

A partir de 2016 se trabajó en la elaboración del Plan Estratégico de Turismo. Conscientes de la necesidad y respondiendo a la demanda del sector se incidió especialmente, como línea estratégica a desarrollar, en la acción formativa.

De esta manera, el Plan Estratégico de Turismo 2018-2025, en adelante PET, aprobado por Acuerdo del Gobierno de Navarra de 14 de marzo de 2018 establece, dentro del Programa III "Fortalecimiento del tejido empresarial y mejora de la calidad, de la sostenibilidad y de la accesibilidad turística", las siguientes medidas:

Medida 3.01 "Formación y cualificación de trabajadores y trabajadoras, de empresarios y empresarias y del personal técnico de turismo, atendiendo a las especificidades de las zonas rurales".

Descripción de la medida: *"la formación y cualificación de las y los trabajadores y el empresariado turístico es una condición de base para fortalecer el tejido empresarial, especialmente en las zonas rurales. La formación del personal y de los y las empresarias es fundamental para ofrecer un turismo experiencial donde el contacto con las personas sea un elemento central de la estancia en Navarra. La formación debe dar prioridad a aquellas empresas vinculadas a gestión de procesos para la creación de productos o que participan en las UGET. También tendrá prioridad aquellas empresas que acrediten un elevado interés en la formación o que acrediten la disponibilidad"*

Medida 3.02. "Impulso de la formación adaptativa y al refuerzo de la internacionalización".

Descripción de la medida: *"Esta medida de formación e innovación social pretende dotar de capacidades y competencias a los y las profesionales en la cadena del valor del turismo en relación con las nuevas necesidades de los mercados emisores internacionales prioritarios".*

Por otro lado, el Turismo Integral es una de las áreas económicas establecidas en la Estrategia de Especialización Inteligente – Navarra S3– que está llevando a cabo el Gobierno de Navarra y que establece como objetivos para el turismo *"la apuesta por la profesionalización, diversificación y personalización de la oferta turística, superando el ámbito vacacional y explorando otros nichos de valor como el turismo cultural, rural, ciclista y de aventura, sanitario o de congresos, con el objetivo de mejorar la experiencia turística del visitante".*

Por lo tanto, el PFT busca mejorar la competitividad del sector turístico a través de la calidad en la prestación y en la gestión de la actividad turística y se constituye como uno de los instrumentos de concreción de las líneas estratégicas establecidas en el PET y de los objetivos de la S3.

La realidad del turismo, por su propia naturaleza social, cultural, territorial, económica e incluso tecnológica, está sometida a un proceso de constante evolución y transformación, lo cual requiere, entre otras, la revisión del contexto en el cual se produce. Ello conlleva que los planes formativos a implantar en el sector turístico sean prácticos, especializados y adaptados a la constante evolución del sector.

En algunos casos, la falta de capacidad para adaptarse al cambio ha conllevado una pérdida importante de competitividad y, por lo tanto, es imprescindible abordar programas formativos especializados que activen un punto de inflexión, y contribuyan de manera eficaz a cubrir el gap en la capacitación de los y las profesionales del sector turístico ante el cambio en la comercialización y distribución turística, dotándolos de los conocimientos y herramientas de gestión innovadoras para afrontar estos retos, así como la formación orientada a crear nuevos productos turísticos y a su promoción internacional.

El PFT pretende dar respuesta inmediata a las carencias detectadas en el sector turístico de Navarra en diferentes ámbitos para la mejora de la competitividad de los negocios turísticos y la calidad de destino.

En este sentido, conforme lo establecido en las medidas 3.01 y 3.02 del PET, se establecen acciones formativas concretas en las siguientes materias o ejes y que se desarrollarán durante los años 2020-2024:

- *Innovación en producto y procesos*
- *Internacionalización*
- *Promoción y posicionamiento de mercado*
- *Idiomas*
- *Profesionalización de la gestión*
- *Información y servicios turísticos*

El sector turístico está conformado por una industria fragmentada en la que intervienen un gran número de empresas –turísticas y no turísticas- y de entidades públicas –de diferentes ámbitos sectoriales y territoriales- y exige una estrecha cooperación de todos los agentes implicados. La interdependencia de todos los agentes obliga a plantear una política sustentada en la creación de redes para dar respuesta conjunta a los retos y necesidades del

sector turístico. Es necesario que las modalidades formativas programadas se adapten a la materia a impartir y al colectivo al que se dirige.

Por tal razón, no se contempla únicamente módulos y cursos formativos, seminarios con especialistas o píldoras formativas que doten a los profesionales de las herramientas necesarias para poder continuar y mejorar la profesionalización de los servicios turísticos que se está llevando a cabo en Navarra, sino también otras que tengan como objetivo despertar el interés en el sector sobre el potencial de crecimiento que en la actualidad tiene el sector turístico, lo que constituye su valor diferenciador y una ventaja competitiva que debe ser aprovechada.

Materias como la internacionalización, la innovación en productos y procesos o el turismo sostenible, por ejemplo, requerirán un tratamiento singular y alineado con las políticas que se están llevando a cabo por otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, que conlleva, por tanto, que la acción formativa contemplada en este Plan se considere como una primera toma de contacto con colectivos interesados para que en posteriores Planes formativos se programe una formación de carácter más técnico en el que se incluyan tutorías personalizadas y acompañamiento en su proceso de implantación.

No obstante, este Plan tiene también la suficiente flexibilidad para adaptarse a las diferentes situaciones y un propósito de adecuación y mejora continua del mismo a través de su propia evaluación. Se contempla que si con posterioridad a su aprobación surgieran nuevas necesidades formativas como consecuencia de la entrada en vigor de novedades legislativas, de la puesta en marcha de nuevos procesos administrativos o de productos turísticos a desarrollar, de la mejora en la calidad de los servicios prestados o de acciones formativas concretas que sean propuestas por colectivos del sector turístico, podrán reformularse las acciones programadas o incorporarse al plan nuevas acciones formativas.

Por último, indicar que, con objeto de reforzar la conexión entre la formación programada en el PFT y las necesidades del sector turístico, aun no siendo objeto específico de este Plan, las acciones formativas serán complementadas con el Servicio Navarro de Empleo coordinando la formación impartida, así como impulsando los procesos de acreditación de competencias profesionales cuando sea compatible con las demandas formativas del sector. Igualmente, con el Departamento de Educación en los aspectos relativos a la formación reglada en Navarra y otros agentes de la comunidad educativa como Universidades o escuelas de negocios.

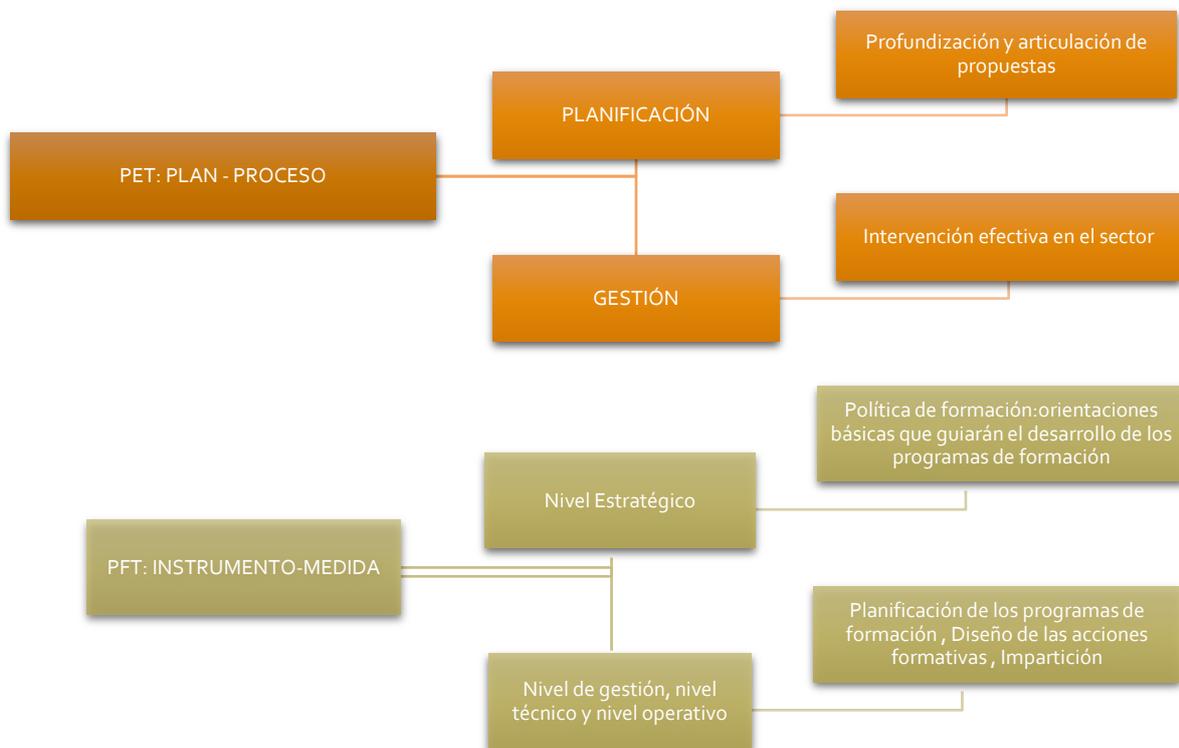
2 El Plan Estratégico de Turismo, la situación del sector y su incidencia en el Plan de Formación

Tal y como se ha comentado en el apartado anterior, el presente Plan de Formación pretende constituirse como uno de los instrumentos de concreción de las líneas estratégicas definidas en el marco del Plan Estratégico de Turismo de Navarra 2018-2025 (en adelante PET). Su intención es que la formación esté alineada con las orientaciones fundamentales del PET actuando en una dimensión operativa de manera que pueda dar respuesta a las problemáticas específicas del panorama turístico actual en Navarra y repercutir sobre un cambio significativo de esta realidad.

El conjunto *situado* de acciones formativas -respuestas educativas adecuadas a las condiciones y características del contexto sobre el que intervienen- se concibe para mejorar el enlace estrategia-objetivos. El Plan de Formación Turística de Navarra (PFT) es una de las delimitaciones a incorporar en el Plan Estratégico.

Dentro del propio plan de formación existe una articulación entre la dirección de la formación -nivel de intervención estratégico- que se alinea con los propósitos del PET en la consecución de sus líneas base-, y un nivel de intervención programático que descompone y da respuesta a cada uno de los retos y dificultades que se detectan en el sector. Este movimiento se realiza de forma flexible, de manera que ambos niveles resulten susceptibles de modificación debido a la acción de uno sobre otro.

Del mismo modo, esta forma de interacción puede establecerse como una herramienta de apoyo a la Administración en la toma de decisiones, aportando sugerencias para la estrategia del sector, tanto si están estrictamente relacionadas con la formación como si no lo están.



En base a los instrumentos operativos para la gestión del Plan Estratégico de Turismo y en relación al necesario establecimiento de un catálogo de formación permanentemente actualizado, la recomendación sería incorporar con carácter periódico el Plan de Formación de Turismo de Navarra como una de las herramientas necesarias para la mejora continua del sector:

- Acelerando la adaptación a las nuevas exigencias del mercado.
- Orientando y determinando las acciones de formación en aquellos segmentos identificados como de interés estratégico.
- Analizando periódicamente las necesidades formativas.
- Articulando la oferta formativa continua.

2.1 Dirección de la formación. Premisas que orientan el Plan de Formación de Turismo de Navarra

El objetivo general del PET expresa la voluntad de conseguir un cambio significativo en la realidad turística actual, mientras que el PFT avala la capacidad de la formación como una actuación o medida concreta que produce variaciones en los entornos sobre los que interviene. La formación contiene un potencial innegable como agente de cambio.

Sin embargo, consideramos que dicho potencial está sujeto a algunas condiciones:

2.1.1 Formación significativa y vinculada a la práctica

El proceso de construir, reconstruir o transformar realidades a través de la formación debe estar anclado en contextos significativos y relevantes para la persona formada. Para ello, las propuestas de formación deben estar ajustadas a sus necesidades y asociarse especialmente con la experiencia/vivencia del escenario personal y profesional en los que se encuentra o de los que va a formar parte. De ello se deriva tanto la estrecha relación del PFT con la radiografía de la situación del sector turístico en Navarra como las características del propio diseño instruccional del Plan de Formación.

El Plan de Formación es el conjunto coherente y ordenado de acciones formativas que se concreta en un periodo de tiempo determinado y se encamina a conseguir unos objetivos determinados.

Los diferentes niveles de intervención del Plan (nivel estratégico, nivel de gestión, nivel técnico y nivel operativo) se van concretando bajo la firme creencia de que “el conocimiento tiene que ser descubierto, construido, practicado y validado por cada persona. Por ello se procura que el diseño pedagógico se apoye en metodologías de aprendizaje colaborativo, en la creación de **situaciones** que permitan al profesional o futuro profesional implicarse en la exploración activa y en la colaboración social”¹:

- Adecuada combinación de los elementos pedagógicos, técnicos y organizativos de los procesos formativos.
- Metodologías centradas en las personas que reciben la formación.
- Diseño de actividades auténticas y ubicadas en el desarrollo de la actividad profesional.

¹ Salinas (2008) pág. 9; 12

- Planificación explícita y completa -objetivos, criterios de evaluación, etc.; con el fin de orientar al alumno (la anticipación ayuda a establecer un marco de trabajo con significado para la persona que aprende).
- Evaluación formativa y continua.

Consideramos que el marco conceptual definido (enseñanza-aprendizaje constructivista) es el adecuado para trabajar en formación de acuerdo a los principios rectores del PET: **innovación** y **calidad**.

Respecto a la innovación, se establece un paralelismo entre la necesidad de adaptarse a la actualidad social y territorial en materia turística y la necesidad de adaptarse a la actualidad en términos de métodos y estrategias formativas. Así se define innovación como la utilización *creativa* de los distintos recursos en ambos espacios para el logro de los objetivos marcados (metodologías de formación basadas en la experiencia / diseño de experiencias como “acción semilla”).

2.1.2 Calidad de la formación

Una de las mayores dificultades a las que se enfrenta el sector turístico es la deficiencia en la calidad con la que se prestan los servicios. Marcada especialmente por la carencia de una formación profesionalizadora y específica que consolide los diferentes perfiles profesionales del sector o por la insuficiencia en la calidad de la formación existente.

Una oferta formativa de calidad se erige, por tanto, como uno de los requisitos indispensables para la mejora de la situación del sector turístico en Navarra.

Entendemos como formación de calidad aquella que es capaz de intervenir para que los resultados de empleo y cualificación sean los esperados². En este sentido, es la formación que se planifica y desarrolla en torno a la definición de competencia profesional: conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo³.

El modelo de formación por competencias propone la triangulación entre el conocer, hacer y ser. Se relaciona con la concepción constructivista que mantenemos como premisa educativa en cuanto persigue un conocimiento práctico que permita experimentar y buscar soluciones a las situaciones reales (“aproxima al proceso formativo a las condiciones de desempeño profesional real⁴”, por lo que resulta indiscutiblemente significativo). Al mismo tiempo, favorece la evaluación, aportando criterios consistentes que relacionan la competencia con el desempeño. Sin “un establecimiento de unos indicadores sólidos que midan el grado de éxito de los objetivos, no hay proceso de mejora real⁵”: relación de la evaluación con la calidad de la formación.

² Consejería de Economía, Empresas y Empleo de Castilla la Mancha (2016)

³ Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional

⁴ Hernández (2017)

⁵ Font (2014)

Las realizaciones profesionales RP, son los elementos de la competencia que establecen el comportamiento esperado de la persona, en forma de consecuencias o resultados de las actividades que realizan.

Las capacidades son la expresión de los resultados esperados de las personas en situación de aprendizaje al finalizar el módulo formativo: se corresponde con los **objetivos específicos**.

Los criterios de realización CR, expresan el nivel aceptable de la realización profesional. Expresan lo que la persona debe hacer y en qué condiciones para demostrar que ha conseguido los objetivos específicos (capacidades).

Los criterios de evaluación CE, aprendizajes que hay que adquirir referidos al contexto profesional.

2.2 Situación del sector turístico y su incidencia en el Plan de Formación

Después de analizar las características y las claves del sector turístico en Navarra; sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades; los deseos a los que se aspira y los retos que se pretenden, este plan de formación se proyecta como una de las tácticas / estrategias de reorientación destinada a reducir las debilidades y las amenazas y aprovechar las oportunidades y las fortalezas. Veamos qué beneficios reporta y qué problemas resuelve⁶:

2.2.1 Aspectos económicos

El turismo tiene un gran efecto sobre la economía. Supone una fuente de ingresos muy importante, al mismo tiempo que tiene un gran potencial para el empleo. El sector turístico en Navarra es trascendental tanto por los ingresos como por el empleo que genera. El sector turístico es uno de los más importantes de nuestra comunidad tanto en relación al número de empresas existentes como al número de personas que trabajan en él. (Gabinete de Estudios de la UGT-Navarra). El mercado turístico europeo ha tenido un buen comportamiento en los últimos años. El turismo se consolida como un sector clave en la economía, especialmente en el ámbito rural local.

Una actuación en materia de formación resulta urgente y vital en relación a la debilidad de la formación y la cualificación profesional en una parte significativa de los trabajadores y las trabajadoras del sector

La formación turística de Navarra debe sujetarse a los parámetros del sistema de Formación Profesional. Una formación de calidad por su vinculación con las cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

La formación debe tener un impacto en el acceso, el mantenimiento y la mejora del empleo; sobre la mejora de la cualificación de los trabajadores y trabajadoras; la mejora de la competitividad de las distintas organizaciones -públicas y privadas- y con su adecuación a las necesidades del sector, con una demanda cambiante/mercado en continua adaptación.

Resulta muy importante señalar en este punto el retorno de la inversión en torno a la formación, porque los bienes intangibles son frecuentemente desconsiderados en su impacto

⁶ En adelante, en cursiva se incorporan alusiones directas al PET (literales o reelaboradas) que expresan la situación del sector, excepto que se cite expresamente alguna otra fuente (entre paréntesis en su caso).

sobre la economía. Una formación de calidad es la antesala necesaria para un servicio turístico de calidad. Y por ello, tanto el turismo como la formación asociada debería constituir una de las mayores apuestas institucionales para la generación del valor. En definitiva, los aspectos económicos justifican el PFT en relación al impacto que el turismo produce en la población.

En este punto, confluyen la formación como oportunidad y las fortalezas del panorama económico navarro en materia de turismo⁷, así la formación proporciona un impulso para el posicionamiento del turismo en el mercado:

- Ocupar un posicionamiento que mejore el entorno de rentabilidad.
- Consolidar y optimizar la posición de Navarra en mercados próximos y realizar la mejor lectura posible de las oportunidades del mercado europeo (finalidad del PET de acuerdo a los principios inspiradores de la revisión de la Estrategia Europea de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente).

11

2.2.2 Internacionalización del sector

El mercado turístico actual es fundamentalmente de proximidad, lo cual redundará en una marcada estacionalidad y bajo nivel de gasto en destino. El espacio turístico de Navarra presenta algunas debilidades importantes que deben superarse para abordar el desarrollo turístico en mercados desestacionalizados con alto nivel de gasto medio diario.

La necesaria internacionalización del sector se plantea para evitar la actualidad marcada por la estacionalidad. Por una parte, se han realizado esfuerzos para arremeter contra las debilidades que se plantean en este apartado, tales como el establecimiento de nuevas conexiones aéreas (Alemania) y la mejora de las conexiones con el aeropuerto internacional de Madrid. Al mismo tiempo, algunas de las oportunidades del análisis del sector turístico en Navarra se inscriben en este punto (fuerte crecimiento del turismo internacional, surgimiento de proyectos europeos ligados a intereses estructurales del turismo en Navarra). *Sin embargo, el acceso a los mercados turísticos emisores europeos está condicionado por el cumplimiento de exigentes requisitos para los cuales la estructura productiva de Navarra no está suficientemente preparada. Entre otras, se detectan carencias en la capacidad y la cualificación en los servicios de receptivo y en la atención al turista en destino.*

La formación debe acompañar a la disposición del sector hacia la internacionalización tanto en materia de formación de idiomas (de proximidad -euskara, francés- e internacional -alemán) como en la capacitación para la orientación al cliente. La formación para la internacionalización del sector incorporará acciones destinadas a identificar los patrones de conducta y preferencias de los mercados objetivo. En referencia a la S3⁸, trataría de **adecuar la capacidad de prestación de servicios de la estructura productiva de Navarra.**

2.2.3 Identidad territorial

El punto de partida para optimizar las potencialidades turísticas del capital territorial navarro es la variedad y riqueza natural, patrimonial, etnográfica y cultural con la que cuenta. El turismo de

⁷ Navarra es una de las regiones más prósperas del estado español y una muy destacada en el mercado de la UE. / Diversos factores contribuyen a posicionar Navarra en un entorno económico competitivo, también en el sector turístico (buen nivel de formación, tejido empresarial denso y extendido, liderazgo en innovación e I+D, importante sector agroalimentario con calidad certificada, etc.).

⁸ En adelante, las finalidades expuestas en las claves del diagnóstico en referencia a la S3 se marcarán en negrita.

Navarra pretende ser competitivo en base a la diferenciación de destino y de producto y la participación del territorio, la cultura y el paisaje en la diferenciación. El PET define una política global para Navarra que exporta un mensaje único al mercado incorporando sensibilidades territoriales.

Por otra parte, los patrones de comportamiento y consumo han variado, de modo que las motivaciones centrales están ligadas a interpretaciones emocionales de la experiencia.

El PFT tiene la intención de subsanar la debilidad en la transformación de los recursos turísticos desde su condición de capital natural o cultural y en la modalidad de interpretación emocional. Para ello actuará sobre la competencia para saber transmitir el patrimonio y la identidad (conocimiento, destrezas y habilidades personales y sociales).

A su vez, el PFT propone micro-formaciones que puedan contribuir al sentido de unidad/diferenciación que se expone como finalidad en el PET y a la mejora de los canales de colaboración entre las distintas esferas de actuación en materia de turismo (institucional-local).

Resulta fundamental que la población local conozca y comparta su identidad territorial y contribuya a la mejora en la recepción de los visitantes, al tiempo que participen de las actividades turísticas programadas ampliando el impacto de dichas actividades. Esta condición se aborda mediante acciones formativas de sensibilización (charlas en centros cívicos, sociedades, ayuntamientos...) tanto para conocer los objetivos y recursos turísticos propios de su zona como para concienciar sobre **un uso turístico sostenible** de los bienes naturales y patrimoniales (centros de culto, etc.) y combatir los prejuicios que acusan al turismo de vulnerar la esencia del pueblo.

Finalmente, la forma en la que se ha definido el consumo en general y el consumo turístico en particular, consolidado en la sociedad del conocimiento y despuntando hacia la "sociedad de ensueño"⁹ (interpretación emocional de los recursos y servicios turísticos) apunta hacia una formación racional, con objetivos de calidad, diferenciada y especializada; alineada con una formación para la inteligencia emocional y relacional.

Una identidad única a la par que diferenciada (horizonte del PET) se consigue a través de la vivencia del territorio y eso sólo puede conseguirse si hay personas que le aporten ese valor.

2.2.4 Desarrollo sostenible

Orientación general hacia modelos sostenibles en sus dimensiones económica, ambiental y social. Interpretación inteligente del capital territorial y profundización de la sostenibilidad.

"Es un hecho que el turismo ha comenzado un camino sin retorno hacia la sostenibilidad, responsabilidad social y comercio justo como único fin para cumplir los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (2015-2030) así como para asegurar su continuidad como actividad económica de primer orden en un marco complejo de cambio global".

El PFT pretende incorporar propuestas formativas pertinentes como parte fundamental de esta necesaria sensibilización sobre el turismo sostenible.

⁹ Gabinete de Estudios de la UGT-Navarra (2015): pág. 13

2.2.5 Calidad del servicio

En la exposición de objetivos y orientaciones estratégicas del PET, se define explícitamente la formación y el empleo como palanca de optimización: Desarrollo de todas las medidas necesarias para preparar a las personas para un servicio diferente, dotado de capacidades lingüísticas y emocionales adecuadas, en un contexto de elevada profesionalidad. // En la imagen que se proyecta de Navarra resulta fundamental una adecuada atención al cliente. Del mismo modo, es muy importante que se produzca una buena valoración de los servicios.

Queda suficientemente manifiesta la contribución de la formación a la profesionalización del sector turístico, mejorando su competitividad y la calidad del servicio que presta. Que la formación es un elemento clave de calidad es algo que se viene reiterando a lo largo de los distintos apartados. Aun así, cabe señalar alguna observación.

El perfil profesional aparece difuso. Resulta necesario que la formación contemple tanto la diferenciación como la diversificación de dicho perfil de manera que se pueda definir de una manera más integral: cultural, deportiva, informacional, medioambiental. Lo que apunta a un enfoque multidisciplinar de la formación destinada a mejorar los servicios a la población turista.

En lo que respecta a formación queda constatada en este punto y en otros anteriores y posteriores, la necesidad de una formación que mejore las competencias relacionadas con la atención al cliente. Llegados a este punto, se considera que el plan de formación en general y sus diferentes cotas de operativización en particular, debe hacer especial **hincapié en el desarrollo de competencias genéricas**.

Además, las valoraciones de los usuarios y usuarias de servicios turísticos deberían recogerse como un instrumento de mejora. En muchos casos se realizan de manera directa. El Plan de Formación prevé acciones, concretadas principalmente sobre los sectores privados en los que la evaluación se encuentra menos sistematizada, de manera que permitan elevar las percepciones de los clientes y las clientas hacia el campo de la mejora continua de una manera articulada.

Así mismo, la creación de una marca exige del trabajo coordinado de las diferentes esferas que actúan sobre el panorama turístico navarro. El Plan de Formación acomete este requisito planificando los métodos y materiales instruccionales necesarios para la incorporación de una cultura de participación y de trabajo en equipo y desarrollando acciones formativas dirigidas al uso de medios y tecnología para potenciar el trabajo en red.

2.2.6 Información turística

Red de información turística desestructurada, con deficiencias en la localización del territorio, escasamente accesible en algunas zonas y con contenidos poco estructurados y adaptados a públicos diferentes.

La información turística es uno de los elementos con más determinación en la calidad percibida sobre el producto o servicio. El Plan de Formación recoge este peso específico para fomentar la excelencia en la recomendación de la oferta. Trabajar aspectos como criterios comparativos o el ajuste particularizado a las preferencias de cada visitante resultarán claves para una atención especializada.

El PFT debe organizar ineludiblemente propuestas de formación que se relacionen con la promoción turística local y la información al y a la visitante.

2.2.7 Sectores de actividad

La profesionalización del tejido empresarial en los diferentes sectores de actividad, resulta crucial en un escenario de intensa prestación de servicios.

- **Alojamiento**

El sector del alojamiento en general, especialmente los pequeños establecimientos hoteleros y fundamentalmente los alojamientos rurales, manifiesta necesidades específicas de formación.

Las casas y hoteles rurales han creado un importante nicho de empleo (Gabinete de Estudios UGT-Navarra), aunque resulta imprescindible corregir su rumbo (deriva inmobiliaria) hacia la implicación con la vida rural.

El plan de formación se orienta a compensar las principales carencias detectadas: formación en idiomas, mejora y adecuación de la cualificación profesional y formación en marketing y comercialización.

La actividad turística en el medio rural se define por una menor implicación en la vida rural y marcado carácter inmobiliario. Siendo un medio de suma importancia, resulta vital una formación de calidad de los y las agentes turísticos rurales. Las características propias de este sector (dispersión y distancia geográfica) sugieren una formación que podría configurarse dentro de una oferta online y/o acercar las formaciones a estos territorios.

- **Restauración**

Es importante dignificar el sector y cualificar a las personas que trabajan en él (Gabinete de Estudios UGT-Navarra)

En muchos casos la formación puede significar la dignificación del sector de actividad. Es el caso de la restauración, en la que este objetivo pasa por la cualificación de las personas que trabajan en él. Aquí el PFT consolida la sensibilización y el reconocimiento de la importancia de una formación específica del personal y de la incorporación de personas formadas en las empresas como parte de la cadena de valor del turismo.

Por otra parte, el PFT recoge la demanda que inclina este sector hacia la recuperación del patrimonio gastronómico y la solicitud de formación propia para ello (valor del producto local, restauración como experiencia mayor...).

- **Empresas de servicios turísticos (agroturismo, empresas de turismo activo y cultural)**

En este sector se reconoce un buen conocimiento y un buen activo.

La actuación del PFT se concretará para la constancia en la formación (facilitación de una oferta de formación de reciclaje profesional) así como para la certificación (guías de naturaleza o de educación ambiental) que consolide el perfil del o de la profesional y su imagen (reconocimiento del valor añadido de un guía por parte de la clientela) y lo diferencie diametralmente de la del intruso o intrusa profesional. Deben satisfacerse demandas relativas al diseño y desarrollo de actividades, dinamización turística, marketing turístico, idiomas...

Entre las conclusiones de la Conferencia Estratégica se señala la necesidad de regulación de actividades turísticas que facilite su profesionalización, diferenciando turismo activo-deportivo de las de interpretación de la naturaleza y otras.

- **Empresas de mediación turística (agencias de viaje, organización de congresos, ferias...)**

La globalización y el avance tecnológico producen cambios en el sector que tienen que ser recogidos desde la intermediación turística. El PFT dispondrá de acciones destinadas a facilitar los conocimientos y habilidades necesarios que destaquen el papel profesional clave que desarrollan los y las agentes en este sector de actividad.

2.2.8 Población local

Según información del Instituto de Turismo de España y el Instituto Nacional de Estadística, Navarra destaca por ser una de las comunidades autónomas más emisoras de turismo en términos relativos por habitante, lo que significa que sus residentes se encuentran entre los que más viajan. (Gabinete de Estudios UGT-Navarra)

Una formación dirigida a la mejora de la capacitación de los y las agentes en términos de diferenciación territorial (conocimiento del entorno ambiental, gastronómico, cultural, histórico...) y la mejora de la capacitación en habilidades de orientación a la clientela, puede facilitar los flujos turísticos dentro de la propia comunidad.

Una de las oportunidades que se trasladan de un análisis contextual es justamente esta parcela de intervención. Es fundamental que la población local forme parte de la dinámica turística (**participación ciudadana en todo el proceso**). Para ello, deben mejorar los canales de recepción y fidelización.

2.2.9 Coordinación intra e intersectorial

*De todos los retos enumerados en el PET, probablemente el de mayor importancia es conseguir que se incremente de forma sensible y relevante la cohesión entre todos los y las agentes públicos y privados y se avance en la habilitación de instrumentos de acción colectiva para la gestión de los espacios turísticos. **Comprometer a la Constelación Turística en empeños comunes y cooperación en la implantación. Reforzar significativamente los lazos de la Factoría Turística Distribuida.***

El PFT pretende contribuir a la consecución de este objetivo a través de la incorporación de metodologías cooperativas en las propuestas formativas para adquirir esta competencia de manera transversal.

También será necesaria la formación para una competencia tecnológica, asociada en este punto muy especialmente a la explotación de las herramientas digitales que favorecen el trabajo en red.

Así mismo, la gestión por procesos pretende mejorar la coordinación entre agentes actuantes e incrementar la eficacia de la planificación estratégica. De acuerdo con esto, el PFT debe incorporar acciones formativas sobre la gestión por procesos.

2.2.10 Nuevas tecnologías

Se deja constancia de la necesidad de digitalizar el sector. Esto significa estar presentes en las redes sociales, en los foros de opinión y en Internet en general (Gabinete de Estudios UGT-Navarra). Una de las temáticas formativas más demandadas (conclusiones del taller de formación y empleo de la Conferencia Estratégica) es la competencia tecnológica y digital.

La presencia de la tecnología en el sector turístico es más que considerable. El usuario utiliza los medios digitales a lo largo de todo su ciclo de viaje (información, comparación, reservas, compra...) y finalmente, como sistema de valoración. La digitalización de los procesos de gestión es también muy extensa. Los sistemas de intermediación han cambiado radicalmente. Las TIC impactan en la totalidad del sector turístico, definiendo un contexto de cambio constante y rápido. La formación tiene que preparar a los y las profesionales tanto a nivel funcional -uso de la tecnología para la mejora de la productividad y de la gestión- como a nivel afectivo-conductual -capacidad de adaptación a los cambios-. Es fundamental que la persona profesional interceda en los procesos turísticos con los mismos lenguajes de la sociedad actual (redes sociales, aplicaciones móviles...). La competencia digital y tecnológica se adquirirá a través de las acciones concretas que dan respuesta a necesidades formativas y por inmersión a través de un diseño instruccional que utiliza las TIC (presencial con apoyo de TIC, semipresencial o virtual).

2.2.11 Promoción y Marketing

Navarra cuenta con productos turísticos de calidad, no obstante, para conseguir un cambio estratégico se considera necesaria la realización de un esfuerzo en la coordinación y diseño de los mismos, además de una mejora en su visibilidad y promoción. Resulta imprescindible mejorar la formación en promoción y comercialización, especialmente en nuevas tecnologías (Conferencia Estratégica).

Existen dificultades para transmitir de forma clara actividades y productos turísticos en el conjunto del sector. Aunando esta cuestión con la exigencia constante de innovación y creatividad para presentar de manera atractiva los servicios turísticos en un mercado altamente competitivo, se observa la imperativa necesidad de incorporar en el PFT actuaciones formativas que capaciten al y a la profesional para la búsqueda de nuevos servicios y especialmente, nuevas formas de mostrarlos.

De una manera muy resumida, el PFT debe prestar atención a los cambios en las demandas formativas del sector y a las nuevas áreas de conocimiento que se desprenden de las mismas, pero, sobre todo, debe procurar el mantenimiento de la formación como factor de calidad que caracterice e integre a todo el sector turístico navarro.

Un sistema turístico integral de calidad se encuentra soportado por una formación de calidad

3 Objetivos del Plan de Formación

El objetivo fundamental del presente plan de formación es el de alinearse con el Plan Estratégico de Turismo de Navarra para la consecución de las metas que en él se explicitan y que se resumen en la voluntad de alcanzar un cambio significativo en el conjunto turístico actual en aras de un sistema integral de calidad.

En materia de formación este objetivo se concreta en un incremento notable de la profesionalidad de las y los diferentes agentes que están o se encontrarán implicados en el turismo.

3.1 General

El objetivo general del PFT es desarrollar el catálogo de formación para la mejora de la profesionalización/especialización de todo el sector turístico navarro a través de la formación inicial y permanente:-

- Señalando de entre la oferta formativa existente, aquella concerniente al sector, adecuada en relación a las necesidades formativas que se manifiestan y a la cuestión estratégica que pueden resolver.
- Diseñando los procesos formativos indispensables para alcanzar los resultados de profesionalización y especialización esperados.
- Diseñando una oferta de formación permanente orientada a satisfacer las necesidades de capacitación profesional continua.

Precisando aún más, se persigue proporcionar a los y las profesionales o futuros profesionales un perfil innovador y comprometido con la calidad del servicio.

De manera adyacente, la necesaria actuación conjunta para una definición oportuna de la oferta de formación, apoya la consecución de uno de los objetivos más importantes señalados en el marco del PET:

- Incrementar de forma sensible y relevante la cohesión entre todos los y las agentes públicos y privados. El conglomerado turístico navarro tiene que empezar a articularse en torno a una visión compartida y una dinámica de cooperación generalizada.

3.2 Específicos

A continuación, se enumeran los objetivos específicos del PFT:

- Articular, para cada colectivo de interés estratégico una formación profesionalizadora (inicial o permanente).
- Impulsar la participación de todo el sector turístico en el sistema general de información a quienes viajan a través de acciones formativas ajustadas a cada colectivo, de manera que se disponga en Navarra de una eficaz atención al y a la turista en destino, tanto en cuanto a información como en acogida (dimensión emocional de la atención).
- Contribuir a través de la formación a la mejora de la sostenibilidad ambiental y social y al reequilibrio territorial.

- Impulsar el uso de las TIC (*madurez tecnológica*) a través de la formación para mejorar el nivel de digitalización de las personas en sus distintas áreas de afectación: sistemas y tecnología, negocio y procesos, productos y servicios y seguridad¹⁰.
- Incorporar las acciones formativas necesarias para que cada colectivo sepa planificar y aplicar las acciones de marketing y comercio electrónico que les sean pertinentes. Mejorar la formación en promoción y comercialización.
- Incorporar las acciones formativas necesarias para que cada colectivo sepa transmitir de forma clara actividades y productos de cada una de las zonas que configuran el turismo en Navarra.
- Incorporar las acciones formativas necesarias para que cada colectivo sepa organizar de manera óptima los recursos humanos y tecnológicos atendiendo a la prevención de riesgos laborales.
- Contribuir a la mejora de los conocimientos de idiomas, especialmente en relación a los mercados de proximidad (euskera, francés) y al mercado objetivo europeo (inglés, alemán).
- Adquirir las competencias genéricas vitales para el sector a través de los distintos procesos de enseñanza-aprendizaje: liderazgo, motivación, creatividad, innovación, trabajo en equipo, gestión del cambio...
- Orientar la actuación preferentemente al y a la turista (situar a los y las visitantes en el centro del sector).
- Adquirir competencias que permitan incorporar acciones innovadoras y sostenibles en los productos y servicios ofertados, involucrando al público objetivo.
- Adquirir competencias genéricas (motivación y talento creativo) que permitan integrar la innovación en el modelo de gestión del sector, desacomodando la gestión actual de la zona de confort en la que se encuentra.
- Promover a través de la formación y la sensibilización la igualdad entre los géneros y la integración de las cuestiones de género en la práctica de la profesión.

¹⁰ Concepto y estructura basada en el "Modelo de Madurez Digital" (ESI) en Basque Tour (2010)

4 Colectivos a los que se dirige el Plan de Formación

4.1 Colectivo profesional turístico, Entidades públicas y Locales

Las líneas de trabajo con este colectivo deben ser las siguientes:

- Contribuir a la profesionalización del sector turístico de forma que permita mejorar la calidad de la prestación de los servicios turísticos y el trato a clientes y turistas.
- Mejorar la especialización a través de la formación de expertos en las diversas materias turísticas.
- Reforzar la capacidad de acogida mediante una formación cualificada.
- Desarrollar competencias profesionales necesarias para el desempeño de la actividad turística.
- Mejorar la competencia lingüística en el sector turístico.
- Fomentar el uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías y, especialmente, las de la información y la comunicación.
- Contribuir a la mejora de la gestión económica, ambiental y social de las empresas turísticas.
- Profesionalizar la gestión turística realizada por las EELL y Entidades Públicas en relación con la planificación turística, planes comarcales, organización actividad turística, Gestión de Eventos / espacios / infraestructuras turísticas, Gestión con la administración, etc.
- Posibilitar el dominio de una cultura local y educación ambiental (sostenibilidad) que responda a la exigencia de ciertos segmentos del mercado de proximidad y europeos desestacionalizados.
- Favorecer el conocimiento sobre los patrones de conducta y preferencias de los mercados seleccionados.
- Introducir los conceptos de calidad total en el conglomerado productivo e implantar sistemas de control de la calidad (desafío de calidad total vinculada a la calidad percibida). Para ello, mejorar la formación de los y las agentes en los diferentes sistemas de calidad que se implementan en el marco del Plan Director de Calidad.
- Estructurar un sistema de información que permita intervenir sobre la calidad percibida.

4.2 Otros colectivos de interés

Si bien el colectivo final del Plan de Formación es el anteriormente mencionado, se considera necesario incluir otros colectivos de interés ya sean estudiantes interesados en adquirir conocimientos teóricos y prácticos en materia de turismo o empresas vinculadas indirectamente con el turismo o población local:

En cuanto a los y las estudiantes interesadas en adquirir conocimientos teóricos y prácticos en materia de turismo, los objetivos a alcanzar con este colectivo son:

- Adecuar permanentemente la formación impartida por la Administración Autonómica a las necesidades reales de las empresas y potencialidades del sector.
- Incorporar acciones de formación destinadas al público estudiantes buscando su capacitación y cualificación a partir de la consideración del sector turístico como factor de desarrollo económico y de empleo.

20

Con respecto a empresas vinculadas indirectamente con el turismo nos referimos a bares, bodegas,almazaras, talleres artesanos, comercios, productores agroalimentarios, museos y centros expositivos e interpretativos, empresas de transporte de viajeros y taxis, trujales, etc.

En cuanto a la población local por su importancia respecto a la acogida y atención al visitante, se trataría de sistematizar una actuación que se da de manera espontánea. El turismo sostenible se centra en el uso responsable de los recursos patrimoniales, culturales y etnográficos, actuando en favor (y no en contra) de la calidad de vida de la población local. De esta manera, se propone la formación de la población local como elemento clave impulsor de turismo.

Los objetivos a alcanzar con este colectivo son:

- Crear productos y actividades, así como informar de forma clara de los recursos de cada una de las zonas que configuran el turismo en Navarra.
- Fomentar la participación de la población local en el desarrollo del sector a través del conocimiento de la riqueza, el patrimonio y otros elementos de interés turístico que definen su localidad como destino turístico.

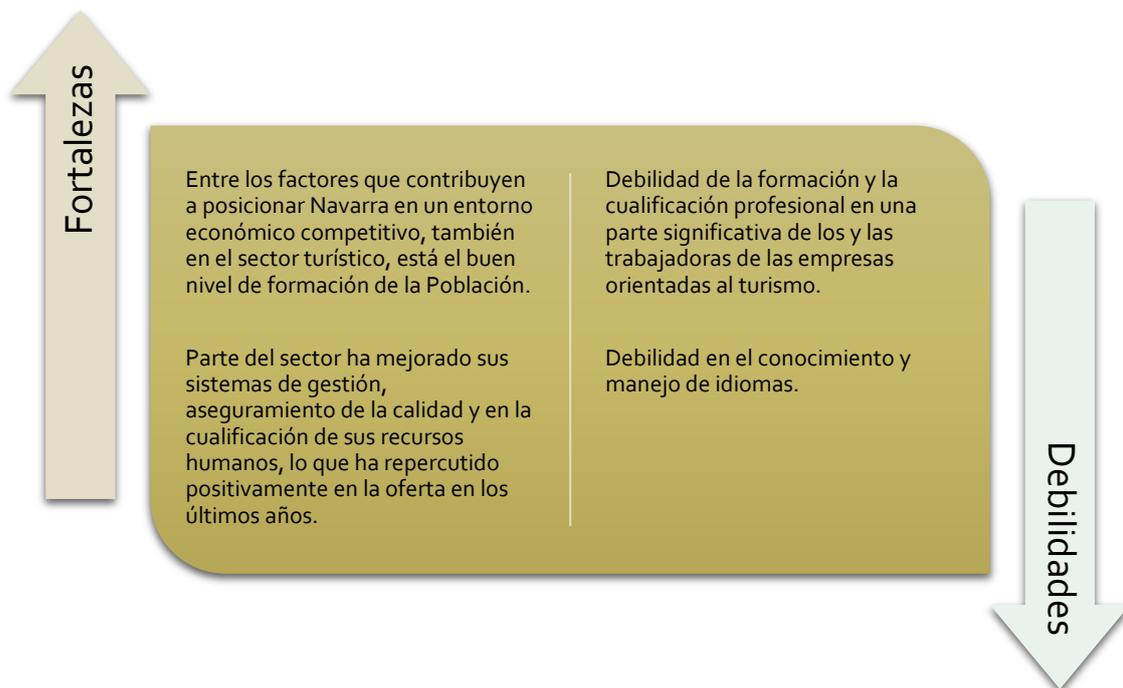
5 Situación del sector en materia de formación

Tal y como se recoge en el PET, *“La formación y cualificación de trabajadores y trabajadoras y del empresariado turístico es una condición de base para fortalecer el tejido empresarial, especialmente en las zonas rurales. La formación de trabajadores/as y empresarios/as es fundamental para ofrecer un turismo experiencial donde el contacto con las personas sea un elemento central de la estancia en Navarra”*¹¹

A partir del diagnóstico realizado en el Plan estratégico de Turismo, sobre los riesgos y debilidades, así como sobre las oportunidades y potenciales existentes, se identifica claramente la necesidad de cualificar a los y las profesionales del Turismo en materias y áreas claves para el desarrollo del Sector en los próximos años.

Una de las claves del Diagnóstico recoge expresamente la necesidad de profesionalización del tejido empresarial. *“La formación en idiomas, la mejora y adecuación de la cualificación profesional o incluso la formación en marketing y comercialización, son algunas de las principales carencias detectadas”*.

En concreto en el DAFO llevado a cabo, se identifican las siguientes debilidades y fortalezas en materia de formación y cualificación de los Recursos Humanos:



Fuente: DAFO Plan estratégico de Turismo de Navarra 2018-2025

¹¹ Medida 3.01 Formación y cualificación de trabajadores y trabajadoras, de empresarios y empresarias y personal técnico de turismo, atendiendo a las especificidades de las zonas rurales. Plan estratégico de Turismo de Navarra 2018-2025

5.1 Demanda formativa

En el marco del proceso de participación pública que acompañó a la elaboración del Plan Estratégico, tuvo lugar la Conferencia Estratégica de Turismo con diferentes talleres participativos por segmentos y temas clave, centrándose uno de los talleres en Formación y Empleo.

En estos talleres los participantes realizaron aportaciones al Plan Estratégico sobre diferentes temas y desde diferentes perspectivas. Entre las conclusiones de los talleres se encuentra la identificación de necesidades de formación, cualificación y/o profesionalización. En concreto las áreas formativas más demandadas fueron:

- Formación en idiomas, especialmente en relación a los mercados de proximidad. (euskera, francés) y al mercado objetivo europeo (inglés, alemán...).
- Competencias tecnológicas y digitales.
- Atención al cliente. Resolución de conflictos...
- Promoción y comercialización, especialmente apoyado en nuevas tecnologías.
- Marketing y creación de productos que permita poner en valor el patrimonio, tanto material como inmaterial.
- Desarrollo local.
- Sostenibilidad.
- Cualificación para atender a clientes con necesidades específicas, accesibilidad.
- Guías de turismo.
- Servicios/productos ofertados por Empresas de Servicios Turísticos o Empresas del Sector: Prácticas deportivas, gastronomía local...
- Formación sobre recursos del entorno y sobre las distintas ofertas turísticas existentes.
- Formación en información turística.
- Formación de formadores.

Más allá de la detección de estas áreas formativas, se corroboró la necesidad de realizar un diagnóstico de necesidades de formación que permitiera elaborar un Plan de formación dirigido a todo el Sector y para todo el territorio, consensuado entre empresarios y administración, coordinando las acciones de formación realizadas por distintas instituciones (educación, turismo, SNE, etc.) y entidades (Universidad, Ayuntamientos, etc.).

Adicionalmente, como parte del diagnóstico de necesidades de formación realizado, se ha requerido compartir el análisis del estudio a fin de validar y/o completar las líneas de trabajo seguidas hasta la fecha, así como recoger las necesidades de formación existentes en el Sector. De esta manera, se decidió realizar una mesa de trabajo con representantes de consorcios y agencias de desarrollo, asociaciones empresariales, empresas de las diferentes áreas de actividad del sector y principales ayuntamientos de Navarra, así como personal de la misma Dirección General.

La primera fase de las mesas de trabajo consistió en presentar el PFT con la finalidad de corroborar las líneas de trabajo seguidas. En relación a este propósito se puede afirmar que tanto dichas líneas como las fuentes de necesidades o ejes de formación que representan los motivos por los que surgen las necesidades de formación (retos a los que el sector debe hacer frente; cambios que está afrontando o tendrá que afrontar), **fueron ratificadas por el grupo de trabajo.**

Como antesala a la **segunda fase**, en la que **se adentró en cada fuente** y se sugirió una lluvia de ideas sobre acciones formativas concretas que sería necesario incluir en cada una de ellas, se vislumbraron algunos de estos retos ante los cuales la formación puede desarrollar un papel resolutorio.

Uno de los desafíos más impactantes es el **cambio de la profesión impulsado por la innovación**. El profesional actual se perfila como un *inventor*. Su creatividad no sólo debe impregnar productos, servicios, procesos. Abarca el *crearse* a sí mismo: desde el autoempleo hasta la profesionalización constante (formación continua). Reconversión, transformación, adaptación...de la gestión *operativa* del receptivo a la gestión *emocional*.

Es precisamente las **emociones de los y las visitantes las que deben configurar el centro de la actividad turística**. El producto o servicio tiene que estar diseñado para hacer sentir, para conformar una vivencia inolvidable. El objetivo es conseguir que el cliente, núcleo de este universo, perciba que se le ha tratado de una forma especial.

En relación a ello, es necesario desarrollar la capacidad del sector para ponerse en el lugar de la demanda. Es necesario potenciar este nuevo **espíritu comercial**. Necesario esencialmente saber qué se quiere contar para hacerlo después de una manera atractiva y original.

Y en el contar todos cuentan. Se manifiesta repetidamente que el conocimiento sobre los **recursos de turismo y su adecuada transmisión es extensible a todos, desde el profesional más remoto hasta la persona de a pie**.

A propósito de la ciudadanía o población local y también en relación a la empleabilidad del turismo, se apuesta por la **gestión de proyectos público-privados y por la formación específica en dinamización local**. La movilización del producto turístico depende de la participación y coordinación *especialmente ágil* entre administraciones, sector de actividad y población local.

El apoyo operativo para conseguir sobrellevar los retos y obstáculos a los que se hace frente puede ser, efectivamente, **la formación**. También sujeta a dificultades: escasa (formación inicial) o poco conocida (formación continua). Se comenta la descompensación entre la necesidad de puestos y las pocas plazas de títulos (pirámide invertida).

Pese a que no es competencia de este plan de formación entrar en el diseño de los títulos, se reconoce la necesidad de repensar estrategias para que exista una mayor implementación de la FP en el sector, de acuerdo a la necesidad de puestos. Y aunque respecto a la FPE resulta más ágil Empleo, la intervención para ambos sistemas debe pasar por la incorporación en la formación de contenidos más ubicados, alineados y flexibles e incidir especialmente en los métodos formativos.

Las necesidades, más que en acciones formativas concretas, se trasladan a aspectos relacionados con la metodología didáctica y de calidad de la formación y con la creatividad como cultura de trabajo. Interesa más cualidades como la mejora en la manera de impartir los cursos, con estrategias centradas en la persona que aprende y en la reproducción de situaciones profesionales para el aprendizaje (formación por proyectos, estudio de casos, simulaciones...), que los cursos estén impartidos por docentes cualificados en turismo, que la formación sea de amplio espectro...

En definitiva, se reivindica el aprendizaje a lo largo de la vida y la constitución de currículos dinámicos. Y esto, de nuevo, es innovación.

Finalmente, como se apunta arriba, las fuentes de necesidades también fueron expuestas, comentadas, confirmadas y complementadas, incluyéndose un análisis sobre materias transversales y sobre las necesidades formativas existentes en el colectivo de estudiantes:

Innovación en proceso y producto:

Las propuestas sobre esta fuente pivotan sobre algunas ideas importantes: la creatividad como cultura de trabajo, la necesidad urgente de aprender a transmitir, a vender el producto, desde lo emocional.

Se reconoce la dependencia del sector hacia la constante innovación, al tiempo que se revelan ciertas tensiones entre “tradicionalistas” y “creativos”. Como punto de intersección se aprecia que efectivamente existen productos que no varían esencialmente, pero que sí deben variar las formas de comunicarlo. Fruto de este “debate” se apuntan algunas de las acciones formativas.

Internacionalización:

Se apunta la necesidad de detectar y seleccionar mercados potenciales, llegar a un buen conocimiento del comportamiento del y de la turista que permita diseñar un paquete atractivo para cada uno de los países emisores.

Una línea de discusión se centra en la necesidad de anticiparse a la aparición o llegada de mercados potenciales. Se considera que no se actúa en esta dirección y un claro ejemplo es el mercado alemán, donde no se ha trabajado con suficiente antelación y planificación por parte del Sector.

Se apuesta por focalizar el esfuerzo no en todos los mercados, sino priorizar y centrarse en mercados potenciales, en los que se considere necesario enfocar la labor de conocimiento y mejora en el posicionamiento.

Promoción y posicionamiento en el mercado:

Una parte importante del debate gira sobre la necesidad de profundizar en el conocimiento del mercado con el fin de adaptar la oferta y la estrategia de marketing a los requerimientos de este.

Surge la necesidad por tanto de una formación en segmentación de mercados que promueva el turismo de nichos. De la misma forma se insiste en una estrategia que se base en la diferenciación del producto, en herramientas de marketing digital y en el marketing experiencial.

Una estrategia enfocada a estar presente en todas las etapas del viaje y por tanto que permita inspirar y planificar el viaje, reservar, facilitar el disfrute una vez en el destino y posteriormente la difusión de la experiencia vivida.

Sin embargo, la incorporación de herramientas de marketing digital encuentra grandes dificultades en muchas personas del sector que no cuentan con competencias digitales básicas (envío de correos electrónicos, manejo de office...) y que difícilmente pueden abordar este reto sin una mejora de base y una ruptura de resistencias y temores hacia las nuevas tecnologías.

Idiomas:

Los comentarios sobre esta fuente giran en torno a la duración de los cursos y a los métodos formativos en el aprendizaje de idiomas.

Es una idea compartida que los cursos no deben ser excesivamente largos, se apuntan alrededor de 20-30 horas (una formación de base -más extensa- no tiene cabida en un plan de formación de estas características). Se demandan en especial cursos de francés y de inglés cortos, “publicitados” como una ayuda a la estacionalidad.

Por otra parte, se apunta la necesidad urgente de cambiar la manera de impartir estos cursos. Constituye una de las áreas donde se produce mayor abandono de la acción formativa. Se considera que el formato resulta caduco y complicado de seguir en relación a la actividad y que no se realizan cursos seductores. La apuesta más pertinente y atractiva sería la de introducir el idioma durante la formación de otra materia (inmersión).

Se consideran tres aspectos fundamentales del idioma en cuanto a necesidades: mejora de los niveles en general, dominio instrumental y traducción. En este último punto se solicita el apoyo del Servicio (traducción de cartas y menús). También relacionado con la traducción se propone explorar cómo las TIC pueden facilitarla sin incurrir en gastos adicionales.

Profesionalización de la gestión:

Emergen sensibilidades. De un lado, manifiesto disgusto por la lentitud de las Administraciones Públicas, que dificultan el desarrollo de la gestión

Del otro lado se acusa la falta de profesionalización en el sector. Dejando aparte juicios de valor, se manifiesta la necesidad objetiva de definir el perfil competencial del profesional y establecer un itinerario para conocer y consolidar dicho perfil, así como la necesidad de apoyo al emprendimiento. Fundamentalmente la demanda se inscribe en esto último (rota constantemente sobre esta idea).

Finalmente, se apuntan ideas como que la formación inicial sea obligatoria para acceder al sector (exigencia de la Administración al dar de alta) y continua y de reciclaje

Información y servicios turísticos:

Se insiste en la necesidad de adecuarse a las nuevas demandas y retos que van a determinar un cambio sustancial en la profesión de las personas que se dedican a la prestación de servicios de información turística y/o acompañamiento de visitantes turísticos (habitualmente guías turísticos), donde el diseño de las rutas y contenidos de la visita serán claves, pero donde están por aparecer nuevos requerimientos ligados a las nuevas tecnologías y aplicaciones.

Se vislumbra por tanto un cambio de perfiles de la mano de la innovación, que llevará hacia una nueva profesión. Pero a su vez, se identifica un área de mejora en conocimientos que se encuentran en el perfil competencial básico de guía y que tiene que ver con recursos históricos y patrimoniales de Navarra, de esta forma Historia de Navarra y del Arte son necesidades de formación también detectadas.

Materias transversales:

Respecto a fuentes transversales, reiteradamente salen a colación aspectos metodológicos de la formación, por lo que podemos aglutinar las aportaciones de este grupo para esta fuente bajo la materia “formación de formadores y formadoras”. Se considera imprescindible el componente práctico de la formación, la formación vivencial y significativa, innovar en las metodologías; el diseño de formaciones cortas agrupadas en itinerarios, que los títulos de las acciones sean atractivos, sugerentes y relacionados con las expectativas. En relación a esto último, señalar que algunos de los títulos de cursos, “trillados” y generalistas, pueden ser uno de los motivos para no inscribirse a una acción formativa.

Estudiantes:

Se insiste en la necesidad de reforzar el plan de estudios seguido en Formación Profesional o en el Grado Universitario, en materias concretas, pero a la vez estratégicas para un buen desempeño profesional. Las áreas en las que se incide especialmente están relacionadas con los idiomas, el marketing turístico y las redes sociales, herramientas para la comercialización y la mejora del posicionamiento, así como el conocimiento de los recursos turísticos. Al igual que en el caso de los profesionales, vuelve a aparecer la necesidad de fomentar el espíritu emprendedor y desarrollar estrategias o adquirir competencias en esta dirección.

5.2 Oferta formativa

5.2.1 Oferta Formación Profesional Inicial y Formación Profesional para el Empleo

A la hora de identificar la oferta formativa existente en Formación Profesional para la Familia de Hostelería y Turismo, es necesario considerar que la Formación Profesional está integrada por dos sistemas:

- Sistema de Formación Profesional Reglada o inicial, que depende del Ministerio de Educación y Formación Profesional y de las Comunidades Autónomas.
- Sistema de Formación para el Empleo, vinculado al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y a las Comunidades Autónomas.

La Formación Profesional Inicial es el conjunto de enseñanzas que, dentro del Sistema Educativo, capacitan a las personas para poder ejercer un trabajo cualificado en las distintas profesiones e incluye los siguientes ciclos formativos:

- Ciclos formativos de formación profesional básica: Conducen a la obtención del Título de Profesional Básico.
- Ciclos formativos de grado medio: Conducen a la obtención del Título de Técnico.
- Ciclos formativos de grado superior: Conducen a la obtención del Título de Técnico Superior.

La Formación Profesional para el Empleo comprende iniciativas y acciones de formación profesional dirigidas a la adquisición, mejora y actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales. Los certificados de profesionalidad son el instrumento de acreditación, en el ámbito laboral.

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, es el sistema que posibilita a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, el diseño de ambos títulos (Títulos de Formación Profesional y Certificados de Profesionalidad) de forma integrada.

5.2.1.1 Integración subsistemas de Formación Profesional a partir del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP) es un conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, mediante el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Esto es, permite integrar el diseño de los Títulos de Formación Profesional Inicial y los Certificados de Profesionalidad (Formación Profesional para el Empleo).

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP) que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Comprende las cualificaciones profesionales más significativas del sistema productivo español, organizadas en **26 familias profesionales y 3 niveles**.

El marco de referencia para delimitar las cualificaciones profesionales de la familia profesional denominada Hostelería y Turismo parte de las competencias profesionales referidas a las actividades productivas que se ocupan de proporcionar servicios de alojamiento, de comida y de bebida y las vinculadas directamente al fomento del turismo. Debido a la alta heterogeneidad de la familia profesional las actividades que se realizan dentro de ella se

distribuyen en tres áreas competenciales. Las tres áreas profesionales definidas por el INCUAL son:

- **Alojamiento:** actividades vinculadas a la prestación de servicios en hoteles, hostales y/o pensiones, apartamentos en régimen hotelero, alojamientos rurales, etc.
- **Restauración:** actividades profesionales relacionadas con la provisión y el servicio de comida y bebida en restaurantes, colectividades, cafeterías, bares, catering, entre otros.
- **Turismo:** actividades ligadas al turismo más tradicional y las que se corresponden con actividades turísticas de ocio y tiempo libre (animación turística, parques de ocio, parques temáticos, turismo deportivo y natural, etc.) así como las desarrolladas en la organización de eventos, convenciones y ferias de muestras.

En la tabla siguiente se recogen las cualificaciones profesionales, Títulos de Formación Profesional y Certificados de Profesionalidad pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo.

Es necesario tener en cuenta que un **título de Formación Profesional acredita las unidades de competencia de una o más cualificaciones profesionales** ya sean todas sus unidades de competencia (cualificación completa) o parte de ellas (cualificación incompleta), mientras que un **certificado de profesionalidad acredita las unidades de competencia de una única cualificación profesional.**

En esta tabla se identifica para cada cualificación profesional el certificado de profesionalidad correspondiente. En el caso de los títulos de Formación Profesional se identifican las cualificaciones profesionales pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo cuyas unidades de competencia acredita el Título, ya sea de forma completa o parcial. En algunos casos, estos Títulos acreditan también competencias de cualificaciones profesionales pertenecientes a familias profesionales distintas a Hostelería y Turismo, pero al no ser objeto de este Plan de Formación, no se han identificado.

Título de formación profesional	Cualificación profesional	Certificado de profesionalidad
FP Básica	Nivel 1	Nivel 1
RESTAURACIÓN		
Título Profesional Básico en Cocina y Restauración <i>(cualificaciones completas HOT091_1 y HOT092_1)</i> <i>(cualificación incompleta HOT325_1 Operaciones básicas de catering)</i>	HOT091_1 - Operaciones básicas de cocina	Operaciones básicas de cocina
	HOT092_1 - Operaciones básicas de restaurante y bar	Operaciones básicas de restaurante y bar
Título profesional básico en actividades de panadería y pastelería <i>(cualificación completa HOT414_1)</i>	HOT414_1 - Operaciones básicas de pastelería	Operaciones básicas de pastelería
	HOT325_1 - Operaciones básicas de catering	Operaciones básicas de catering
ALOJAMIENTO		
Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería <i>(cualificación completa HOT222_1)</i> <i>(cualificación incompleta HOT325_1 Operaciones básicas de catering)</i>	HOT222_1 - Operaciones básicas de pisos en alojamientos	Operaciones básicas de pisos en alojamientos
TURISMO		
	HOT540_1 - Operaciones para el juego en establecimientos de bingo	Operaciones para el juego en establecimientos de bingo

Nota: No existe un Título de Formación Profesional asociado a la Cualificación Profesional HOT540_1 - Operaciones para el juego en establecimientos de bingo

Título de formación profesional	Cualificación profesional	Certificado de profesionalidad
FP Grado Medio	Nivel 2	Nivel 2
RESTAURACIÓN		
Técnico en Cocina y Gastronomía <i>(cualificaciones completas HOT093_2 y HOT223_2)</i>	HOT093_2 - Cocina	Cocina
	HOT223_2 – Repostería	Repostería
Técnico en Servicios en Restauración <i>(cualificación completa HOT679_2)</i> <i>(cualificaciones incompletas HOT093_2 - Cocina y HOT223_2 – Repostería)</i>	HOT679_2 - Servicios de restaurante, bar y cafetería	Servicios de bar y cafetería Servicios de restaurante
Técnico en comercialización de productos alimentarios <i>(cualificación incompleta HOT093_2 - Cocina)</i>		
ALOJAMIENTO		
	HOT326_2 - Alojamiento rural	Alojamiento rural
	HOT653_2 - Guarda de refugios y albergues de montaña	Guarda de refugios y albergues de montaña
TURISMO		
	HOT541_2 - Actividades para el juego en mesas de casinos	Actividades para el juego en mesas de casinos
	HOT654_2 - Atención a pasajeros en transporte ferroviario	Atención a pasajeros en transporte ferroviario

Nota: No existe un Título de Formación Profesional de Grado Medio asociado a la Cualificación HOT326_2 - Alojamiento rural, HOT653_2 - Guarda de refugios y albergues de montaña, HOT541_2 - Actividades para el juego en mesas de casinos y HOT654_2 - Atención a pasajeros en transporte ferroviario

Por otro lado, la cualificación HOT679_2 - Servicios de restaurante, bar y cafetería se establece en el Real Decreto 100/2019, de 1 de marzo, suprimiéndose con su publicación las cualificaciones HOT327_2 Servicios de bar y cafetería y HOT328_2 Servicios de restaurante. Están pendientes por tanto de adecuación los certificados de profesionalidad Servicios de bar y cafetería y Servicios de Restaurante, y el Título de Técnico en servicios en Restauración.

Título de formación profesional	Cualificación profesional	Certificado de profesionalidad
FP Grado Superior	Nivel 3	Nivel 3
RESTAURACIÓN		
Técnico Superior en Dirección de Cocina <i>(cualificación completa HOT332_3)</i> <i>(cualificación incompleta HOT680_3 - Gestión de procesos en servicios de restauración)</i>	HOT332_3 - Dirección y producción en cocina	Dirección y producción en cocina
Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración <i>(cualificación completa HOT680_3 HOT337_3)</i> <i>(Cualificación incompleta HOT332_3 - Dirección y producción en cocina)</i>	HOT680_3 - Gestión de procesos en servicios de restauración	Gestión de procesos en servicios de restauración Dirección en restauración
	HOT337_3 – Sumillería	Sumillería
	HOT542_3 - Dirección y producción en pastelería	Dirección y producción en pastelería
ALOJAMIENTO		
Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos <i>(cualificaciones completas HOT094_3 y HOT333_3)</i> <i>(cualificación incompleta HOT326_2 - Alojamiento rural)</i>	HOT094_3 – Recepción	Recepción en alojamientos
	HOT333_3 - Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos
TURISMO		
Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos <i>(cualificaciones completas HOT095_3 y HOT330_3)</i> <i>(cualificaciones incompletas HOT335_3 - Guía de turistas y visitantes y HOT336_3 - Promoción turística local e información al visitante)</i>	HOT095_3 - Venta de servicios y productos turísticos	Venta de servicios y productos turísticos
	HOT330_3 - Creación y gestión de viajes combinados y eventos	Creación y gestión de viajes combinados y eventos
Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas <i>(Cualificación completa HOT 335_3)</i> <i>(cualificaciones incompletas HOT336_3 - Promoción turística local e información al visitante y HOT330_3 - Creación y gestión de viajes combinados y eventos)</i>	HOT335_3 - Guía de turistas y visitantes	
	HOT329_3 - Animación turística	
	HOT336_3 - Promoción turística local e información al visitante	Promoción turística local e información al visitante

Nota: No existe un Título de Formación Profesional de la Familia Hostelería y Turismo asociado a la Cualificación Profesional HOT329_3 - Animación turística, HOT336_3 - Promoción turística local e información al visitante y HOT542_3 - Dirección y producción en pastelería. Tampoco existe un Certificado de Profesionalidad para la cualificación profesional HOT335_3 - Guía de turistas y visitantes y HOT329_3 - Animación turística

Por otro lado, la cualificación HOT680_3 - Gestión de procesos en servicios de restauración se establece en el Real Decreto 100/2019, de 1 de marzo, suprimiéndose con su publicación las HOT331_3 Dirección en restauración y HOT334_3 Gestión de procesos de servicio en restauración. Están pendientes por tanto de adecuación los certificados de profesionalidad Servicios de Gestión de procesos en servicios de restauración y Dirección en restauración, y el Título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración y el Título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración.

Se ha considerado oportuno recoger en la tabla siguiente aquellos Títulos y Certificados de Profesionalidad, que aun no perteneciendo a la familia profesional de Hostelería y Turismo, tienen una clara relación con el sector. Estos títulos pertenecen a la Familia Actividades Físicas y Deportivas, a la Familia Servicios Socioculturales y a la Familia Seguridad y Medio Ambiente. En estos casos no se recogen cualificaciones, Títulos o Certificados de Profesionalidad que no se corresponden con el área de interés del Sector.

FAMILIA ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS		
Título de formación profesional	Cualificación profesional	Certificado de profesionalidad
FP Grado Medio	Nivel 2	Nivel 2
Técnico en Actividades Equestres <i>(acredita competencias de diferentes cualificaciones)</i>	AFD339_2 - Guía por itinerarios equestres en el medio natural	Guía por itinerarios equestres en el medio natural
	AFD159_2 - Guía por itinerarios de baja y media montaña	Guía por itinerarios de baja y media montaña
	AFD160_2 - Guía por itinerarios en bicicleta	Guía por itinerarios en bicicleta
FP Grado Superior	Nivel 3	Nivel 3
Técnico Superior en enseñanza y animación sociodeportiva <i>(acredita competencias de diferentes cualificaciones)</i>		
FAMILIA SERVICIOS SOCIOCULTURALES		
Título de formación profesional	Cualificación profesional	Certificado de profesionalidad
FP Grado Medio	Nivel 2	Nivel 2
	SSC564_2 - Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil
FP Grado Superior	Nivel 3	Nivel 3
Técnico Superior en Animación Sociocultural y Turística <i>(acredita competencias de diferentes cualificaciones)</i>	SSC445_3 - Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales	Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales
	SSC565_3 - Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil
FAMILIA SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
Título de formación profesional	Cualificación profesional	Certificado de profesionalidad
FP Grado Superior	Nivel 3	Nivel 3
Técnico Superior en Educación y Control Ambiental <i>(acredita competencias de diferentes cualificaciones)</i>	SEA252_3 - Interpretación y educación ambiental	Interpretación y educación ambiental

Por otro lado, en este momento está vigente el Título LOGSE en Técnico en Conducción de Actividades Físico-deportivas en el Medio Natural y el título de Técnico deportivo en Media Montaña.

5.2.1.2 Oferta de Títulos de FP en Navarra

FAMILIA HOSTELERÍA Y TURISMO		
Título de formación profesional	Localidad	Centro
FP Básica		
RESTAURACIÓN		
Título Profesional Básico en Cocina y Restauración	Corella Estella / Lizarra Huarte / Uharte Lumbier Puente La Reina Gares Tudela	IES Alhama CI Politécnico de Estella IES Huarte CIP FP Lumbier IIP Centro Puente Taller Escuela El Castillo
FP Grado Medio		
RESTAURACIÓN		
Técnico en Cocina y Gastronomía	Burlada / Burlata	CI Burlada FP
Técnico en Servicios en Restauración	Burlada / Burlata	CI Burlada FP
FP Grado Superior		
RESTAURACIÓN		
Técnico Superior en Dirección de Cocina	Burlada / Burlata	CI Burlada FP
Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración	Burlada / Burlata	CI Burlada FP
ALOJAMIENTO		
Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos	Elizondo Burlada / Burlata	CIP Elizondo Lanbide Eskola IIP CI Burlada FP (On-line)
TURISMO		
Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	Burlada / Burlata Zizur Menor	CI Burlada FP CPFP Foro Europeo Escuela de Negocios de Navarra
Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas	Estella / Lizarra	CI Politécnico de Estella

En Navarra se imparten todos los Títulos de Grado Medio y Grado Superior de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo, y el Título Profesional Básico en Cocina y Restauración, sin embargo, no se oferta el Título Profesional Básico en actividades de panadería y pastelería ni el Título Profesional Básico en alojamiento y lavandería

Título de formación profesional	Localidad	Centro
FAMILIA ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS		
Técnico en Actividades Equestres		
Técnico Superior en enseñanza y animación sociodeportiva	Lumbier Zizur Menor Huarte	CIP FP Lumbier IIP CPFP Foro Europeo Escuela de Negocios de Navarra CPFP Escuela Vitae Huarte
Técnico en Conducción de Actividades Físico-deportivas en el Medio Natural	Lekaroz Lumbier Tudela Huarte	IES Lekaroz BHI CIP FP Lumbier IIP CIP ETI CPFP Escuela Vitae Huarte
Técnico deportivo en Media Montaña.	Alsasua	CIP FP Sakana LH IIP
FAMILIA SERVICIOS SOCIOCULTURALES		
Técnico Superior en Animación Sociocultural y Turística	Pamplona	CI Escuela de Educadoras y Educadores · Hezitzaile Eskola II
FAMILIA SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
Técnico Superior en Educación y Control Ambiental	Pamplona	CI Agroforestal

En Navarra a fecha de 2019 no se está impartiendo el título de Técnico en Actividades Equestres

DATOS DEL CENTRO	TIPO
<p>IES Alhama Avda. del Villar, 44 31591 CORELLA T 948 78 20 15 centros.educacion.navarra.es/proalhama/</p>	Centro Público
<p>CI Burlada FP La Ermita, s/n 31600 BURLADA-BURLATA T 848 43 01 10 ciburlada.educacion.navarra.es/web</p>	Centro Público
<p>CIP Elizondo Lanbide Eskola IIP Avda. de la Diputación, s/n 31700 ELIZONDO T 948 58 18 05 ieselizondobhi.educacion.navarra.es/web</p>	Centro Público
<p>CI Politécnico de Estella San Pol, 8 31200 ESTELLA-LIZARRA T 948 55 04 12 politecnicoestella.educacion.navarra.es/web</p>	Centro Público
<p>IES Huarte Ctra. Olaz Txipi, 16 31620 HUARTE-UHARTE T 948 33 77 72 ieshuarte.educacion.navarra.es/web1</p>	Centro Público
<p>CIP FP Lumbier IIP Avda. Salazar 9 31440 LUMBIER T 948 88 06 03 ieslumbier.es</p>	Centro Público
<p>CI Escuela de Educadoras y Educadores Hezitzaile Eskola II Mayor, 65 31001 PAMPLONA-IRUÑA T 848 43 09 70 escuelaeducadores.educacion.navarra.es</p>	Centro Público
<p>CI Agroforestal Avda. Villava, 55 31015 PAMPLONA-IRUÑA T 848 43 11 21 ciagroforestal.educacion.navarra.es/web1/</p>	Centro Público
<p>CIP ETI Avda. Tarazona, s/n 31500 TUDELA T 848 43 01 40 etitudela.com</p>	Centro Público
<p>IES Lekaroz BHI Barrio de Huarte, s/n 31795 LEKAROZ T 948 58 18 03 lekaroz.educacion.navarra.es/web/</p>	Centro Público
<p>Centro Puente Ctra. Señorío de Sarría, 13 31100 PUENTE LA REINAGARES</p>	Organización sin ánimo de lucro

T 948 34 00 34 www.corazonistas.com/centropuente	
Taller Escuela El Castillo Subida al Monumento, 4 31500 TUDELA T 948 82 77 61 sites.google.com/site/tallerescuelaelcastillo	Organización sin ánimo de lucro
CPFP Foro Europeo Escuela de Negocios Calle Esparza Bidea 5 31190 CIZUR MENOR-ZIZUR TXIKIA T 948 13 14 60	Centro Privado
CPFP Escuela Vitae Huarte Plaza del Ayuntamiento 5 31620 HUARTE-UARTE T 948 11 90 71 www.escolavitae.com/es/eskola-vitae-navarra/	Centro Privado

5.2.1.3 Oferta de Certificados de Profesionalidad en Navarra

A continuación, se identifican según los datos existentes en la página web del SEPE, los Centros homologados en Navarra para impartir los Certificados de Profesionalidad de la familia Hostelería y Turismo, así como los recogidos anteriormente relacionados con este Plan de Formación pertenecientes a la Familia de Actividades Físicas y Deportivas, Servicios Socioculturales y Seguridad y Medio Ambiente. Hay que considerar que el que un centro se encuentre homologado para su impartición, no significa necesariamente que haya impartido anteriormente o esté impartiendo en la actualidad tal certificado.

FAMILIA HOSTELERÍA Y TURISMO	
Certificado de profesionalidad	Centro homologado
Nivel 1	
Operaciones básicas de cocina	Alma formación y empleo sl Ayuntamiento de Pamplona - cf Fitero Centro de formación restauración París 365 Centro municipal de formación-ete Centro penitenciario de Pamplona Ci Burlada fp Cruz Roja española en Navarra Fundación Ilundáin Haritz Berri Pioinea gastronómika sl
Operaciones básicas de restaurante y bar	Asociación de hostelería de Navarra Asociación Navarra social Ayuntamiento de pamplona - cf Fitero Centro municipal de formación-ete Ci Burlada fp C.i.a.s. Fc formación continua s.i. Fundación Ilundáin Haritz Berri Fundación Ultzama 2013 I. E. S. de Lumbier Inst. Form. Y estu. Cruz Roja Maria Jesús Carretero Sendaviva, parque de la naturaleza de Navarra s.a.
Operaciones básicas de pisos en alojamientos	Alma formación
Operaciones básicas de pastelería	Centro municipal de formación-ete
Operaciones básicas de catering	Cruz Roja española en Navarra Fundación Ilundáin Haritz Berri Sendaviva, parque de la naturaleza de Navarra s.a.
Operaciones para el juego en establecimientos de bingo	

Nota: No existe Centro de formación homologado en Navarra para la impartición del Certificado de Profesionalidad Operaciones para el juego en establecimientos de bingo.

FAMILIA HOSTELERÍA Y TURISMO	
Certificado de profesionalidad	Centro homologado
Nivel 2	
Cocina	Centro municipal de formación-ete Ci Burlada fp Fundación Ilundáin Haritz Berri Pioinea gastronómika sl
Repostería	
Servicios de bar y cafetería	Asociación de hostelería de Navarra Asociación Navarra social Asociación Posthac, entidad social por el empleo Ayuntamiento de Pamplona - cf Fitero Centro municipal de formación-ete Ci Burlada fp Fc formación continua s.i. Fundación Ilundáin Haritz Berri
Servicios de restaurante	Asociación Navarra social Asociación Posthac, entidad social por el empleo Ayuntamiento de Pamplona - cf Fitero Centro municipal de formación-ete Ci Burlada fp Fc formación continua s.i. Fundación Ilundáin Haritz Berri
Alojamiento rural	
Actividades para el juego en mesas de casinos	
Guarda de refugios y albergues de montaña	
Atención a pasajeros en transporte ferroviario	

Nota: No existe Centro de formación homologado en Navarra para la impartición de los Certificados de Profesionalidad Repostería, Alojamiento rural, Actividades para el juego en mesas de casinos, Guarda de refugios y albergues de montaña, ni Atención a pasajeros en transporte ferroviario.

FAMILIA HOSTELERÍA Y TURISMO	
Certificado de profesionalidad	Centro homologado
Nivel 3	
Venta de servicios y productos turísticos	Alma formación Ambe Fitero Anet Asociación de formadores Navarra - forma Centro municipal de formación-ete Cima nuevas tecnologías Club de marketing Colegio_técnico_Carlos_III Fundagro Rodoia 2000 Yes English
Creación y gestión de viajes combinados y eventos	Ambe Fitero Anet Asociación de formadores Navarra - forma Cima nuevas tecnologías Club de marketing Colegio técnico_Carlos_III Fundagro Rodoia 2000
Dirección y producción en cocina	
Gestión de procesos en servicios de restauración	Ci Burlada fp
Dirección en restauración	
Sumillería	
Recepción en alojamientos	Cima nuevas tecnologías Rodoia 2000
Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	
Promoción turística local e información al visitante	Acción laboral Alma formación Asociación de formadores Navarra - forma Asociación Posthac, entidad social por el empleo Cámara de comercio de Navarra Centro municipal de formación-ete Cima nuevas tecnologías Club de marketing Colegio de periodistas de Navarra Colegio técnico_Carlos_III Consorcio Eder Fundación Ultzama 2013 Fundagro Grupo rubio La ribera formación s.l. Rodoia 2000 Sendaviva, parque de la naturaleza de navarra s.a. Yes English
Dirección y producción en pastelería	

Nota: No existe Centro de formación homologado en Navarra para la impartición de los Certificados de Profesionalidad Dirección y producción en cocina, Dirección en restauración, Sumillería, Dirección y producción en pastelería, ni Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.

FAMILIA ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS	
Certificado de profesionalidad	Centro homologado
Nivel 2	
Guía por itinerarios ecuestres en el medio natural	
Guía por itinerarios de baja y media montaña	Fundación DYA Navarra
Guía por itinerarios en bicicleta	Fundacion Ilundáin Haritz Berri I E S de Lumbier

Nota: No existe Centro de formación homologado en Navarra para la impartición del Certificado de Guía por itinerarios ecuestres en el medio natural.

FAMILIA SERVICIOS SOCIOCULTURALES	
Nivel 2	
Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	Alma formación Asociación de formadores Navarra - forma Asociación Navarra social Asociación Posthac, entidad social por el empleo Centro de formación Cruz Roja Tudela Centro Eva Espuelas Centro Eva Espuelas - Berriozar Centro municipal de formación-ete C.i.a.s. Cima nuevas tecnologías Colegio_ técnico_Carlos_III Escuela Navarra de actividades con jóvenes Fc formación continua s.i. Fundación DYA Navarra Fundacion Itaka Escolapios Fundación Itaka Escolapios Fundagro Inst. Form. Y estu. Cruz Roja Nafarroako ikastolen elkarte Naforlan Rodoia 2000 Rotxapea Sendaviva, parque de la naturaleza de Navarra s.a.
Nivel 3	
Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales	Arete activa Azpilagaña Areté-activa Asociación de formadores Navarra – forma Cima nuevas tecnologías Colegio_ técnico_Carlos_III Consortio Eder Escuela Navarra de actividades con jóvenes Fundación DYA Navarra

	<p>Fundagro Inkor La ribera formación s.l. Rodoia 2000 Rodoia 2000 Rotxapea Tajonar formación Taller de empleo Burlada o8o formación</p>
<p>Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil</p>	<p>Alma formación Alma formación arete activa Azpilagaña Areté-activa asociación de formadores Navarra - forma Asociación Navarra social Centro municipal de formación-ete Cima nuevas tecnologías Colegio_técnico_Carlos_III escuela navarra de actividades con jóvenes Fc formación continua s.i. Fundación DYA Navarra Fundación Itaka Escolapios Fundación Itaka Escolapios Fundación para el desarrollo_iniciativas_empresar_y_soc Fundagro Inst. form. y estu. Cruz Roja Nafarroako ikastolen elkarte Naforlan Pauma Rodoia 2000 Rodoia 2000 Rotxapea Tajonar formación Valortic servicios informáticos sl</p>

FAMILIA SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
Nivel 3	
<p>Interpretación y educación ambiental</p>	<p>Asociación Navarra social Colegio técnico_Carlos_III Fc formación continua s.i. Fundación DYA Navarra Fundacion Ilundain Haritz-Berri Fundación para el desarrollo_iniciativas_empresar_y_soc Naforlan Sendaviva, parque de la naturaleza de Navarra s.a.</p>

5.2.1.4 *Iniciativas de formación para el empleo*

Iniciativa de formación es cada una de los tipos de formación profesional para el empleo dirigidas a dar respuesta inmediata a las distintas necesidades individuales y del sistema productivo.

Entre las iniciativas de formación gestionadas por el el Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare y que se financian a través de subvenciones de este Sistema, se encuentran:

- Programas de formación dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas
- Programas de formación dirigidos prioritariamente a personas en desempleo
- Programas de Escuelas Taller y Programas integrados de formación y empleo

En Navarra, las acciones formativas a realizar en los programas de formación dirigidos prioritariamente a personas en desempleo deben referirse a las especialidades recogidas en el catálogo de especialidades del SEPE y en los últimos años, exclusivamente a especialidades conducentes a la obtención de Certificados de Profesionalidad.

Las acciones formativas a realizar en los programas de formación dirigidos a personas ocupadas deben referirse a las especialidades pertenecientes al catálogo de especialidades de Fundae y se han definido/priorizado en línea con la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra.

5.2.1.5 *Especialidades Formativas del Servicio Público de Empleo Estatal*

Se entiende por especialidad formativa la agrupación de contenidos, competencias profesionales y especificaciones técnicas que responde a un conjunto de actividades de trabajo enmarcadas en una fase del proceso de producción y con funciones afines.

El Fichero de Especialidades del Servicio Público de Empleo Estatal incluye tanto las especialidades formativas dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad, como aquellas no conducentes a tal acreditación y permite su gestión en todo el territorio nacional.

En este apartado se recogen las especialidades formativas de la **Familia de Hostelería y Turismo**, y de **otras familias** siempre que se considere tienen **cabida en el presente Plan de Formación** por ser de carácter transversal o incidir en necesidades formativas que posee el sector.

Familia Hostelería y Turismo

ÁREA PROFESIONAL		ALOJAMIENTO		
Código	Nivel	Denominación	Duración	Certificado de Profesionalidad
<u>HOTA0108</u>	1	OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS	380	Si
<u>HOTA0208</u>	3	GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS	480	Si
<u>HOTA0308</u>	3	RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS	630	Si
ÁREA PROFESIONAL		AGENCIAS DE VIAJE		
<u>HOTGo108</u>	3	CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS	670	Si
<u>HOTGo208</u>	3	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	670	Si

TURÍSTICOS				
ÁREA PROFESIONAL		INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO		
<u>HOTIo108</u>	3	PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE	690	Si
ÁREA PROFESIONAL		JUEGOS DE AZAR		
<u>HOTJo110</u>	2	ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS	700	Si
<u>HOTJo111</u>	1	OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO	250	
ÁREA PROFESIONAL		RESTAURACIÓN		
<u>HOTRo108</u>	1	OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA	350	Si
<u>HOTRo109</u>	1	OPERACIONES BÁSICAS DE PASTELERÍA	410	Si
<u>HOTRo110</u>	3	DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA	1110	Si
<u>HOTRo208</u>	1	OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR	290	Si
<u>HOTRo209</u>	3	SUMILLERÍA	730	Si
<u>HOTRo210</u>	3	DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN PASTELERÍA	870	Si
<u>HOTRo308</u>	1	OPERACIONES BÁSICAS DE CATERING	250	Si
<u>HOTRo309</u>	3	DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN	830	Si
<u>HOTRo408</u>	2	COCINA	810	Si
<u>HOTRo409</u>	3	GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN	610	Si
<u>HOTRo508</u>	2	SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA	640	Si
<u>HOTRo509</u>	2	REPOSTERÍA	500	Si
<u>HOTRo608</u>	2	SERVICIOS DE RESTAURANTE	580	Si
ÁREA PROFESIONAL		TURISMO		
<u>HOTT0112</u>	2	ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO	350	Si
ÁREA PROFESIONAL		AGROTURISMO		
<u>HOTU0109</u>	2	ALOJAMIENTO RURAL	580	Si
<u>HOTU0111</u>	2	GUARDA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA	720	Si

Familia Actividades Físicas y Deportivas

ÁREA PROFESIONAL		ACTIVIDADES FÍSICO DEPORTIVAS RECREATIVAS		
Código	Nivel	Denominación	Duración	Certificado de Profesionalidad
<u>AFDA0109</u>	2	GUIA POR ITINERARIOS EN BICICLETA	340	Si
<u>AFDA0112</u>	2	GUÍA POR BARRANCOS SECOS O ACUÁTICOS	500	Si
<u>AFDA0209</u>	2	GUÍA POR ITINERARIOS ECUESTRES EN EL MEDIO NATURAL	500	Si
<u>AFDA0611</u>	2	GUÍA POR ITINERARIOS DE BAJA Y MEDIA MONTAÑA	490	Si

Familia Comercio y Marketing

ÁREA PROFESIONAL		MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS		
Código	Nivel	Denominación	Duración	Certificado de Profesionalidad
<u>COMM0110</u>	3	MARKETING Y COMPRAVENTA INTERNACIONAL	750	Si
<u>COMM0111</u>	3	ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	510	Si
<u>COMM0112</u>	3	GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN	810	Si
<u>COMM10</u>	1	CHINO BÁSICO EN ACTIVIDADES DE VENTA Y TURISMO	280	No
<u>COMM20</u>	1	RUSO BÁSICO EN ACTIVIDADES DE VENTA Y TURISMO	280	No
ÁREA PROFESIONAL		COMPRAVENTA		
<u>COMTo110</u>	3	ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO	460	Si

45

Familia Formación Complementaria

ÁREA PROFESIONAL		MANIPULACIÓN ALIMENTARIA		
Código	Nivel	Denominación	Duración	Certificado de Profesionalidad
<u>FCOMo1</u>	2	MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	10	No
ÁREA PROFESIONAL		SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		
<u>FCOSo2</u>	0	BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	30	No

Familia Informática y Comunicaciones

ÁREA PROFESIONAL		DESARROLLO		
Código	Nivel	Denominación	Duración	Certificado de Profesionalidad
<u>IFCD0110</u>	2	CONFECCIÓN Y PUBLICACIÓN DE PÁGINAS WEB	560	Si
ÁREA PROFESIONAL		SISTEMAS Y TELEMÁTICA		
<u>IFCT39</u>	3	POSICIONAMIENTO WEB Y MARKETING DIGITAL EN BUSCADORES	100	No

Familia Servicios Socioculturales y a la Comunidad

ÁREA PROFESIONAL		ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS		
Código	Nivel	Denominación	Duración	Certificado de Profesionalidad
<u>SSCBo110</u>	3	DINAMIZACIÓN, PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE ACCIONES CULTURALES	480	Si

<u>SSCB0209</u>	2	DINAMIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE TIEMPO LIBRE EDUCATIVO INFANTIL Y JUVENIL	310	Si
<u>SSCB0211</u>	3	DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE TIEMPO LIBRE EDUCATIVO INFANTIL Y JUVENIL	410	Si
ÁREA PROFESIONAL		FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
<u>SSCE01</u>	1	INGLÉS A1	150	No
<u>SSCE0109</u>	3	INFORMACIÓN JUVENIL	480	Si
<u>SSCE0110</u>	3	DOCENCIA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	380	Si
<u>SSCE02</u>	1	INGLÉS A2	150	No
<u>SSCE0212</u>	3	PROMOCIÓN PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES	570	Si
<u>SSCE03</u>	2	INGLÉS B1	240	No
<u>SSCE04</u>	2	INGLÉS B2	240	No
<u>SSCE05</u>	3	INGLÉS C1	240	No
<u>SSCE06</u>	1	ALEMÁN A1	150	No
<u>SSCE07</u>	1	ALEMÁN A2	150	No
<u>SSCE08</u>	2	ALEMÁN B1	240	No
<u>SSCE09</u>	2	ALEMÁN B2	240	No
<u>SSCE10</u>	3	ALEMÁN C1	240	No
<u>SSCE12</u>	1	FRANCÉS A1	150	No
<u>SSCE13</u>	1	FRANCÉS A2	150	No
<u>SSCE14</u>	2	FRANCÉS B1	240	No
<u>SSCE15</u>	2	FRANCÉS B2	240	No

5.2.1.6 Catálogo de especialidades de FUNDAE

A continuación, se recogen las especialidades formativas pertenecientes al catálogo de FUNDAE, y que se han definido/priorizado en línea con la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra.

Se recogen las acciones formativas de la familia Hostelería y Turismo tanto las conducentes a la obtención de un Certificado de Profesionalidad como las no conducentes, y aquellas de otras familias, (familia de Servicios Socioculturales) que se consideran de interés dentro de este Plan de Formación.

Acciones formativas Familia Hostelería y Turismo, no conducentes a obtener Certificado de Profesionalidad.

ÁREA PROFESIONAL		ALOJAMIENTO
Código	Denominación	Duración
HOTA001PO	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS	20
HOTA002PO	IMPLANTACIÓN MARCA Q DE CALIDAD	60
HOTA003PO	OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE HOTELES	25
HOTA004PO	PROTOCOLOS EN HOSTELERÍA	25
HOTA005PO	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	65
HOTA006PO	SERVICIO DE LAVANDERÍA Y PLANCHA	15
HOTA007PO	REVENUE MANAGEMENT	16
ÁREA PROFESIONAL		RESTAURACIÓN
HOTR001PO	ANÁLISIS SENSORIAL DE VINOS	35
HOTR002PO	APROVISIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS EN COCINA	80
HOTR003PO	ELABORACIONES BÁSICAS DE COCINA	40
HOTR004PO	SERVICIOS BÁSICOS DE BARRA EN RESTAURACIÓN	40
HOTR005PO	SERVICIOS BÁSICOS DE SALA EN RESTAURACIÓN	40
HOTR006PO	APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BÁSICOS EN COCINA	60
HOTR007PO	COCINA AL VACÍO	20
HOTR009PO	COCINA COLECTIVA	40
HOTR010PO	COCINA CREATIVA Y DE AUTOR	40
HOTR011PO	COCINA DE LA PASTA, ARROCES, LEGUMBRE Y HORTALIZAS	100
HOTR012PO	TÉCNICAS CULINARIAS PARA PESCADOS, CRUSTACEOS Y MOLUSCOS	60
HOTR013PO	SISTEMA DE LÍNEA FRÍA EN COCINA	60
HOTR014PO	RECETAS Y TÉCNICAS DE LA COCINA EN MINIATURA	30
HOTR015PO	COCINA INTERNACIONAL	30
HOTR016PO	COCINA ITALIANA	35
HOTR017PO	COCINA MEDITERRÁNEA	40
HOTR019PO	COCINA MOLECULAR: FUNDAMENTOS SOBRE LAS TÉCNICAS UTILIZADAS	30
HOTR020PO	COCINA PARA CELIACOS	35
HOTR021PO	COCINA SANA	35
HOTR022PO	COCINA VEGETARIANA.	40
HOTR023PO	COCTELERÍA.	50
HOTR024PO	CORTE Y CATA DE JAMÓN	30
HOTR025PO	CREACION DE CARTAS Y MENUS	30
HOTR026PO	DECORACION Y EXPOSICION DE PLATOS	40
HOTR027PO	DEGUSTACIÓN DE BEBIDAS	30
HOTR028PO	UTILIZACIÓN CULINARIA DEL ARROZ	35

HOTR029PO	EL SERVICIO DE COMIDAS EN CENTROS SANITARIOS Y SOCIOSANITARIOS	100
HOTR030PO	ELABORACION DE BEBIDAS DE VODKA	12
HOTR031PO	ELABORACION DE GIN-TONICS	12
HOTR032PO	ELABORACION DE PLATOS COMBINADOS	60
HOTR033PO	ELABORACIONES BASICAS PARA PASTELERIA-REPOSTERIA	100
HOTR035PO	ENOLOGÍA, LICORES Y AGUARDIENTES	20
HOTR036PO	TÉCNICAS EN ENOLOGÍA., LICORES Y AGUARDIENTES	75
HOTR037PO	ESCULPIDO DE FRUTAS Y VERDURAS	12
HOTR039PO	APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO EN COCINA:FUNDAMENTOS PARA SU GESTIÓN	70
HOTR040PO	GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN	100
HOTR041PO	GESTIÓN DEL BAR-CAFETERIA	60
HOTR042PO	GESTION EN RESTAURACION: DISEÑO EN PROCESO DE SERVICIO	100
HOTR043PO	INGLES. RESTAURACIÓN	110
HOTR044PO	INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN ECONOMICA-FINANCIERA DEL RESTAURANTE	35
HOTR046PO	LA COCINA DE CARNE, AVES Y CAZA:ANÁLISIS DE TÉCNICAS CULINARIAS	70
HOTR048PO	INNOVACIÓN EN LA COCINA	35
HOTR050PO	LOGÍSTICA EN BAR: APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	35
HOTR051PO	LOGÍSTICA EN LA COCINA: APROVISIONAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	75
HOTR052PO	HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE SALA EN RESTAURACIÓN	50
HOTR053PO	OFERTAS GASTRONOMICAS: DISEÑO Y COMERCIALIZACION	120
HOTR054PO	PASTELERÍA: POSTRES PARA RESTAURACIÓN	20
HOTR055PO	PLANIFICACIÓN DE MENÚS Y DIETAS ESPECIALES	20
HOTR056PO	PREELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS	40
HOTR057PO	PREPARACIÓN DE APERITIVOS	40
HOTR058PO	PREPARACIÓN DE BUFFET	40
HOTR059PO	EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGIAS Y TÉCNICAS CULINARIAS	80
HOTR060PO	PRODUCTOS DE PASTELERIA Y REPOSTERIA	40
HOTR061PO	HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA DIRECCIÓN DE COCINA	25
HOTR062PO	SALSAS FRIAS Y CALIENTES	40
HOTR063PO	SERVICIO DE CATERING	30
HOTR064PO	SERVICIO EN RESTAURANTE Y BARES	35
HOTR065PO	SERVICIO ESPECIALIZADO EN VINOS	90
HOTR069PO	COCINA ARAGONESA	40
HOTR070PO	COCINA DE CAZA, SETAS Y TRUFAS	40
HOTR071PO	IDENTIFICACIÓN DE ALÉRGENOS Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	10
HOTR072PO	CATA Y MARIDAJE DE CERVEZAS	5
HOTR073PO	EL VINO NAVARRO AL SERVICIO DE LA HOSTELERÍA. INICIACIÓN	12
HOTR074PO	VINOS DEL MUNDO. NIVEL AVANZADO	18
HOTR075PO	ORGANIZACIÓN DE BANQUETES	12
ÁREA PROFESIONAL		TURISMO
HOTT001PO	AMADEUS	75
HOTT002PO	ANIMACIÓN TURÍSTICA	50
HOTT003PO	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	50
HOTT004PO	GESTION DE SISTEMAS DE DISTRIBUCION GLOBAL (GDS)	40

HOTT006PO	PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS	35
HOTT007PO	PROTOCOLO EN EVENTOS TURÍSTICOS	40
HOTU001PO	ECOTURISMO	60

Acciones formativas Familia Hostelería y Turismo conducentes a obtener Certificado de Profesionalidad.

ÁREA PROFESIONAL		ALOJAMIENTO	
Código	Nivel	Denominación	Duración
HOTA0108	1	OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS	380
HOTA0208	3	GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS	480
HOTA0308	3	RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS	630
ÁREA PROFESIONAL		INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO	
HOTI0108	3	PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE	690
ÁREA PROFESIONAL		RESTAURACIÓN	
HOTR0108	1	OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA	350
HOTR0110	3	DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA	1110
HOTR0208	1	OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR	290
HOTR0209	3	SUMILLERÍA	730
HOTR0308	1	OPERACIONES BÁSICAS DE CATERING	250
HOTR0309	3	DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN	830
HOTR0408	2	COCINA	810
HOTR0409	3	GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN	610
HOTR0508	2	SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA	640
HOTR0608	2	SERVICIOS DE RESTAURANTE	580
ÁREA PROFESIONAL		AGROTURISMO	
HOTU0109	2	ALOJAMIENTO RURAL	580

Acciones formativas Familia Servicios Socioculturales de interés para el Plan de Formación

Código	Denominación	Duración
SSCB001PO	NOCIONES DE ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL	35
SSCB009PO	INTRODUCCIÓN A LA ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL	60
SSCB013PO	OCIO INCLUSIVO	35
SSCB014PO	TÉCNICAS DE ANIMACIÓN DE GRUPOS	40

5.2.1.7 Oferta Formativa en Formación Profesional para el Empleo en el 2018 y 2019

En las tablas siguientes se describe la oferta formativa en la familia de Hostelería y Turismo de los últimos dos años en Navarra, diferenciándose entre las áreas profesionales de Alojamiento, Restauración y Turismo.

Se identifica para cada una de las acciones la iniciativa a la que corresponde, ya sean cursos dirigidos prioritariamente a personas desempleadas, a ocupadas, escuelas taller o programas integrados de formación y empleo, programas singulares, programaciones específicas de Entidades u Organismos, y formación o no sujeta a ninguna subvención (Financiación Privada) o financiada con medios propios.

Hay que tener en cuenta que esta oferta formativa incluye tanto cursos con Certificado de Profesionalidad (Cp), como aquellos que no permiten una acreditación.

Esta relación de acciones formativas y la información relacionada ha sido facilitada por las diferentes entidades, asociaciones y centros de formación señalados.

Centro	Acción formativa	Programación	Duración	Año	Zona
RESTAURACIÓN					
AEHN	Repostería sin pecado	Proyectos Singulares SNE	12	2019	Pamplona
AEHN	Taller de pinchos Vanguardia	Financiación Privada	3	2019	Pamplona
AEHN	Taller Tortilla Navarra	Financiación Privada	2,5	2019	Pamplona
AEHN	Taller de arroz	Financiación Privada	6	2019	Pamplona
AEHN	Escandallo en la cocina y gestión de precio	Proyectos Singulares SNE	12	2019	Pamplona
AEHN	Elaboración de menús equilibrados	Proyectos Singulares SNE	6	2019	Pamplona
AEHN	Cocina al vacío	Financiación Privada	3,5	2019	Pamplona
AEHN	Servicio de barra y restaurante con píldora de inglés de atención al cliente	Proyectos Singulares SNE	32	2019	Pamplona
AEHN	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2019	Pamplona
AEHN	Taller de jamón	Financiación Privada	3	2018	Pamplona
AEHN	Taller de pinchos Vanguardia grupo 1	Financiación Privada	3	2018	Pamplona

AEHN	Taller de pinchos Vanguardia grupo 2	Financiación Privada	3	2018	Pamplona
AEHN	Curso de postres estrategias	Financiación Privada	12	2018	Pamplona
AEHN	Verduras de primavera	Financiación Privada	3	2018	Pamplona
AEHN	Fondos y salsas	Financiación Privada	6	2018	Pamplona
AEHN	Gestión económica de restaurantes y alojamientos	Proyectos Singulares SNE	12	2018	Pamplona
AEHN	Cocina al vacío	Financiación Privada	12	2018	Pamplona
AEHN	Cata de carne Universidad Pública	Medios Propios	2,5	2018	Pamplona
AEHN	Verduras de temporada elaboraciones	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Pamplona
AEHN	Me importa un pimiento	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Pamplona
AEHN	Cocinando las verduras de temporada Koldo Rodero	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Pamplona
AEHN	Tomate Tudela	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Tudela
AEHN	Fermentaciones Verduras	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Pamplona
AEHN	Iniciación vino navarro	Proyectos Singulares SNE	12	2018	Pamplona
AEHN	Servicio restaurante y bares	Proyectos Singulares SNE	18	2018	Pamplona
AEHN	Francés turístico tele formación	Proyectos Singulares SNE	100	2018	online
AEHN	Vino avanzado grupo 1	Proyectos Singulares SNE	12	2018	Pamplona
AEHN	Vino avanzado grupo 2	Proyectos Singulares SNE	12	2018	Pamplona
AEHN	Recepción atención al cliente	Proyectos Singulares SNE	9	2018	Pamplona
AEHN	Taller de pescados de ayer y hoy	Financiación Privada	6	2018	Pamplona

AEHN	Trufa negra	Financiación Privada	3,5	2018	Pamplona
AEHN	Gestión de eventos, banquetes	Proyectos Singulares SNE	10	2018	Pamplona
AEHN	Taller de pinchos	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Roncal el Ferial
AEHN	Taller de pinchos	Proyectos Singulares SNE	3	2018	Garralda
AEHN	Marketing turístico Bertiz	Proyectos Singulares SNE	10	2018	Valle de Baztán
AEHN	Marketing gastronómico CEN	Subvención CEN	8	2018	Pamplona
AEHN	Manipulador de alimentos (x 10)	Financiación Privada	2	2018	Pamplona
AEHN	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2018	Pamplona
AGEFOR	Identificación de alérgenos y manipulación de alimentos en hostelería y restauración	Ocupados	15	2019	Pamplona
ALMA Formación	Recetas y técnicas de la cocina en miniatura	Ocupados	30	2019	Estella
ANAPEH	Formación en alérgenos	Financiación Privada	3	2019	Pamplona
ANAPEH	Curso de cocina: elaboración de pasta fresca	Financiación Privada	2	2019	Ansoáin
ANAPEH	Organización del trabajo y escandallos: optimización de menús y carta	Financiación Privada	2	2019	Burlada
ANAPEH	Servicios de vinos para profesionales de Hostelería	Financiación Privada	3	2019	Pamplona
ANAPEH	Formación de iniciación al chocolate	Financiación Privada	3	2019	Ansoáin
ANAPEH	Cocina de temporada: cocina en miniatura, pintxos y de	Financiación Privada	9	2019	Burlada

	temporada				
ANAPEH	Cata de vinos ecológicos	Financiación Privada	1,5	2019	Pamplona
ANAPEH	Cata y curso de Sumiller	Financiación Privada	3	2019	Pamplona
ANAPEH	Curso de manipulador de alimentos (X2)	Financiación Privada	2,5	2019	Pamplona
ANAPEH	Curso de Nuevas tendencias de servicio en la hostelería del siglo XXI	Financiación Privada	9	2019	Burlada
ANAPEH	Manipulador de alimentos (x6)	Financiación Privada	2,5	2018	Pamplona
ANAPEH	Cómo conseguir una caña 10	Financiación Privada	2	2018	Pamplona
ANAPEH	Gestión y explotación de datos para la toma de decisiones en un negocio de Hostelería	Financiación Privada	2	2018	Pamplona
ANAPEH	Creación de nuevos platos, pintxos, partiendo de una base tradicional	Financiación Privada	18	2018	Burlada
ANAPEH	Cocina de otoño, setas, caza, verduras de invierno	Financiación Privada	18	2018	Burlada
ANAPEH	Servicio de vinos para profesionales de Hostelería	Financiación Privada	3	2018	Pamplona
ANAPEH	Masterclass cocción rápida	Financiación Privada	2	2018	Pamplona
Asociación Navarra Social	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Ocupados	210	2019	Pamplona
Asociación Navarra Social	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2019	Pamplona
Ayto. Pamplona	CP (1) Operaciones básicas de cocina	Desempleados	270	2019	Pamplona
Ayto. Pamplona	CP (2) Cocina: MF0262_2	Desempleados	170	2019	Pamplona

	Productos culinarios				
Casa Gurbindo	Curso de pastelería	SNE	21	2019	Pamplona
Casa Gurbindo	Curso de arroces	SNE	10	2019	Pamplona
CFO Iturrondo	Operaciones básicas de restaurante y bar: Competencias personales y profesionales	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	36	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	De la huerta a la boca	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	150	2018-2019	Tudela
CFO Iturrondo	Manipulador de alimentos (x 14)	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	10	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Manipulador de alimentos	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	10	2018-2019	Tudela
CFO Iturrondo	Operaciones básicas de restaurante y bar: Competencias personales	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	133	2018-2019	Villava, Burlada y Huarte (Aytos.)
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso del manejo del vino en hostelería	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	4	2018	Olite
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso del manejo del vino en hostelería	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	4	2018	Estella
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso del manejo del vino en hostelería	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	4	2018	Aibar
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso del manejo del vino en hostelería	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	4	2018	Tudela

FC Formación Continua	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2019	Pamplona
Fundación Ilundain Haritz Berr	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2019	Tudela
Fundación Ilundain Haritz Berr	CP (1) Operaciones básicas de cocina	Desempleados	270	2019	Tudela
MJ Carretero	CP (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2019	Pamplona
Pioinea Gastronomika	CP (2) Cocina: MF0711_2 Seguridad e higiene y protección ambiental en hostelería	Desempleados	60	2019	Pamplona
Pioinea Gastronomika	CP (2) Cocina: MF0259_2 Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento	Desempleados	70	2019	Pamplona
Pioinea Gastronomika	CP (2) Cocina: MF0260_2 Preelaboración y conservación de alimentos	Desempleados	190	2019	Pamplona
Pioinea Gastronomika	CP (2) Cocina: MF0261_2 Técnicas culinarias	Desempleados	240	2019	Pamplona
Senda Viva	Cp (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2019	Ribera
Senda Viva	Cp (1) Operaciones básicas de restaurante y bar	Desempleados	210	2018	Ribera

Centro	Acción formativa	Programación	Duración	Año	Zona
ALOJAMIENTO					
Cámara de Comercio	Revenue Management: Cómo aumentar los ingresos de tu hotel	Financiación Privada	16	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Posgrado en Dirección Hotelera y Empresas de Restauración (Alojamiento y Restauración)	Financiación Privada	340	2018-2019	Pamplona
DGYC	Sesión informativa sobre Tributación de los alquileres turísticos	Medios Propios	2	2018	Pamplona
Posthac	Proyecto OCUPATE: Camarera/o de pisos	Bienestar Social: proyectos de atención a personas desempleadas sin prestaciones	6 meses	2019	Pamplona y Tudela
Posthac	Especialización en Camarera/o de pisos	PIFE	6 meses	2019	-

Centro	Acción formativa	Programación	Duración	Año	Zona
TURISMO					
Cámara de Comercio	Experto en organización de eventos, comunicación y patrocinio	Financiación privada	150	2018-19	Pamplona
Cámara de Comercio	Anfitriones 5 estrellas	Financiación privada	8	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Asistente de recepción en hoteles, ferias, congresos y espacios culturales	Financiación privada	60	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Protocolo de eventos turísticos	Ocupados	40	2019	Pamplona
Cámara de Comercio	Revenue Management	Ocupados	16	2019	Pamplona
Cámara de Comercio	Inglés profesional para el turismo	Ocupados	60	2019	Pamplona
Cámara de Comercio	La innovación digital en el marketing turístico	Financiación privada	70	2018-2019	Pamplona
Cámara de Comercio	La ruta de las experiencias. Del recurso al producto turístico	Financiación privada	40	2018-2019	Pamplona
Cámara de Comercio	Francés para el turismo	Financiación privada	30	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Inglés para el turismo	Financiación privada	30	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Alemán para el turismo de negocios	Financiación privada	30	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Iniciación al japonés	Financiación privada	20	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Calidad en el servicio. Atención al cliente	Financiación privada	12	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	Gestión de quejas y reclamaciones	Financiación privada	16	2018	Pamplona
Cámara de Comercio	La oportunidad del turismo inclusivo. Cómo gestionarla con éxito	Financiación privada	20	2018	Pamplona
Cederna Garalur	Atención al cliente (x 4)	Medios Propios	6	2019	-
Cederna Garalur / Plazaola	Tutorial: Organiza tus papeles para cumplir con hacienda (x7)	SNE	4	2019	Varias zonas
Cederna Garalur /	Tutorial: Cómo realizar tus trámites con hacienda	SNE	2,5	2019	Varias zonas

Plazaola	online con certificado digital y diseño de facturas (x7)				
Cederna Garalur	Tutorial: Organiza tus papeles para cumplir con hacienda (x 4)	SNE	4	2018	Varias zonas
Cederna Garalur	Tutorial: Cómo realizar mis trámites con hacienda online con certificado digital y programa de ayuda del Gobierno de Navarra (x4)	SNE	2	2018	Varias zonas
Cederna Garalur	Tutorial: Cómo diseñar mis facturas para cumplir con hacienda" (x2)	SNE	2,5	2018	Varias zonas
Cederna Garalur	Tutorial: Taller práctico de emprendimiento para el sector turístico (x5)	SNE	4	2018	Varias zonas
Cederna Garalur	Tutorial: Aprendiendo a integrar el estrés (x3)	SNE	2	2018	Varias zonas
Cederna Garalur	Tutorial: Emprender en economía social (x2)	SNE	2	2018	Varias zonas
Cederna Garalur / Plazaola / Mancomunidad Mendialdea	Gestión de negocio	SNE	20	2018	Leitza
Cederna Garalur / Plazaola / Mancomunidad Mendialdea	Creación de oferta	SNE	12	2018	Leitza
Cederna Garalur / Plazaola / Mancomunidad Mendialdea	Calidad Básica	SNE	20	2018	Semipresencial / Leitza
Cederna Garalur / Plazaola / Mancomunidad Mendialdea	Ofimática	SNE	30	2018	Semipresencial / Leitza
Cederna Garalur / Plazaola / Mancomunidad Mendialdea	Marketing online	SNE	20	2018	Lekunberri
CEIN	Aceleradora empresarial:	SNE	6 talleres de 2 horas	2019	Noain /

	11 ciclos		por ciclo: 12 h. por ciclo		Pamplona
CEIN	Pasos para crear tu empresa: Cuestiones legales básicas para arrancar un negocio (formas jurídicas, trámites, Seguridad Social y ayudas) (x7)	SNE	2,5	2019	Noain / Pamplona
CEIN	Haz tus números: Aprender a realizar y analizar un escenario económico de su propio negocio (x7)	SNE	3	2019	Noain / Pamplona
CEIN	El mejor piloto: Aprendizaje de las competencias emprendedoras claves (x3)	SNE	4	2019	Noain / Pamplona
CEIN	Marketing Digital (x 3)	SNE	4	2019	Noain
CEIN	Marketing y publicidad. Cuestiones Legales	SNE	-	2019	Noain
CEIN	Genera Oportunidades. Creatividad en la búsqueda de oportunidades	SNE	4	2019	Noain
CEIN	Cómo lanzar productos y servicios exitosos	SNE	4,5	2019	Noain
CEIN	Genera Oportunidades. Visión clara y testeada de ideas	SNE	4	2019	Noain
CEIN	Genera Oportunidades. Pensamiento ético y sostenible	SNE	4	2019	Noain
CEIN	Aceleradora empresarial: 34 ciclos	SNE	4 talleres de 4 horas por ciclo: 16 h. por ciclo	2018	Noain / Pamplona
CEIN	Pasos para crear tu empresa: Cuestiones legales básicas para arrancar un negocio (formas jurídicas, trámites, Seguridad Social y ayudas) (x22)	SNE	2,5	2018	Noain / Pamplona
CEIN	Haz tus números: Aprender a realizar y analizar un escenario económico de su propio	SNE	3	2018	Noain / Pamplona

	negocio (x22)				
CEIN	El mejor piloto: Aprendizaje de las competencias emprendedoras claves (x10)	SNE	4	2018	Noain / Pamplona
CEIN	Novedades de interés para el colectivo autónomo y emprendedor: Actualización de aspectos legales relativos a la Seguridad Social	SNE	-	2018	Noain
CEIN	Marketing Digital: 3 ciclos	SNE	4 horas por taller. 12 horas por ciclo.	2018	Noain
CEIN	Marketing y publicidad. Cuestiones Legales	SNE	-	2018	Noain
CEIN	El concepto modelos de negocio digitales	SNE	8	2018	Noain
CEIN	Experiencia de cliente digital	SNE	8	2018	Noain
CEIN	Ventas digitales	SNE	5	2018	Noain
CEIN	Taller práctico de ventas: 2 ciclos	SNE	8 horas por ciclo. 2 talleres de 4 horas por ciclo	2018	Noain
CEIN	Automotivación para el emprendimiento y las ventas	SNE	3	2018	Noain
CEIN	Transformación digital. Qué es y por qué es necesaria	Gobierno de Navarra. D. G. de Industria, Energía e Innovación. Servicio de I+D+I	3	2018	Noain
CEIN	La transformación digital y la experiencia de usuario	Gobierno de Navarra. D. G. de Industria, Energía e Innovación. Servicio de I+D+I	3	2018	Noain
CEIN	La transformación digital para optimizar procesos y digitalizar productos. Nuevos modelos de	Gobierno de Navarra. D. G. de Industria, Energía e	3	2018	Noain

	negocio	Innovación. Servicio de I+D+I			
CEIN	Cambio cultural necesario para abordar la transformación digital	Gobierno de Navarra. D. G. de Industria, Energía e Innovación. Servicio de I+D+I	2	2018	Noain
CEIN	Transformación digital en la toma de decisiones. Ciberseguridad. Big data	Gobierno de Navarra. D. G. de Industria, Energía e Innovación. Servicio de I+D+I	2	2018	Noain
Centro La Ribera	CP(3) Promoción turística local e información al visitante: MF1074_3 Información Turística	Ocupados	180	2018	Tudela
CFO Iturrondo	Técnicas de comunicación oral para gestores de proyectos culturales y turísticos (x 2)	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	22	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Especialización en comunicación del patrimonio, el turismo y la cultura en el entorno digital	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	60	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Desarrollo de la competencia audiovisual para la empleabilidad (Documenta Pamplona)	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	39	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Especialización en producción de espectáculos y eventos con aplicación de metodologías ágiles (x 2)	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	60	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Eventos & experiencias (x3)	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	90	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Eventos & experiencias	Programación Propia SNE: Centro Iturrondo	90	2018-2019	Tudela
CFO Iturrondo	Eventos & experiencias	Programación Propia SNE: Centro	90	2018-2019	Estella

		Iturrondo			
CFO Iturrondo	Promoción-gestión de proyectos en la industria del entretenimiento	Programación Propia SNE:Centro Iturrondo	230	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	Taller de crowdfunding y mecenazgo para organizaciones y proyectos culturales y sociales (x 2)	Programación Propia SNE:Centro Iturrondo	21	2018-2019	Burlada
CFO Iturrondo	CP (1) Actividades auxiliares de comercio	Programación Propia SNE:Centro Iturrondo	230	2018	Burlada
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Avifauna, enclaves de observación, orientación en el servicio y atención hacia el turista de observación de aves para sector turístico.	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	8	2019	Montaña
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Avifauna, enclaves de observación, orientación en el servicio y atención hacia el turista de observación de aves para sector turístico.	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	8	2019	Ribera
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Avifauna, enclaves de observación, orientación en el servicio y atención hacia el turista de observación de aves para técnicos de Oficinas de Información y Turismo e informadores.	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	8	2019	Montaña
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Avifauna, enclaves de observación, orientación en el servicio y atención hacia el turista de observación de aves para técnicos de Oficinas de Información y Turismo e informadores.	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	8	2019	Ribera
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Fam Trip de la formación Avifauna	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	5/6	2019	Montaña
Consortio EDER / Asociación Cederna	Fam Trip de la formación Avifauna	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	5/6	2019	Ribera

Garalur					
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Capacitación del guía para el recurso ornitológico para guías y sector del turismo activo	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	16	2019	Ribera
Consortio EDER / Asociación Cederna Garalur	Fam Trip del curso de capacitación del guía para el recurso ornitológico para guías y sector del turismo activo	GN (Desarrollo Rural) y Fondos FEADER UE	4	2019	Ribera
Consortio turístico Plazaola / Asociación Cederna Garalur	Inglés profesional para el turismo / Turismoaren eremuan erabiltzeko ingeles profesionala	Proyectos Singulares SNE	20	2019	Lekunberri
Consortio turístico Plazaola / Asociación Cederna Garalur	Francés profesional para el turismo / Turismoaren eremuan erabiltzeko frantses profesionala	Proyectos Singulares SNE	20	2019	Leitza
Consortio turístico Plazaola / Asociación Cederna Garalur	Redes sociales aplicadas a turismo / Sare Sozialak Turismoan	Proyectos Singulares SNE	24	2019	Lekunberri
Consortio turístico Plazaola / Asociación Cederna Garalur	Organiza tus papeles para hacienda / Ogasunean aurkeztu beharreko agiriak antolatu	SNE	4	2019	Lekunberri
Consortio turístico Plazaola / Asociación Cederna Garalur	Hacienda on line, certificado digital y facturas / Ogasuna on line, ziurtagiri digitala eta fakturak	SNE	2	2019	Lekunberri
Consortio Zona Media	Formación en enología: curso de Conocimiento del vino de la D.O. Navarra y su cata	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	5	2018	Olite
Consortio Zona Media	Formación en enología: curso de Conocimiento del vino de la D.O. Navarra y	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las	5	2018	Estella

	su cata	entidades participantes			
Consortio Zona Media	Formación en enología: curso de Conocimiento del vino de la D.O. Navarra y su cata	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	5	2018	Aibar
Consortio Zona Media	Formación en enología: curso de Conocimiento del vino de la D.O. Navarra y su cata	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	5	2018	Tudela
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso sobre el vino DO Navarra y sus armonías con el producto local	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	-	2018	-
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Curso de Implantación de sistemas de calidad en las empresas de la Ruta del vino	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	5	2018	Olite
Consortio Zona Media	Formación en Creación de Producto Turístico: Curso de Elementos clave para el desarrollo de producto enoturístico en bodegas y Más allá de la visita a una bodega	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	20	2018	Olite
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso de iniciación al conocimiento del vino de la D.O. Navarra y su cata;	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	3	2019	Olite
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso de iniciación al conocimiento del vino de la D.O. Navarra y su cata;	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	3	2019	Estella
Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso de iniciación al conocimiento del vino de la D.O. Navarra y su cata;	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	3	2019	Tudela

Consortio Zona Media	Formación en enología: Curso sobre el vino DO Navarra y sus armonías con el producto local (x4)	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	3	2019	-
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Curso de Implantación de sistemas de calidad en las empresas de la Ruta del vino	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	8	2019	Olite
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Saber informar de modo sencillo acerca de la Ruta del Vino de Navarra	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	1	2019	Olite
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Saber informar de modo sencillo acerca de la Ruta del Vino de Navarra	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	1	2019	Estella
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Saber informar de modo sencillo acerca de la Ruta del Vino de Navarra	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	1	2019	Aibar
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Saber informar de modo sencillo acerca de la Ruta del Vino de Navarra	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	1	2019	Tudela
Consortio Zona Media	Formación en Gestión y Planificación: Manejo de la web y redes sociales	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	2	2019	Olite
Consortio Zona Media	Formación en Creación de Producto Turístico: Curso de Elementos clave para el desarrollo de producto enoturístico en bodegas	Cofinanciado por la Dirección General de Turismo y las entidades participantes	6	2019	Olite
DGTYC	Directiva 2015/2302/CEE, de 25 de noviembre relativa a los viajes combinados y a los	Medios Propios	4	2019	Pamplona

	servicios de viaje vinculados				
DGTYC	Repercusión de la aplicación de la directiva 2015/2302/CEE, de 25 de noviembre en los servicios de mediación turística de las agencias de viaje (AAVV)	Medios Propios	4	2019	Pamplona
DGTYC	Repercusión de la aplicación de la directiva 2015/2302/CEE, de 25 de noviembre en los servicios de mediación turística en las actividades de mediación de otras empresas de turismo	Medios Propios	3	2019	Pamplona
DGTYC	Sesión informativa sobre subvenciones para actuaciones de receptivo y creación de producto turístico durante 2018	Medios Propios	2	2018	Pamplona
DGTYC	Procedimiento de inscripción en el registro de turismo de Navarra (x 2)	Medios Propios	4	2018	Pamplona
DGTYC	Viajes combinados. Nuevas medidas para proteger mejor al viajero	Medios Propios	3	2018	Pamplona
DGTYC	Jornada sobre la resolución de conflictos en reclamaciones	Medios Propios	2	2018	Pamplona
DGTYC	Convocatoria de subvenciones para actuaciones de desarrollo y de marketing turístico realizadas por asociaciones turísticas, entes locales y consorcios turísticos	Medios Propios	2	2018	Pamplona
DGTYC	Convocatorias de subvenciones de 2018 para la mejora de la competitividad de las pymes turísticas inscritas en el registro de turismo de Navarra	Medios Propios	1	2018	Pamplona
DGTYC	Convocatorias de subvenciones a las pymes turísticas para potenciar la obtención y el mantenimiento de la	Medios Propios	1	2018	Pamplona

	certificación q de calidad turística en 2018 en establecimientos turísticos de Navarra				
DGYC	Inversiones para adecuación de recursos turísticos por entidades locales	Medios Propios	1	2018	Pamplona
DGYC	Sesión informativa sobre subvenciones para actuaciones de receptivo y creación de producto turístico durante 2019	Medios Propios	2	2018	Pamplona
Senda Viva	Promoción y venta de productos turísticos	Ocupados	35	2018	Pamplona
Senda Viva	Comercialización de productos turísticos	Ocupados	50	2018	Pamplona
Senda Viva	CP (3) Promoción turística local e información al visitante: MF1057_2 Inglés profesional para el turismo	Desempleados	90	2018	Pamplona
Posthac	CP (3) Promoción turística local e información al visitante: MF 1075_3: Productos y servicios turísticos locales; MF 0268_3: Gestión de unidades de información y distribución turísticas + formación específica y transversal	PIFE	450	2019	Ribera
Posthac / Ayto. Tudela	Programa "Tudela: apuesta por el turismo de calidad"	Sistema Nacional de Garantía Juvenil / Fondo Social Europeo 2014-2020 (AP-POEJ)	390	2018	Ribera

5.2.1.8 Conclusiones sobre la oferta formativa en Formación Profesional de la Familia Hostelería y Turismo en Navarra

Formación Profesional inicial

En Navarra se imparten todos los Títulos de Grado Medio y Grado Superior de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo. En el caso de los Títulos de FP básica, se imparte el Título Profesional Básico en Cocina y Restauración, sin embargo, no se oferta el Título Profesional Básico en actividades de panadería y pastelería, ni el Título Profesional Básico en alojamiento y lavandería.

Formación Profesional para el Empleo con Certificado de Profesionalidad

Existen centros acreditados para impartir la mayor parte de los Certificados de Profesionalidad de la familia de Hostelería y Turismo en Navarra. Sin embargo, no existen centros homologados para los siguientes certificados de profesionalidad:

- Certificado de Profesionalidad de nivel 1: "Operaciones para el juego en establecimientos de bingo"
- Certificado de Profesionalidad de nivel 2: "Repostería", "Alojamiento rural", "Actividades para el juego en mesas de casinos", "Guarda de refugios y albergues de montaña", ni "Atención a pasajeros en transporte ferroviario"
- Certificado de Profesionalidad de nivel 3: "Dirección y producción en cocina", "Dirección en restauración", "Sumillería", "Dirección y producción en pastelería", ni "Gestión de pisos y limpieza en alojamientos"

Sin embargo, a pesar de contar con Centros acreditados para la impartición de la mayor parte de los Certificados de Profesionalidad, lo cierto es que en los dos últimos años los únicos certificados de profesionalidad impartidos han sido:

- HOTR0108_1 Operaciones básicas de cocina
- HOTR0208_1 Operaciones básicas de restaurante y bar
- HOTR0408_2 Cocina
- HOTI0108_3 Promoción turística local e información al visitante: MF1057_2 Inglés profesional para el Turismo, en la programación desempleados
- MF1074_3: Información Turística, en la programación de ocupados
- MF1074_3: Información Turística, dentro del Programa del Sistema Nacional de Garantía Juvenil
- HOTI0108_3: Promoción Turística local e información al visitante, en la programación PIFES

Formación Profesional para el Empleo sin certificado de profesionalidad

Existe una **amplia oferta de acciones formativas específicas** para el sector. Con algunas particularidades:

- a) Parte de esta oferta se realiza para asociados. Frecuentemente sobre demanda.
- b) Parte de esta oferta se realiza en el ámbito de actuación de entidades locales, consorcios y agencias de desarrollo. En general, se valora toda formación que sirva para la capacitación de las personas según necesidades identificadas para cada zona (bien asociada a objetivos de desarrollo rural, bien asociadas a productos turísticos determinados), por lo que observamos en algunos casos cierta restricción para hacer extensibles estas acciones formativas (que se consideran cerradas para determinado colectivo).
- c) No existe una oferta amplia perteneciente a iniciativas gestionadas por Servicio Navarro de Empleo (ocupados, desempleados o PIFES). De hecho, este Plan de

Formación puede tener una clara utilidad en el incremento de la oferta de formación específica para este sector.

Resulta muy complicado restringir el **alcance de lo que podemos considerar materias transversales**. Existe una amplia oferta en este sentido. Valoramos que no resulta pertinente incorporarla al PFT pero que debemos considerarla para orientar ciertas necesidades de formación: desde acciones relacionadas con espacios verdes e instalaciones (gestión integrada de plagas en zonas verdes, mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo frente a legionela, etc.) hasta una amplísima oferta en áreas de desarrollo personal y de equipos, habilidades para la comunicación y gestión de conflictos, gestión por procesos, área digital e Internet, informática, asesoramiento emprendedores, autónomos y pymes, calidad y producción, comercio internacional, gestión comercial y marketing, gestión de empresa y finanzas, higiene y seguridad alimentaria, informática, recursos humanos ...

En relación a su carácter genérico o por el contrario muy particular (asociado rigurosamente a otros sectores de actividad) habría que fijar algún límite a las acciones formativas programadas en estas áreas y derivarlas hacia propuestas específicas para nuestro sector.

Dentro de esta extensa oferta cabría distinguir entre las que no trasladamos al PFT por no encontrarlas pertinentes (se podría hallar una transversalidad, pero demasiado forzosa) y la que, aunque no están programadas estrictamente para el sector turístico, tienen mucho que ver con las fuentes de necesidades señaladas. Consideramos que estas últimas podrían “recuperarse” programándolas de forma más específica para el sector.

En cuanto a los **Centros de Formación o Entidades que ofertan formación en Navarra**, contamos tanto con Centros que presentan una considerable oferta específica en materia de Turismo, como otros Centros o Entidades que, aunque no poseen formación específica, sin embargo, presentan una amplia oferta de formación transversal.

Tal y como se ha mencionado más arriba, resulta importante la visión de **consorcios, agencias de desarrollo y entidades locales** por su conocimiento de las zonas. Dentro de los planes de activación socioeconómica se trata la formación turística como una oportunidad, algo que está en absoluta sintonía con el PET.

Por otra parte, desarrollan numerosas acciones de formación y sensibilización para la población local (considerar su importancia en relación al turismo para residentes).

Finalmente, existe una **oferta relacionada con el valor del turismo para la activación económica** y que tiene peso en intervenciones como son las actuaciones sociales para el empleo.

En cuanto a **diseño y modalidad de la formación**, apuntar:

- La mayoría de la oferta se diseña como micro-formación, fundamentalmente aquella organizada por asociaciones, consorcios, agencias de desarrollo o entidades locales, diseñada a modo de píldoras formativas que se dirigen a la especialización en materias concretas, aspecto que puede facilitar la participación y asistencia a estos cursos.
- Existe poca oferta de formación online y se apuesta claramente por una formación presencial.

Por último, destacar **algunas dificultades encontradas a la hora de asegurar la asistencia a estas acciones formativas**. Si bien es cierto que una parte considerable de esta oferta está

desarrollada de manera particular para el sector turístico y por tanto resultando propias y pertinentes, parece que existen problemas en la aceptación de las convocatorias. En ocasiones, estas acciones no se han podido llevar a cabo por falta de inscripciones. En relación a esto, en los diferentes informes estudiados y mesas de trabajo realizadas, se apuntan algunos motivos:

- Cuestiones económicas. En algunas ocasiones se han programado cursos relacionados con turismo que no han tenido éxito, mientras que acciones formativas similares ofertadas a través de iniciativas de Servicio Navarro de Empleo subvencionadas, han tenido mayor afluencia.
- En este sentido algunas Entidades apuntan la posibilidad de poner en marcha acciones formativas dependiendo de que se logre o no financiación.
- Por otro lado, se ha detectado falta de información o conocimiento por parte de los agentes del sector sobre la oferta formativa existente. Este desconocimiento tiene una clara influencia en la participación y por consecuencia profesionalización del sector.
- Se apunta que puede ocurrir una falta de conciencia sobre el valor añadido que la formación puede significar para el negocio. De esta manera, además de la importancia de comunicar la oferta disponible, sería conveniente trasladar lo interesante que puede resultar para el sector en términos de mejora/ganancia.
- La inadecuación de los horarios o fechas en las que se ofertan los cursos, aparece como otra dificultad asociada. En este sentido se considera necesario evitar la programación de cursos en temporada alta para el sector. Siendo las fechas más adecuadas principios de año (a pesar de que en este periodo pueden concentrarse las vacaciones del personal).
- Algunas de las acciones ofertadas no parecen resultar atractivas para los asistentes, pudiendo ser resultado de una denominación del curso demasiado genérica y no adaptada al turismo, o una "repetición" de oferta año tras año.
- Otra dificultad aparece ligada al lugar en el que se oferta la formación, siendo necesario "acercar" la oferta formativa a las distintas zonas geográficas de Navarra.

5.2.2 Oferta de Grados Universitarios

En Navarra el Grado en Turismo se oferta por parte de la UNED, no impartándose por la Universidad Pública de Navarra, ni por la Universidad de Navarra.

Cabe resaltar el interés que existe en el sector por ampliar esta oferta de manera que pudiera impartirse en las Universidades de Navarra.

5.2.3 Oferta de formación específica en Turismo a nivel nacional

A la hora de considerar la oferta de formación existente en materia de Turismo, consideramos interesante identificar aquella que a nivel Nacional se oferta por centros de referencia en el Sector dada su especialización en esta área. Criterio a utilizar para incluir oferta de centros.

Formacion.calidaddestino.org/ (SICTED)

Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SET), con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 32 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del y de la turista.

Entre otras herramientas, cuenta con 32 manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio. Ofrece a las empresas/servicios turísticos adheridos un plan de formación, visitas de asistencia técnica por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de la empresa/servicio a los estándares de calidad. Todo ello culmina en la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística.

<http://www.anfitrioneturismo.es>

Formando parte de la metodología SICTED, el proyecto Anfitriones del Turismo, enmarcado dentro del Plan del Turismo Español Horizonte 2020, en su eje Valor al Cliente, programa Calidad Percibida, nace con el fin de mejorar la calidad de las empresas y destinos turísticos para satisfacer de forma correcta las expectativas del y de la turista más exigente.

Las dos líneas básicas de actuación son:

- Impulsar la cultura del detalle a través de programas de sensibilización y formación de los prestatarios de servicios turísticos en materia de atención al cliente (Programa Cultura del Detalle).
- Favorecer el embellecimiento de los destinos turísticos como factor clave para influir positivamente en la percepción global que el cliente mantenga de éstos (Programa Destino en Detalle).

Los cursos de Cultura del Detalle consisten en pequeñas píldoras, de corta duración que pretenden dar pautas muy básicas y prácticas a los profesionales.

Dos convocatorias anuales: primavera y otoño.

IFFE | Formación Clúster Turismo de Galicia - IFFE

El Clúster de Turismo de Galicia (CTG) desarrolla un Plan de Formación dirigido a mejorar las capacidades y cualificación profesionales de los perfiles directivos de este sector gracias al convenio que ha formalizado con la Agencia de Turismo de Galicia.

Estas actividades están enmarcadas en la Estrategia de Turismo de Galicia 2020, que cuenta entre sus líneas de actuación con una específica para la formación de calidad y profesionalización del sector.

✍ <http://act.meetzb.org/web/cursos/index>

La Dirección General de Turismo (DGT) y la Agencia Catalana de Turismo (ACT) organizan conjuntamente un programa de cursos formativos dirigidos al sector turístico catalán con la voluntad de contribuir al incremento de la competitividad, creando un nuevo escenario orientado a la cooperación, a la co-creación y la aplicación de las posibilidades de innovación en todos los ámbitos y procesos de las empresas y entidades turísticas.

Con la vocación de potenciar esta visión y actitud entre los y las profesionales del sector turístico, se configura una oferta formativa completa y homogénea alrededor de tres vectores: innovación, transformación digital y marketing digital, ofreciendo 3 itinerarios formativos.

✍ <https://x.uoc.edu/es/que-quieres-estudiar/turismo/>

La Universidad Abierta de Cataluña (Universitat Oberta de Catalunya), conocida como la UOC, es una universidad online, no presencial, con sede en Barcelona, creada en 1994. Su modelo educativo se basa en la personalización y en el acompañamiento del colectivo de estudiantes mediante el e-learning o aprendizaje en línea.

La oferta académica de la UOC incluye grados, máster, estudios de postgrado, especializaciones, seminarios, asignaturas para cursar libremente, cursos de idiomas y programas de doctorado.

✍ <https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/quienes-somos/>

El **CENEAM** es un centro de referencia en educación ambiental que lleva desde 1987 trabajando para promover la responsabilidad de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el medio ambiente. Se constituye como un centro de recursos al servicio y en apoyo de todos aquellos colectivos, públicos y privados, que desarrollan programas y actividades de educación ambiental.

Sus líneas de trabajo se centran en la recopilación y difusión de información especializada en educación ambiental; en el diseño y desarrollo de programas de sensibilización y participación ciudadana; en la elaboración de materiales educativos y exposiciones; en la organización y apoyo a seminarios y otros foros de reflexión y debate; en el desarrollo y ejecución de acciones de formación ambiental; y en la cooperación con otras entidades públicas y privadas para la promoción de la educación ambiental.

En el ámbito del Turismo sostenible imparten los siguientes cursos online:

- Curso de Turismo y Desarrollo Sostenible
- Doble Curso de Dinamizador de Medio Rural + Agente de Desarrollo Sostenible

6 Diagnóstico de necesidades de formación

6.1 Fuentes de necesidades de formación o ejes principales

Las necesidades de formación detectadas se han estructurado a partir de Ejes o Fuentes de necesidades de formación. Estas fuentes se refieren al origen o motivo por el cual surge la necesidad de formación, ya tenga relación con un proyecto o reto del sector, con una problemática o un área clara de trabajo.



6.1.1 Innovación en producto y procesos

Uno de los retos en Navarra, es incorporar al turismo elementos de innovación territorial y social, tecnológica, de producto, o de gestión del territorio, que permitan mejorar la posición competitiva del sector.

Esta innovación pasa por el diseño de productos atractivos para mercados de mayor interés. Por lo tanto, será necesario estudiar el público objetivo y diseñar los productos que den respuesta a sus necesidades y deseos.

Esa innovación en el producto requiere vincular las líneas de productos de Navarra a rasgos y atributos diferenciales y vinculados a la experiencia.

La innovación del producto turístico debe también asegurar la sostenibilidad ambiental, cultural y económica, minimizando el impacto turístico.

6.1.2 Internacionalización

Es necesario desarrollar una estrategia de promoción que mantenga y mejore la posición en los mercados de proximidad y, a la vez reforzar sensiblemente las acciones en el mercado internacional, accediendo fundamentalmente a mercados europeos que tienen otros patrones de comportamiento y consumo.

6.1.3 Promoción y posicionamiento mercado

Tanto la mejora del posicionamiento en el mercado de proximidad (España y Sur de Francia) como en el internacional, requiere definir estrategias de promoción y comercialización, así como desarrollar acciones de marketing on-line, logrando una mayor conexión entre el espacio turístico navarro y sus clientes o el mercado de alcance seleccionado.

Esta conexión debe permitir comprender los patrones de conducta y preferencia del mercado seleccionado, efectuar operaciones comerciales eficaces y lograr una conexión emocional entre los y las clientes y el destino Navarra.

Por otro lado, en la mejora en el posicionamiento tiene un papel fundamental la calidad de servicio prestado, tanto en la atención recibida como en una oferta turística adecuada al público objetivo.

74

6.1.4 Idiomas

Tanto la atención al cliente en el desempeño de las distintas funciones del profesional del sector, como la mejora en el posicionamiento en el mercado de proximidad (sur de Francia), como en el mercado europeo, requiere de una mejora en la cualificación lingüística.

6.1.5 Profesionalización de la gestión

Este eje hace referencia por un lado a la Formación dirigida a Entidades públicas y Entidades locales como Agencias de Desarrollo Local, Consorcios Turísticos, Asociaciones, Ayuntamientos... y por otro lado a la necesaria profesionalización en la gestión de los establecimientos y empresas de servicios turísticos.

Incide en formación relacionada con la gestión turística, la necesaria colaboración interterritorial, intersectorial y la colaboración público-privada.

6.1.6 Información y servicios turísticos

La mayor parte de las personas que se dedican a la prestación de servicios de información turística y/o acompañamiento de visitantes turísticos (habitualmente guías turísticos) no cuentan con una titulación oficial en Formación Profesional inicial o Formación Profesional para el empleo, al no existir un Certificado de Profesionalidad en esta área y ser muy reciente en Navarra la oferta de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

En este momento se encuentra ya publicada la cualificación profesional de Guía de turistas y visitantes y el Título de Formación Profesional de Grado Superior, y es de suponer que en algún momento se diseñará el Certificado de Profesionalidad basado en la misma.

Por lo tanto, sería deseable que los profesionales que trabajan o deseen trabajar en este ámbito, vayan desarrollando las competencias y especializándose en línea con la cualificación existente.

6.2 Itinerarios Formativos

A partir de las fuentes de necesidades de formación identificadas, se han diseñado una serie de itinerarios formativos con el objetivo de facilitar el desarrollo profesional ligado a un sector de actividad o área de resultado.

Los itinerarios formativos establecidos en el PFT son un conjunto de acciones formativas que han sido elaboradas con el objetivo de proporcionar herramientas y conocimientos para mejorar la cualificación y capacitación de los recursos humanos del sector turístico de Navarra y, con ello, consolidar y mejorar la competitividad de las empresas y del destino turístico de Navarra.

La implantación de itinerarios formativos persigue los fines principales que se señalan a continuación:

- Dotar a la oferta formativa de un sentido integral, de modo que se garantice la coherencia interna de las acciones que la conforman en orden a la consecución de objetivos definidos.
- Incrementar la conexión entre la oferta de formación y las necesidades de cualificación de los recursos humanos del sector turístico de Navarra precisa para mejorar la competitividad de los y las profesionales a través de la calidad en la prestación y en la gestión de la actividad turística.
- Orientar e incentivar los esfuerzos formativos de los recursos humanos del sector turístico de Navarra en un sentido en el que confluyan sus intereses profesionales y los de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Los itinerarios formativos están planteados como un proceso dinámico que se extiende en el tiempo. No son, por tanto, cursos aislados, sino que sirven para acompañar, mediante un enfoque multidisciplinar, al y a la profesional en su actividad formativa.

Tienen un carácter meramente orientativo, no siendo de obligado cumplimiento realizar la totalidad de los cursos programados en el itinerario, ya que se configuran como ejes organizadores de una serie de materias relacionadas entre sí para poder conseguir los objetivos que en cada uno de ellos se establecen. La estructura modular diseñada facilita las diferentes combinaciones formativas, adaptándose a las características y necesidades de los participantes. Asimismo, se han estructurado en cursos que son independientes entre sí, no obstante, alguno de ellos es requerido para poder realizar los siguientes.

Los itinerarios formativos suponen, desde el punto de vista formativo, establecer un modelo de autogestión del conocimiento, donde el participante decide y se organiza en la ejecución de su plan formativo y, desde el punto de vista organizativo, evitan solapamientos o repeticiones de acciones formativas con diferentes colectivos profesionales, lo que supone una formación más eficiente y rentable.

Además, incorporan distintas metodologías y estrategias pedagógicas que multiplican los efectos didácticos del proceso formativo.

La finalización de los referidos itinerarios formativos dará lugar a la expedición de un "Certificado de formación" en las condiciones que se establezca por la Dirección General competente en materia de Turismo. Asimismo, las personas y /o Entidades que participen en

las acciones formativas programadas podrán disfrutar de los incentivos establecidos dentro de las bases reguladoras de las acciones de fomento que se lleve a cabo.

Se han establecido 5 Itinerarios formativos considerados como prioritarios y con los que se da respuesta a las líneas estratégicas establecidas en el PET, en base a las necesidades detectadas por la Dirección General de Turismo y Comercio a partir de los diferentes procesos de participación llevados a cabo con el sector turístico durante los años 2016-2019 y que han sido recogidos, entre otros, en el estudio de situación de las empresas de turismo activo y cultural (2016), en el Informe sobre la Conferencia Estratégica de Turismo (2017) , Informe participación del Plan de Formación de Turismo (2019), así como otras que han sido demandadas por diferentes colectivos turísticos.

En concreto, son los siguientes:

- ID-01 Profesionalización de la actividad de guía turístico.
- ID-02 Innovación en productos y procesos.
- ID- 03 Profesionalización de la gestión turística.
- ID- 04 Promoción y posicionamiento en el mercado.
- ID- 05 Gestión pública de la actividad turística.

Se establecen como materias transversales en los itinerarios formativos: igualdad de género, accesibilidad en las actividades turísticas, prevención de riesgos laborales y protección de datos personales, capacitando tanto al sector, como a las Entidades Públicas, para la consecución de los objetivos establecidos en sus normativas reguladoras.

6.2.1 ID-0.1 Profesionalización de la actividad de guía turístico

Objetivo:

- Capacitar a las y los guías turísticos, tanto de turismo cultural como activo, para dar respuesta a las exigencias de sostenibilidad, diversidad y calidad de los mercados turísticos, así como en las nuevas técnicas y herramientas para una gestión eficiente de su actividad turística.

Se establecen 4 subitinerarios formativos:

- ID-01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo.
- ID-01.02 Materias específicas del turismo cultural.
- ID-01.03 Materias específicas del turismo activo.
- ID-01.04 Idiomas.

Se considera que es un sector con un nivel de precariedad mayor que en otras modalidades turísticas. Es necesaria una mayor profesionalización de la actividad de guía turístico dada la necesidad de adaptación de este colectivo a las nuevas demandas turísticas, entre otras, innovación tecnológica, turismo experiencial, comunicación interpretativa y especialización. Asimismo, se requiere reforzar esta figura en el sector turístico de Navarra para alcanzar un turismo diferenciado al de nuestro entorno.

La formación de guías turísticos se considera prioritaria debido a que la visita turística es un servicio adicional que da un valor añadido a la estancia. Se debe potenciar la demanda de la singularidad de la experiencia basándose en los recursos de nuestro territorio (naturaleza, cultural y paisaje) y orientados a los diferentes mercados (nacional, de proximidad e internacional).

La formación a impartir contribuirá no solo a la mejora de la profesionalización del guía turístico sino también, conforme a los objetivos del PET, a impulsar el papel de los receptivos potenciando la creación de paquetes de estancias integradas y, con ello, el fortalecimiento de la competitividad del sector turístico en la Comunidad Foral de Navarra.

Asimismo, se impartirá formación en inglés, francés y alemán específica para la actividad de guía de turismo y se contempla la posibilidad de impartir otros idiomas en función de los nuevos mercados internacionales a trabajar.

Alineación de las materias a impartir con otros subitinerarios formativos:

ID-01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo.	ID-02.01 Gestión Estratégica de proyectos ID-03.01 Gestión Turística ID-04.02 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística
ID-01.02 Materias específicas del turismo cultural	ID-03.01 Gestión Turística
ID-01.03 Materias específicas del turismo activo	
ID-01.04 Idiomas	

Contribución al cumplimiento de los siguientes objetivos generales y específicos del PET:

<p>Objetivos Generales</p> <p>A-B-C-D</p>	<p>A. Consolidar la posición de Navarra en los mercados de proximidad.</p> <p>B. Posicionar a Navarra en el mercado turístico europeo para captar flujos de demanda desestacionalizada con un elevado gasto medio diario en destino.</p> <p>C. Centrar la competitividad turística en la diferenciación de segmentos y productos, en el marco del destino Navarra-Pamplona, y apoyados en elementos del patrimonio territorial (natural y cultural), y en las personas, en un contexto de alta exigencia en sostenibilidad.</p> <p>D Impulsar la cooperación entre empresarios y empresarias y con las entidades turísticas de manera que se potencie la eficacia de la acción conjunta y la adaptación de las estructuras productivas.</p>
---	---

Objetivos específicos	Subitinerario 1 <i>Materias comunes a turismo cultural y turismo activo</i>	<p>A.2. Desarrollar fórmulas de consolidación de la posición de Navarra en los mercados de proximidad que optimicen la relación entre los y las turistas y las capacidades de prestación de servicios del territorio.</p> <p>B.1. Fomentar el desarrollo basado en la diferencia a partir del reforzamiento de la identidad del espacio turístico basada en el patrimonio natural, cultural y paisajístico.</p> <p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	Subitinerario 2 <i>Materias específicas del turismo cultural</i>	<p>A.1. Penetración en nuevos nichos de mercado que surgen en las áreas urbanas con expresión en temporada media y baja y con propensión al gasto media y alta.</p> <p>A.2. Desarrollar fórmulas de consolidación de la posición de Navarra en los mercados de proximidad que optimicen la relación entre los y las turistas y las capacidades de prestación de servicios del territorio.</p> <p>B.1. Fomentar el desarrollo basado en la diferencia a partir del reforzamiento de la identidad del espacio turístico basada en el patrimonio natural, cultural y paisajístico.</p> <p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	Subitinerario 3 <i>Materias específicas del turismo activo</i>	<p>A.2. Desarrollar fórmulas de consolidación de la posición de Navarra en los mercados de proximidad que optimicen la relación entre los y las turistas y las capacidades de prestación de servicios del territorio.</p> <p>B.1. Fomentar el desarrollo basado en la diferencia a partir del reforzamiento de la identidad del espacio turístico basada en el patrimonio natural, cultural y paisajístico.</p> <p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p>

		<p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	<p>Subitinerario 4 <i>Idiomas</i></p>	<p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>

6.2.2 ID- 0.2 Innovación en productos y procesos

Objetivos:

- Sensibilizar sobre la importancia de la innovación y sentar las bases para integrar esta innovación en la cultura y la gestión de la empresa turística.
- Sentar las bases para una cultura de la innovación facilitando métodos y herramientas para innovar en creación y comercialización de productos turísticos a través de la especialización y la singularidad.
- Analizar y aprovechar las nuevas oportunidades de negocio mediante la colaboración y creación de alianzas con otros sectores.
- Adaptar la actividad turística a las nuevas tendencias de turismo teniendo en cuenta el turismo 4.0.

Se establecen 3 subitinerarios formativos:

- ID-02.01 Gestión estratégica de proyectos.
- ID-02.02 Nuevas tendencias en productos y procesos.
- ID-02.03 Innovación Digital.

El turismo es un sector que está sometido a un constante proceso de evolución y con una gran capacidad de adaptación al cambio. Al tratarse de un mercado competitivo es necesario estar en constante renovación y transformación, lo que implica un esfuerzo mayor por parte de todos y todas las agentes y entidades que influyen en su desarrollo.

La innovación en turismo no es solo sinónimo de producto “nuevo”, lo es también cuando se mejora algún servicio, producto o proceso.

La tecnología ha sido y es un pilar fundamental para el sector turístico, repercute de una manera muy positiva en la manera de ofrecer el servicio e interactuar con el cliente. Los desarrollos tecnológicos se van incorporando paulatinamente al mundo del turismo y deben adquirirse los conocimientos necesarios para poder utilizarlos y obtener su máximo aprovechamiento.

El futuro son los destinos turísticos inteligentes y, con ello, la captación, cruce y análisis de datos relevantes que generan los propios turistas. Esta información puede llevar a destinos y empresas turísticas a ofrecer al y a la turista una experiencia más personal según sus gustos y necesidades.

La innovación y la tecnología son claves para el fortalecimiento del sector turístico de Navarra y la competitividad de sus empresas y, con ello, hacer que la Comunidad Foral de Navarra sea un destino atractivo.

Alineación de las materias a impartir con otros subitinerarios formativos:

ID-02.01 Gestión estratégica de proyectos	ID-01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo ID-03.01 Gestión Turística ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística
ID-02.02 Nuevas tendencias en productos y procesos	ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados
ID-02.03 Innovación Digital	ID-03.02 Comercialización y Promoción ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados

Contribución al cumplimiento de objetivos generales y específicos del PET:

Objetivos Generales C-D	C. Centrar la competitividad turística en la diferenciación de segmentos y productos, en el marco del destino Navarra-Pamplona, y apoyados en elementos del patrimonio territorial (natural y cultural), y en las personas, en un contexto de alta exigencia en sostenibilidad. D. Impulsar la cooperación entre empresarios y empresarias y con las entidades turísticas de manera que se potencie la eficacia de la acción conjunta y la adaptación de las estructuras productivas.
--	--

Objetivos específicos	Subitinerario 1 <i>Gestión estratégica de proyectos.</i>	<p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>C.3. Impulsar una cultura innovadora en productos y procesos en un entorno de integración ambiental.</p> <p>D.1. Propiciar una incorporación corporativa y activa de los y las agentes sociales en la orientación del destino.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	Subitinerario 2 <i>Nuevas tendencias en productos y procesos</i>	<p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad</p> <p>C.3. Impulsar una cultura innovadora en productos y procesos en un entorno de integración ambiental.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	Subitinerario 3 <i>Innovación Digital</i>	<p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad</p> <p>C.3. Impulsar una cultura innovadora en productos y procesos en un entorno de integración ambiental.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>

6.2.3 ID- 0.3 Profesionalización de la gestión turística

Objetivo:

- Adquirir las herramientas y técnicas necesarias para optimizar la gestión de diferentes áreas clave de los negocios turísticos: Sostenibilidad y eficiencia, aplicación de las nuevas tecnologías y formas de comercialización, así como en la calidad en el servicio prestado.

Se establecen 4 subitinerarios formativos:

- ID-03.01 Gestión Turística.
- ID-03.02 Comercialización y Promoción.
- ID-03.03 Calidad.
- ID-03.04 Idiomas.

La actividad turística al ser una actividad de servicios demanda obligatoriamente contar con recursos humanos cualificados y adaptados a los mercados turísticos. La profesionalización de la gestión turística contribuirá a mejorar la prestación del servicio, elevando el nivel de calidad del turismo y, por ende, la satisfacción del y de la turista y la competitividad de las empresas turísticas de Navarra. Se estima prioritario capacitar a los y las profesionales para dar respuesta a las exigencias de sostenibilidad, diversidad y calidad de los mercados turísticos, así como la formación de métodos e instrumentos de gestión eficiente de la profesión turística.

Asimismo, se impartirá formación en inglés, francés, alemán y se contempla la posibilidad de impartir otros idiomas que cubran las necesidades de aquellos segmentos potenciales de clientes a tener en cuenta.

Alineación de las materias a impartir con otros subitinerarios formativos:

ID-03.01 Gestión Turística	ID-01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo ID-01.02 Materias específicas del turismo cultural ID-02.01 Gestión estratégica de proyectos D-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística
ID-03.02 Comercialización y Promoción	ID-02.03 Innovación Digital ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados ID-04.02 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional
ID-03.03 Calidad	
ID-03.04 Idiomas	ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados ID-04.02 Estrategias de posicionamiento

	turístico en el mercado internacional
--	---------------------------------------

Contribución al cumplimiento de objetivos generales y específicos del PET:

Objetivos Generales A-B-C-D	<p>A. Consolidar la posición de Navarra en los mercados de proximidad.</p> <p>B. Posicionar a Navarra en el mercado turístico europeo para captar flujos de demanda desestacionalizada con un elevado gasto medio diario en destino.</p> <p>C. Centrar la competitividad turística en la diferenciación de segmentos y productos, en el marco del destino Navarra-Pamplona, y apoyados en elementos del patrimonio territorial (natural y cultural), y en las personas, en un contexto de alta exigencia en sostenibilidad.</p> <p>D. Impulsar la cooperación entre empresarios y empresarias y con las entidades turísticas de manera que se potencie la eficacia de la acción conjunta y la adaptación de las estructuras productivas.</p>
--	--

Objetivos específicos	Subitinerario 1 Gestión Turística	<p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>C.3. Impulsar una cultura innovadora en productos y procesos en un entorno de integración ambiental.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	Subitinerario 2 Comercialización y Promoción	<p>A.1. Penetración en nuevos nichos de mercado que surjan en las áreas urbanas.</p> <p>A.2. Desarrollar fórmulas de consolidación de la posición de Navarra en los mercados de proximidad que optimicen la relación entre los y las turistas y las capacidades de prestación de servicios del territorio.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>C.3. Impulsar una cultura innovadora en productos y procesos en un entorno de integración ambiental.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p> <p>D.6. Fomentar la constitución de mesas de fomento de los segmentos prioritarios y clubes de productos.</p>

	<p>Subitinerario 3 Calidad</p>	<p>A.1. Penetración en nuevos nichos de mercado que surjan en las áreas urbanas. A.2. Desarrollar fórmulas de consolidación de la posición de Navarra en los mercados de proximidad que optimicen la relación entre los y las turistas y las capacidades de prestación de servicios del territorio. C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad. C.3. Impulsar una cultura innovadora en productos y procesos en un entorno de integración ambiental. D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial. D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo. D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>
	<p>Subitinerario 4 Idiomas</p>	<p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras. C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad. D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial. D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p>

6.2.4 ID- 0.4 Promoción y posicionamiento en el mercado

Objetivos:

- Adquirir las herramientas y técnicas para el análisis y diagnóstico de los retos actuales y futuros del sector turístico y la formulación de las estrategias necesarias para garantizar su competitividad y sostenibilidad tomando como base procesos innovadores y creativos.
- Sensibilizar sobre la importancia que tiene para el turismo de Navarra el mercado internacional por el enorme potencial de crecimiento existente, así como por su efecto positivo en variables como la estancia media, la estacionalidad o el gasto turístico y, por tanto, en la rentabilidad del sector turístico.

Se establecen 2 subitinerarios formativos:

- ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados.
- ID-04.02 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional.

La mejora en la promoción y posicionamiento de mercados es un reto que exige desarrollar una estrategia de promoción que mantenga y optimice la posición del turismo de Navarra en los mercados de proximidad, así como el refuerzo de las acciones en el mercado internacional para lograr una mayor implantación.

Se impartirán materias formativas en las siguientes áreas clave: Adaptación de productos a mercados, alianzas estratégicas, nuevas tecnologías aplicadas al turismo, segmentos y nichos de mercados, así como en el posicionamiento de la marca Navarra.

La internacionalización y mejora de la capacidad competitiva de las empresas debe ser un factor estratégico y no transitorio, de ahí la necesidad de ir aplicándolo en el sector turístico de Navarra. Es necesario trabajar las estrategias de segmentación por mercados, especialmente el mercado alemán u otros que se observen de especial interés a lo largo de la ejecución del PFT, adaptación de la oferta y creación de nuevos productos turísticos, así como en la mejora de la atención al turista internacional y dar un impulso a la formación de idiomas y, con ello, mejorar la capacitación de los profesionales en la prestación del servicio turístico.

El subitinerario de posicionamiento en el mercado internacional requiere un tratamiento singular y alineado con las políticas que se están llevando a cabo por otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Conlleva, por tanto, que la acción formativa contemplada se considere como una primera toma de contacto con colectivos interesados para que en posteriores Planes formativos se programe una formación de carácter más técnica en el que se incluya tutorías personalizadas y acompañamiento en su proceso de implantación.

Asimismo, se impartirá formación en inglés, francés, alemán y se contempla la posibilidad de otros idiomas que cubran las necesidades de aquellos segmentos potenciales de clientes a tener en cuenta.

Alineación de las materias a impartir con otros subitinerarios formativos:

<p>ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados</p>	<p>ID-02.01 Gestión estratégica de proyectos ID-02.02 Nuevas tendencias en productos y procesos ID-02.03 Innovación Digital ID-03.01 Gestión Turística ID-03.02 Comercialización y Promoción ID-03.04 Idiomas ID-04.02 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística</p>
<p>ID-04.02 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional</p>	<p>ID-01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo ID-03.02 Comercialización y Promoción ID-03.04 Idiomas ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística</p>

Contribución al cumplimiento de objetivos generales y específicos del PET:

<p>Objetivos Generales</p> <p>A-B-C-D-E</p>	<p>A. Consolidar la posición de Navarra en los mercados de proximidad.</p> <p>B. Posicionar a Navarra en el mercado turístico europeo para captar flujos de demanda desestacionalizada con un elevado gasto medio diario en destino.</p> <p>C. Centrar la competitividad turística en la diferenciación de segmentos y productos, en el marco del destino Navarra-Pamplona, y apoyados en elementos del patrimonio territorial (natural y cultural), y en las personas, en un contexto de alta exigencia en sostenibilidad.</p> <p>D. Impulsar la cooperación entre empresarios y empresarias y con las entidades turísticas de manera que se potencie la eficacia de la acción conjunta y la adaptación de las estructuras productivas.</p> <p>E. Mejorar la articulación territorial de la gestión del espacio turístico impulsando la cooperación entre Entidades Territoriales y mejorando la coordinación interadministrativa.</p>
---	---

Objetivos específicos	Subitinerario 1 <i>Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados</i>	<p>A.1. Penetración en nuevos nichos de mercado que surgen en las áreas urbanas con expresión en temporada media y baja y con propensión al gasto media y alta.</p> <p>A.2. Desarrollar fórmulas de consolidación de la posición de Navarra en los mercados de proximidad que optimicen la relación entre los y las turistas y las capacidades de prestación de servicios del territorio</p> <p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras.</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad.</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p> <p>E.4. Establecer los ámbitos de convergencia entre la política turística, la política comercial y la política deportiva.</p>
	Subitinerario 2 <i>Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional</i>	<p>B.1. Fomentar el desarrollo basado en la diferencia a partir del reforzamiento de la identidad del espacio turístico basada en el patrimonio natural, cultural y paisajístico.</p> <p>B.2. Habilitar un instrumento de análisis de mercados para orientar marcas y productos</p> <p>B.3. Propiciar una mejora de la relación entre el mercado emisor y las empresas navarras</p> <p>C.1. Apoyo a los segmentos específicos que refuercen la identidad y reduzcan la estacionalidad</p> <p>D.2. Apoyar la modernización y la innovación en el tejido empresarial.</p> <p>D.3. Internacionalizar las empresas turísticas de Navarra</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p> <p>E.4. Establecer los ámbitos de convergencia entre la política turística y la comercial.</p>

6.2.5 ID- 0.5 Gestión pública de la actividad turística

Objetivos:

- Mejorar la articulación territorial de la gestión del espacio turístico impulsando la cooperación entre entidades territoriales y mejorando la coordinación interadministrativa.
- Potenciar la capacitación del personal técnico que se ocupa de la gestión pública del turismo en los métodos y procedimientos de la planificación turística y en la organización de la gestión de los espacios receptores de turismo, incidiendo en las estrategias de creación de productos turísticos competitivos alineados con la marca Navarra y en la promoción del territorio.

90

Se establece 1 subitinerario formativo:

ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística.

La gestión de un destino turístico depende, en gran medida, de la colaboración entre el sector privado y público; según cómo sea de eficaz esta gestión dependerá la calidad del destino y el grado de satisfacción del turista.

La puesta en marcha de las acciones públicas destinadas a la promoción y comercialización de los productos turísticos se realiza por diferentes entidades (Agencias de Desarrollo Local, Consorcios Turísticos, Asociaciones de Empresarios Turísticos, Ayuntamientos y Mancomunidades) y no siempre los intereses y los modos de gestión coinciden. Es necesaria una mayor coordinación y alineación a los objetivos del PET.

Se impartirán materias formativas en las áreas clave: Gestión territorial e interterritorial del turismo, gestión de proyectos y planes, marca Navarra, accesibilidad, sostenibilidad, así como coordinación interadministrativa.

Alineación de las materias a impartir con otros subitinerarios formativos:

<p>ID-05.01 Articulación de la estrategia territorial turística</p>	<p>ID-01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo ID-02.01 Gestión estratégica de proyectos ID-03.01 Gestión Turística ID-04.01 Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados ID-04.02 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional</p>
--	---

Contribución al cumplimiento de objetivos generales y específicos del PET:

<p>Objetivos Generales</p> <p>C-D-E</p>	<p>C. Centrar la competitividad turística en la diferenciación de segmentos y productos, en el marco del destino Navarra-Pamplona, y apoyados en elementos del patrimonio territorial (natural y cultural), y en las personas, en un contexto de alta exigencia en sostenibilidad.</p> <p>D. Impulsar la cooperación entre empresarios y empresarias y con las entidades turísticas de manera que se potencie la eficacia de la acción conjunta y la adaptación de las estructuras productivas.</p> <p>E. Mejorar la articulación territorial de la gestión del espacio turístico impulsando la cooperación entre entidades territoriales y mejorando coordinación interadministrativa.</p>
---	---

<p>Objetivos Específicos</p> <p>Subitinerario</p> <p>1</p> <p>Articulación de la estrategia territorial turística</p>	<p>C.2. Desarrollar los potenciales de satisfacción del visitante ligados a la sociabilidad de Navarra, organizando espacios de acogida en zonas frecuentadas y eventos en territorios.</p> <p>D.1. Propiciar una incorporación corporativa y activa de los y las agentes sociales en la orientación del destino.</p> <p>D.4. Propiciar una mayor extensión de la estabilidad y calidad en el empleo.</p> <p>D.5. Capacitación de los recursos humanos favoreciendo las políticas de formación.</p> <p>E.1. Actualización y adaptación de los espacios turísticos a las exigencias actuales en materia de calidad.</p> <p>E.2. Incorporación de criterios generales de accesibilidad para personas con necesidades especiales.</p> <p>E.3. Establecer los elementos de vinculación con las políticas patrimoniales (cultural y medio ambiente) y las de ordenación territorial (ordenación del territorio, urbanismo y obras públicas).</p> <p>E.4. Establecer los ámbitos de convergencia entre la política turística, la política comercial y la política deportiva.</p> <p>E.5. Concretar medidas de colaboración entre la política de control ambiental y la turística.</p> <p>E.6. Establecer instrumentos específicos como marco para la colaboración con otras entidades en materia de ordenación y fomento local.</p> <p>E.7. Desarrollar un programa de valorización social del turismo por parte de los navarros.</p>
---	---

7 Diseño y planificación de las acciones formativas

7.1 Presentación.

En el siguiente capítulo se concreta el diseño y la planificación de las acciones formativas que han sido desarrollados como respuesta al proceso de diagnóstico de necesidades de formación del sector turístico en Navarra y de acuerdo con las premisas desarrolladas en el punto 2.1 y 2.2 de este documento:

- Formación significativa y vinculada a la práctica.
- Calidad en la formación.
- Situación del sector turístico.

La presente propuesta de acciones formativas persigue, por un lado, facilitar herramientas de mejora de la profesionalización de los servicios turísticos empoderando, a través de la mejora en actitudes y competencias, al conglomerado profesional turístico, público y privado. Por otro lado, pretende sensibilizar sobre la potencialidad de crecimiento del sector y, finalmente, busca fomentar la cooperación entre entidades a través de acciones formativas tanto integrales como sectoriales. Es de señalar, especialmente, esta dimensión relacional y de apoyo del Plan de Formación que complementa la capacidad estratégica de la formación como elemento cohesionador y de mejora personal y profesional.

Metodológicamente, el proceso participativo (mesas de trabajo y consulta a expertos) que acompaña la fase de diagnóstico ha pretendido validar la adaptabilidad de las acciones formativas que aquí se presentan a las demandas reales del sector, especialmente en cuanto a utilidad y pertinencia de la formación se refiere.

En este sentido, y entendiendo que la orientación del mismo es correcta, para asegurarnos el éxito del mismo y la capacidad de llegar con la formación a todo el territorio, partimos de la base de la necesaria colaboración con las diferentes entidades y asociaciones que trabajan en zona.

Con todo ello se han diseñado un conjunto de las acciones formativas o cursos que reúnen mayoritariamente las siguientes características:

- Cápsulas o píldoras de formación, es decir, cursos de corta duración, pero con un alto nivel de profundización de determinadas cuestiones y de eminente carácter práctico.
- Funcionan de manera independiente, con objetivos concretos.
- Obedecen, a su vez, a un planteamiento más extenso, área de resultado común o itinerario, con un propósito de especialización determinado.
- Conforman una configuración flexible que facilita que el/la participante escoja y defina su propio escenario de aprendizaje en relación a sus necesidades específicas y motivaciones propias.
- Los itinerarios, que no son de obligado cumplimiento si no un modelo de autogestión del conocimiento, darán lugar a la expedición de un "certificado de formación".
- Es una oferta formativa flexible, con capacidad de adaptación a las diferentes situaciones y propósitos, por lo que se irá validando y revisando periódicamente.

De este modo, el Plan de Formación Turística se compone de 72 cursos, píldoras formativas o mini-cursos, que se organizan asignándolos a 5 Itinerarios. El detalle de cada curso se desarrolla en el anexo I del presente Plan de Formación, documento de carácter interno y en continua actualización.

- ID-01: Profesionalización de la actividad de guía turístico.
- ID-02: Innovación en productos y procesos.
- ID-03: Profesionalización de la gestión turística.
- ID-04: Promoción y posicionamiento en el mercado.
- ID-05: Gestión pública de la actividad turística.

Cada itinerario se divide a su vez en subitinerarios. Esta estructura se expone de manera completa en el siguiente apartado.

El Plan de Formación con la cantidad de cursos descrita, se ejecutará durante el periodo 2020-2024, existiendo para cada año un cronograma en el que se realiza el reparto y la planificación temporal de cada acción formativa (curso).

Cada curso se programa a través de una ficha que se compone de los siguientes elementos:



número de curso.- NOMBRE DEL CURSO

- **Duración**
- **Destinatarios y destinatarias con prioridad**
- **Requisitos previos para participar**
- **Número máximo/óptimo/mínimo de asistentes**
- **Itinerario/s y subitinerario/s formativo del que forma parte**
- **Objetivo general y específicos del curso**
- **Metodología**
- **Índice de contenidos**
- **Tipo de formación (presencial/ on line)**
- **Vinculación con unidades de competencia**
- **Requerimientos y materiales necesarios para la acción formativa**
- **Medios y técnicas para evaluar los resultados**

La oferta formativa se organizará a lo largo de estos cinco años teniendo en cuenta criterios de oportunidad, prioridad e interés demostrado de acuerdo con un plan formativo anual. En este sentido, se prevé la posibilidad de programar periódicamente las acciones que más acogida tengan o completar la programación con nuevas acciones formativas que puedan observarse necesarias.

El siguiente recuadro recoge con carácter orientativo la previsión del número de acciones formativas por año, previsión detallada en el anexo II aunque susceptible de modificaciones conforme a los criterios indicados en el párrafo anterior:

Año 2020		Año 2021		Año 2022		Año 2023		Año 2024	
Primavera	Otoño								
14	20	27	19	28	26	25	19	21	22
34		46		54		44		43	

La ejecución del Plan Formativo, que plantea una oferta formativa amplia y variada, será coordinada e impulsada por la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo a través, principalmente, de las diferentes líneas de actuación en materia formativa del SNE, entidad con cuya colaboración se ha realizado este plan o directamente desde la DGTCyC con medios propios y en todas aquellas materias de difícil ejecución por otras entidades o de especial interés para la DGTCyC.

Es de señalar, no obstante, que este plan aspira a constituirse como el Plan Formativo de Navarra para el sector turístico, y que así sea entendido y asumido por las diferentes entidades y asociaciones, por lo que se precisa igualmente su colaboración. Es por ello que, a fin de llegar a todo el territorio, se plantea fomentar su implantación también a través de las líneas de subvención de la Dirección General para entidades turísticas o, incluso, a través de los principales centros formativos mediante subvenciones a las PYMEs de turismo.

Aún en este nivel de concreción, la programación admite cierto grado de definición, dejando abierta a los o las docentes que impartirán el curso la oportunidad de ajustar el programa del curso a las necesidades y características particulares de los grupos de participantes que van a atender.

7.2 Itinerarios de formación y acciones formativas

Tal como se viene comentando a lo largo de diferentes capítulos, a partir de las fuentes de necesidades de formación detectadas, se diseñan itinerarios y subitinerarios que invitan a seguir una trayectoria relacionada con un área de resultado o un sector de actividad. En ellos se agrupan una serie de cursos que comparten un mismo sentido.

Cada itinerario y subitinerario se identifica con una nomenclatura y un código (ID-01 / ID-01-01). De igual manera, todos los cursos tienen asignado un número de curso y un título.

Un mismo curso puede coexistir en más de un itinerario, ya que puede contribuir a la vez a la consecución de alguno de los objetivos definidos para cada uno. Obedece al doble sentido de mantener la independencia de cada curso a la vez que se configuran los diferentes recorridos de profesionalización. Este sistema modular garantiza la personalización de la formación.

A continuación, se muestran los itinerarios y subitinerarios del Plan de Formación Turística.

7.2.1 Itinerarios y subitinerarios formativos

Nombre itinerario	ID itinerario	ID. Sub-itinerario	Subitinerario
Profesionalización de la actividad de guía turístico	ID-01	ID-01-01	Materias comunes a turismo cultural y turismo activo
		ID-01-02	Materias específicas del turismo cultural
		ID-01-03	Materias específicas del turismo activo
		ID-01-04	Idiomas
Innovación en productos y procesos	ID-02	ID-02-01	Gestión estratégica de proyectos
		ID-02-02	Nuevas tendencias en productos y procesos
		ID-02-03	Innovación digital
Profesionalización de la gestión turística	ID-03	ID-03-01	Gestión turística
		ID-03-02	Comercialización y Promoción
		ID-03-03	Calidad
		ID-03-04	Idiomas
Promoción y posicionamiento en el mercado	ID-04	ID-04-01	Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados
		ID-04-02	Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional
Gestión pública de la actividad turística	ID-05	ID-05-01	Articulación de la estrategia territorial turística

7.2.2 Listado de cursos

N.º	NOMBRE DEL CURSO
1	Acompañamiento, dinamización y asistencia a turistas y visitantes
2	Comunicación oral para guías
3	Diseño de rutas. Creación de contenidos adaptados
4	Curso de turismo activo y naturaleza
5	Curso de turismo cultural y patrimonio
6	Primeros auxilios en actividades turísticas
7	Primera intervención en situaciones de emergencia o accidente en turismo activo
8	Tecnología aplicada a las visitas guiadas
9	Alemán para actividades de alojamiento y restauración
10	Alemán para servicios de mediación turística
11	Alemán para servicios turísticos
12	Francés para actividades de alojamiento y restauración
13	Francés para servicios de mediación turística
14	Francés para servicios turísticos
15	Inglés para actividades de alojamiento y restauración

16	Inglés para servicios de mediación turística
17	Inglés para servicios turísticos
18	Recursos de traducción. Traductores en línea
19	Diseño y comercialización de productos turísticos
20	Diseño y comercialización de productos específicos: rural- naturaleza
21	Diseño y comercialización de productos específicos: culturales
22	Diseño y comercialización de productos específicos: Navarra esencial
23	Diseño y comercialización de productos específicos: reuniones
24	Innovación digital en el marketing turístico-1
25	Innovación digital en el marketing turístico-2
26	Turismo 4.0
27	Turismo de experiencia
28	Turismo sostenible
29	Cómo adaptar productos turísticos a los mercados
30	Detectar y seleccionar mercados internacionales
31	Gestión sostenible de un proyecto turístico
32	Interculturalidad y turismo
33	Mercado alemán

34	Mercado chino
35	Negociación con operadores internacionales y técnicas de comercialización internacional
36	Turismo accesible-inclusivo para el turismo. Conceptos generales
37	Formación de formadores y formadoras
38	Igualdad de género aplicada al turismo
39	Formación en materia de aplicación del Plan Estratégico del Euskera
40	Prevención de riesgos laborales en actividades turísticas
41	Alianzas dentro del sector turístico y otros sectores
42	Aplicación del Big Data en turismo
43	Calidad de servicio y evaluación de la satisfacción del cliente
44	Empoderamiento de los y las profesionales de turismo
45	Emprendimiento en Turismo
46	Gestión de equipos de trabajo
47	Gestión de establecimiento o empresa turística
48	Gestión territorial e interterritorial del turismo
49	Gestión de proyectos y planes
50	Observatorio y gestión de la información turística

51	Atención presencial/virtual y telefónica a tu cliente en las actividades turísticas
52	Club de producto turístico
53	Cómo vender tu negocio y tu zona
54	Realización de página web comercial y promoción de mis actividades turísticas
55	Principales hitos de la historia de Navarra
56	Historia del arte e historia de Navarra para empresas de turismo cultural
57	Aprende a transmitir información turística
58	La gestión de la comunicación y del feed-back con tu cliente
59	Marca Navarra
60	Plataformas de reservas: revenue management
61	¿Cómo comercializo o vendo a través de las plataformas digitales tipo Google, Booking, TripAdvisor...?
62	Recursos turísticos
63	La gestión pública de los recursos turísticos
64	Cómo identificar segmentos y nichos de mercado
65	Sistemas de Distribución Global
66	Redes sociales para el sector turístico
67	El uso de Facebook en Turismo

68	El uso de Instagram en Turismo
69	El uso de Twitter en Turismo
70	Gestión con la administración
71	Cómo ganarte a tu cliente de proximidad. Cultura y costumbres de nuestros vecinos
72	Turismo accesible – inclusivo para el turismo. Aplicación práctica

7.2.3 Relación entre itinerarios, subitinerarios y cursos

Itinerario ID-01	Profesionalización de la actividad de Guía turístico
Objetivos del itinerario	Capacitar a las y los guías turísticos, tanto de turismo cultural como activo, para dar respuesta a las exigencias de sostenibilidad, diversidad y calidad de los mercados turísticos, así como en las nuevas técnicas y herramientas para una gestión eficiente de su actividad turística.
Subitinerarios	Acciones formativas
ID-01-01. Materias comunes a turismo cultural y turismo activo	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Acompañamiento, dinamización y asistencia a turistas y visitantes. • 2. Comunicación oral para guías. • 3. Diseño de rutas. Creación de contenidos adaptados. • 8. Tecnología aplicada a las visitas guiadas. • 32. Interculturalidad y turismo. • 33. Mercado alemán. • 34. Mercado chino. • 36. Turismo accesible-inclusivo para el turismo. Conceptos generales. • 57. Aprende a transmitir información turística. • 72. Turismo accesible – inclusivo para el turismo. Aplicación práctica.
ID-01-02. Materias específicas del turismo cultural	<ul style="list-style-type: none"> • 5. Curso de turismo cultural y patrimonio. • 6. Primeros auxilios en actividades turísticas. • 56. Historia del arte e historia de Navarra para empresas de turismo cultural.
ID-01-03. Materias específicas del turismo activo	<ul style="list-style-type: none"> • 4. Curso de turismo activo y naturaleza. • 7. Primera intervención en situaciones de emergencia o accidente en turismo activo.
ID-01-04. Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • 11. Alemán para servicios turísticos. • 14. Francés para servicios turísticos. • 17. Inglés para servicios turísticos.

Itinerario ID-02	Innovación en productos y procesos
Objetivos del itinerario	<p>Sensibilizar sobre la importancia de la innovación y sentar las bases para integrar esta innovación en la cultura y la gestión de la empresa turística.</p> <p>Sentar las bases para una cultura de la innovación facilitando métodos y herramientas para innovar en creación y comercialización de productos turísticos a través de la especialización y la singularidad.</p> <p>Analizar y aprovechar las nuevas oportunidades de negocio mediante la colaboración y creación de alianzas con otros sectores.</p> <p>Adaptar la actividad turística a las nuevas tendencias de turismo teniendo en cuenta el turismo 4.0.</p>
Subitinerarios	Acciones formativas
ID-02-01. Gestión estratégica de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • 19. Diseño y comercialización de productos turísticos. • 20. Diseño y comercialización de productos específicos: rural- naturaleza. • 21. Diseño y comercialización de productos específicos: culturales. • 22. Diseño y comercialización de productos específicos: Navarra esencial. • 23. Diseño y comercialización de productos específicos: reuniones. • 31. Gestión sostenible de un proyecto turístico. • 36. Turismo accesible-inclusivo para el turismo. Conceptos generales. • 41. Alianzas dentro del sector turístico y otros sectores. • 72. Turismo accesible – inclusivo para el turismo. Aplicación práctica.
ID-02-02. Nuevas tendencias en productos y procesos	<ul style="list-style-type: none"> • 26. Turismo 4.0. • 27. Turismo de experiencia. • 28. Turismo sostenible. • 29. Cómo adaptar productos turísticos a los mercados.
ID-02-03. Innovación Digital	<ul style="list-style-type: none"> • 24. Innovación digital en el marketing turístico-1.

	<ul style="list-style-type: none"> 25. Innovación digital en el marketing turístico-2.
Itinerario ID-03	Profesionalización de la gestión turística
Objetivos del itinerario	Adquirir las herramientas y técnicas necesarias para optimizar la gestión de diferentes áreas clave de los negocios turísticos: Sostenibilidad y eficiencia, aplicación de las nuevas tecnologías y formas de comercialización, así como en la calidad en el servicio prestado.
Subitinerarios	Acciones formativas
ID-03-01. Gestión Turística	<ul style="list-style-type: none"> 6. Primeros auxilios en actividades turísticas. 31. Gestión sostenible de un proyecto turístico. 36. Turismo accesible-inclusivo para el turismo. Conceptos generales. 38. Igualdad de género aplicada al turismo. 40. Prevención de riesgos laborales en actividades turísticas. 42. Aplicación del Big Data en turismo. 45. Emprendimiento en Turismo. 46. Gestión de equipos de trabajo. 47. Gestión de establecimiento o empresa turística. 50. Observatorio y gestión de la información turística. 55. Principales hitos de la historia de Navarra. 57. Aprende a transmitir información turística 60. Plataformas de reservas: revenue management 62. Recursos turísticos 65. Sistemas de Distribución Global 72. Turismo accesible – inclusivo para el turismo. Aplicación práctica.
ID-03-02. Comercialización y Promoción	<ul style="list-style-type: none"> 24. Innovación digital en el marketing turístico-1. 25. Innovación digital en el marketing turístico-2. 35. Negociación con operadores internacionales y técnicas de comercialización internacional. 44. Empoderamiento de los y las profesionales de

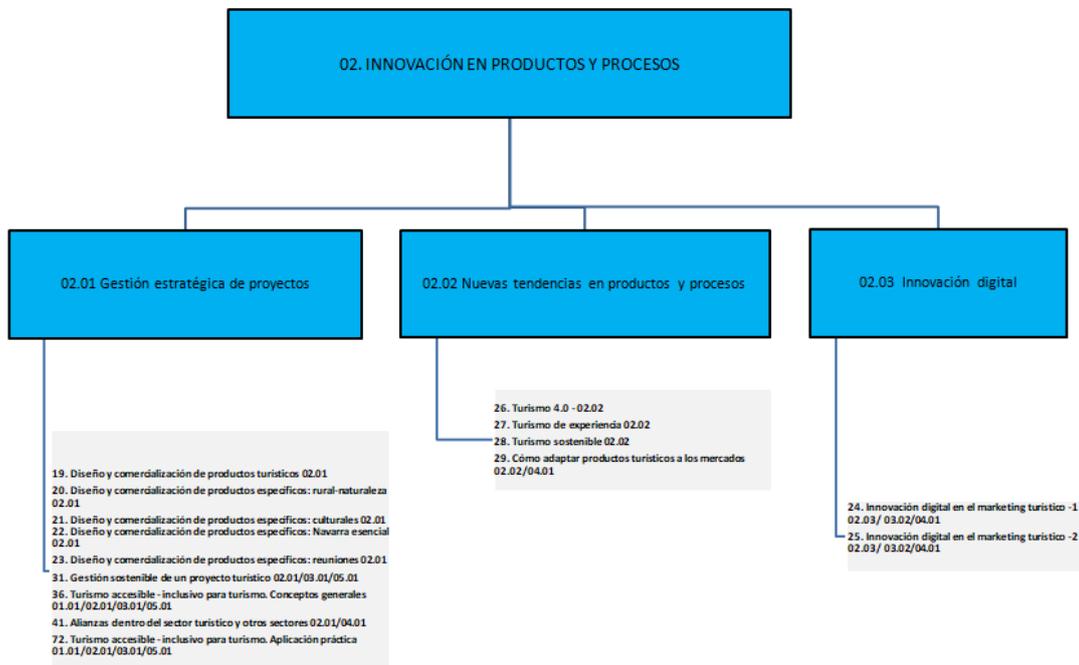
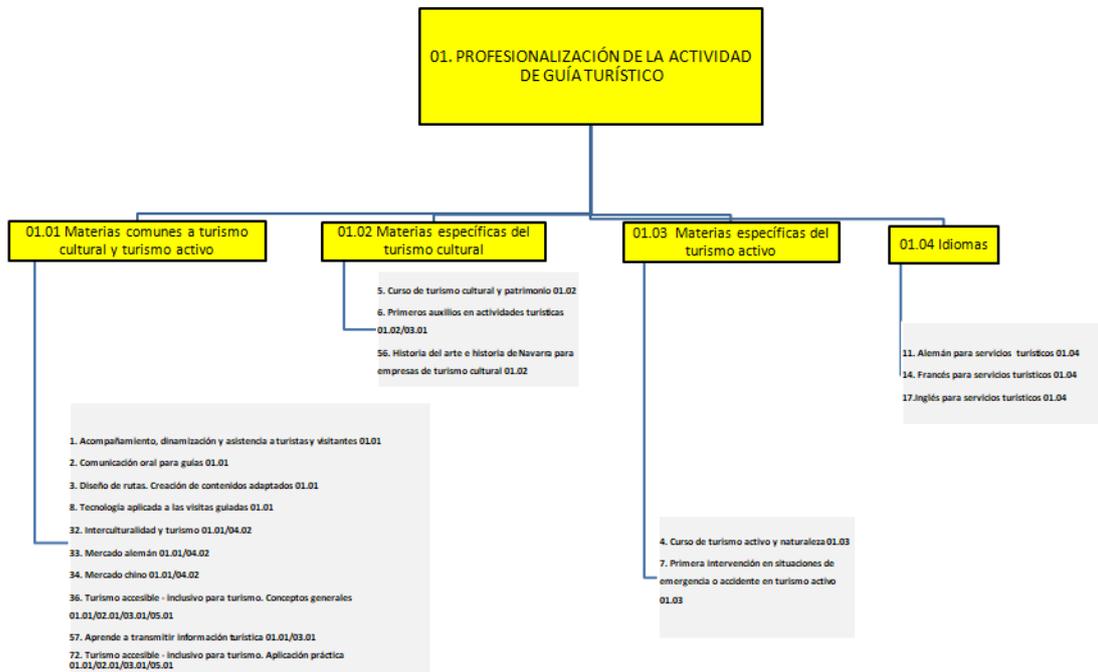
	<p>turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 52. Club de producto turístico. • 54. Realización de página web comercial y promoción de mis actividades turísticas. • 58. La gestión de la comunicación y del feed-back con tu cliente. • 61. ¿Cómo comercializo o vendo a través de las plataformas digitales tipo Google, Booking, TripAdvisor...? • 66. Redes sociales para el sector turístico. • 67. El uso de Facebook en Turismo. • 68. El uso de Instagram en Turismo. • 69. El uso de Twitter en Turismo.
ID-03-03. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • 43. Calidad de servicio y evaluación de la satisfacción del cliente. • 51. Atención presencial/virtual y telefónica a tu cliente en las actividades turísticas. • 53. Cómo vender tu negocio y tu zona.
ID-03-04. Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • 9. Alemán para actividades de alojamiento y restauración. • 10. Alemán para servicios de mediación turística. • 12. Francés para actividades de alojamiento y restauración. • 13. Francés para servicios de mediación turística. • 15. Inglés para actividades de alojamiento y restauración. • 16. Inglés para servicios de mediación turística. • 18. Recursos de traducción. Traductores en línea.

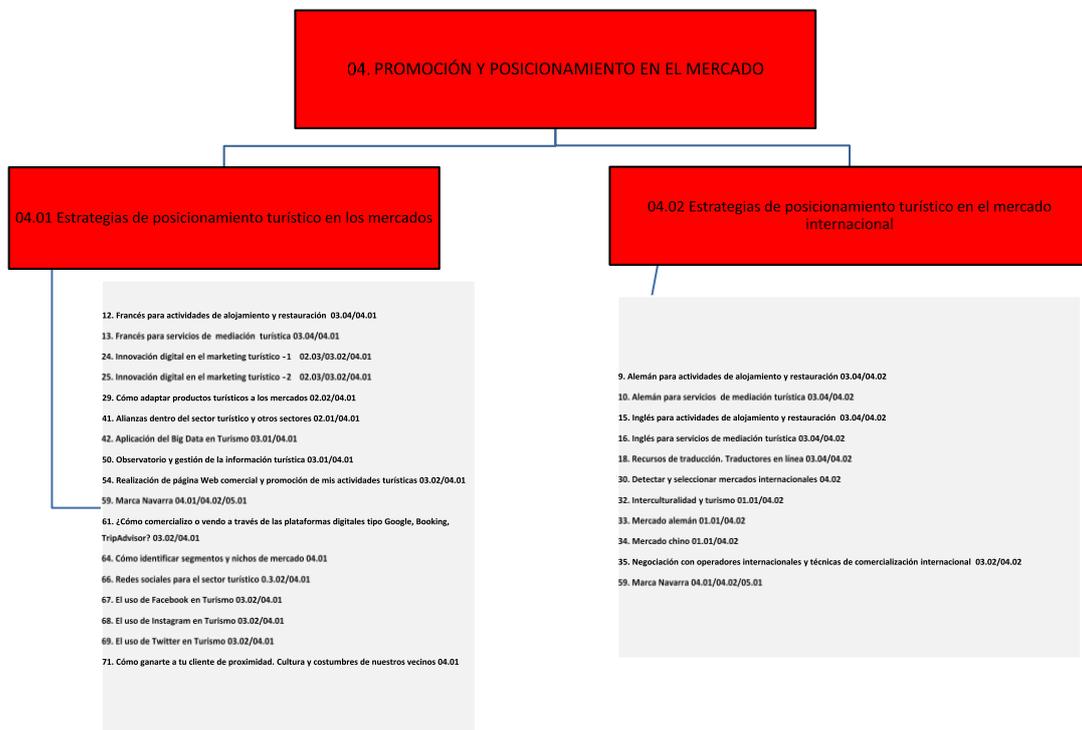
Itinerario ID-04	Promoción y posicionamiento en el mercado
Objetivos del itinerario	<p>Adquirir las herramientas y técnicas para el análisis y diagnóstico de los retos actuales y futuros del sector turístico y la formulación de las estrategias necesarias para garantizar su competitividad y sostenibilidad tomando como base procesos innovadores y creativos.</p> <p>Sensibilizar sobre la importancia que tiene para el turismo de Navarra el mercado internacional por el enorme potencial de crecimiento existente, así como por su efecto positivo en variables como la estancia media, la estacionalidad o el gasto turístico y, por tanto, en la rentabilidad del sector turístico.</p>
Subitinerarios	Acciones formativas
ID-04-01. Estrategias de posicionamiento turístico en los mercados	<ul style="list-style-type: none"> • 12. Francés para actividades de alojamiento y restauración. • 13. Francés para servicios de mediación turística. • 24. Innovación digital en el marketing turístico-1. • 25. Innovación digital en el marketing turístico-2. • 29. Cómo adaptar productos turísticos a los mercados. • 41. Alianzas dentro del sector turístico y otros sectores. • 42. Aplicación del Big Data en turismo. • 50. Observatorio y gestión de la información turística. • 54. Realización de página web comercial y promoción de mis actividades turísticas. • 59. Marca Navarra. • 61. ¿Cómo comercializo o vendo a través de las plataformas digitales tipo Google, Booking, TripAdvisor...? • 64. Cómo identificar segmentos y nichos de mercado. • 66. Redes sociales para el sector turístico. • 67. El uso de Facebook en Turismo. • 68. El uso de Instagram en Turismo. • 69. El uso de Twitter en Turismo. • 71. Cómo ganarte a tu cliente de proximidad.

	Cultura y costumbres de nuestros vecinos.
ID-04-02. Estrategias de posicionamiento en el mercado internacional	<ul style="list-style-type: none"> • 9. Alemán para actividades de alojamiento y restauración. • 10. Alemán para servicios de mediación turística. • 15. Inglés para actividades de alojamiento y restauración. • 16. Inglés para servicios de mediación turística. • 18. Recursos de traducción. Traductores en línea. • 30. Detectar y seleccionar mercados internacionales. • 32. Interculturalidad y turismo. • 33. Mercado alemán. • 34. Mercado chino. • 35. Negociación con operadores internacionales y técnicas de comercialización internacional. • 59. Marca Navarra.

Itinerario ID-05	Gestión pública de la actividad turística
Objetivos del itinerario	<p>Mejorar la articulación territorial de la gestión del espacio turístico impulsando la cooperación entre entidades territoriales y mejorando la coordinación interadministrativa.</p> <p>Potenciar la capacitación del personal técnico que se ocupa de la gestión pública del turismo en los métodos y procedimientos de la planificación turística y en la organización de la gestión de los espacios receptores de turismo, incidiendo en las estrategias de creación de productos turísticos competitivos alineados con la marca Navarra y en la promoción del territorio.</p>
Subitinerarios	Acciones formativas
ID-05-01. Articulación de la estrategia territorial turística	<ul style="list-style-type: none"> • 31. Gestión sostenible de un proyecto turístico. • 36. Turismo accesible-inclusivo para el turismo. Conceptos generales. • 37. Formación de formadores y formadoras. • 38. Igualdad de género aplicada al turismo. • 39. Formación en materia de aplicación del Plan Estratégico del Euskera. • 48. Gestión territorial e interterritorial del turismo. • 49. Gestión de proyectos y planes. • 59. Marca Navarra. • 63. La gestión pública de los recursos turísticos. • 70. Gestión con la administración. • 72. Turismo accesible – inclusivo para el turismo. Aplicación práctica.

7.3 Mapa conceptual de las acciones formativas





05. GESTIÓN PÚBLICA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

05.01 Articulación de la estrategia territorial turística

- 31. Gestión sostenible de un proyecto turístico 02.01/03.01/05.01
- 36. Turismo accesible - inclusivo para turismo. Conceptos generales 01.01/02.01/03.01/05.01
- 37. Formación de formadores y formadoras 05.1
- 38. Igualdad de género aplicada al turismo 03.01/05.01
- 39. Formación en materia de aplicación del Plan Estratégico del Euskera 05.01
- 48. Gestión territorial e interterritorial del turismo 05.01
- 49. Gestión de proyectos y planes 05.01
- 59. Marca Navarra 04.01/04.02/05.01
- 63. La gestión pública de los recursos turísticos 05.01
- 70. Gestión con la Administración 05.01
- 72. Turismo accesible - inclusivo para turismo. Aplicación práctica 01.01/02.01/03.01/05.01

7.4 Evaluación y seguimiento del Plan de Formación de Turismo

Se ha intentado con empeño que el Plan de Formación Turística concluya en un producto consistente, lo cual no significa que constituya un resultado permanente y cerrado.

Todo lo contrario, el Plan de Formación y la programación/planificación que en él se desarrolla, será evaluado oportunamente con el propósito de reformular o incorporar nuevos contenidos, nuevos cursos, o cualquier otra modificación que resulte en una mejor adecuación a las necesidades formativas y cambios que manifiesta un sector en constante y rápida evolución.

Resulta imprescindible chequear la validez de las acciones formativas, el grado de satisfacción de los y las participantes con la formación recibida, el porcentaje de satisfacción percibido por el personal docente y el grado de alcance de los distintos objetivos que se plantean a diferentes niveles (los fines y objetivos que se persiguen con la implantación de itinerarios y los objetivos generales y específicos que se pretenden con cada programa formativo).

Partimos de la idea de que un Plan de Formación es un proceso continuo, que se inicia con el Diagnóstico de Necesidades y que no finaliza con la impartición de las acciones formativas, sino que culmina con la evaluación del grado de consecución de los objetivos planteados en el Diagnóstico. **La evaluación es por tanto, una estrategia necesaria para garantizar la calidad de la formación e identificar los efectos reales que ésta tiene en la actividad turística.**

El Plan de Formación de Turismo de Navarra incorpora tres niveles de evaluación:

- La evaluación de la satisfacción
- La evaluación del aprendizaje
- La evaluación de la transferencia al puesto de trabajo

7.4.1 Evaluación de la satisfacción

Se trata de evaluar el grado de satisfacción de los y las asistentes a las acciones formativas de manera global y de cada uno de los aspectos más importantes.

Por otro lado, también se contemplará este análisis del proceso formativo por parte del personal formador evaluando aspectos relacionados con la organización, el ambiente de la clase, nivel, participación, motivación e implicación de las personas participantes.

Con este fin se utilizará un cuestionario que se pasará a la finalización del curso, con preguntas abiertas y/o cerradas para valorar aspectos como el diseño del curso, el/la docente, la gestión, el contenido, la metodología, los recursos utilizados, expectativas, aplicabilidad, etc.

En aquellos casos que se considere necesario, además de los cuestionarios, se podrán utilizar entrevistas personales o reuniones de grupo para contrastar o ampliar la información obtenida.

Será la entidad responsable de su impartición la encargada del cumplimiento del cuestionario tanto del personal asistente como del docente, así como de elaborar un informe cuantitativo y cualitativo de la acción formativa impartida, a remitir a la DGTCyC.

Este informe incluirá indicadores relativos al grado de satisfacción general con respecto a la acción formativa, así como al grado de desarrollo de competencias y conocimientos, empleabilidad y desarrollo profesional.

Por otro lado, permitirá obtener datos cuantitativos relativos al número de participantes, titulación, situación laboral, entre otros.

A partir de todos los indicadores e informes recibidos de las diferentes entidades o centros de formación, la DGTCyC realizará el análisis posterior del Plan de Formación global.

7.4.2 Evaluación del aprendizaje

Se trata de verificar si se han alcanzado los objetivos pedagógicos previstos, es decir, si las capacidades y conocimientos adquiridos han sido efectivamente asimilados por quienes han seguido la acción de formación.

En determinadas acciones formativas se podrá realizar una evaluación previa de conocimientos a las personas asistentes a fin de conocer el nivel mínimo necesario que servirá al docente de orientación para adaptar los contenidos del curso y la metodología a aplicar al perfil del grupo.

Esta evaluación es responsabilidad de la formadora o formador, si bien la información obtenida debe ser analizada y valorada por parte de la DGTCyC, con el fin de obtener conclusiones sobre los objetivos alcanzados, obstáculos aparecidos, y todos aquellos aspectos que permitan realizar un seguimiento de las acciones formativas actuales, y mejorar el diseño de las futuras.

Con esta finalidad, a la finalización de cada acción formativa, el/la profesional o entidad responsable de su impartición, emitirá un informe sobre el grado de consecución de los objetivos pedagógicos, así como de recomendaciones o áreas de mejora a incorporar en el diseño e impartición de futuras ediciones de esta acción formativa.

7.4.3 Evaluación de la transferencia al puesto de trabajo

Se trata de evaluar en qué medida las capacidades adquiridas en la formación se reflejan en comportamientos profesionales dentro de las situaciones reales de trabajo, o lo que es lo mismo, hasta qué punto se han alcanzado los objetivos de formación o competencia.

La función de esta evaluación es comprobar la aplicación en el puesto de trabajo de lo aprendido por los participantes en la acción.

Contrariamente a los niveles anteriores, aquí se trata de una evaluación "retardada".

En este caso, será la DGTCyC la responsable de realizar un seguimiento sobre el grado de consecución de estos objetivos. Para ello, tras un tiempo razonable y con una cierta periodicidad para determinar en qué medida las competencias resisten al paso del tiempo, se pasará un cuestionario a las personas participantes o responsables de éstas en la empresa donde desarrollan su actividad laboral. Este cuestionario permitirá valorar la eficacia de la

formación en la actividad turística y por tanto obtener indicadores para analizar la necesidad de mantener, actualizar o completar los contenidos/metodología de las acciones formativas incluidas en el plan de formación de turismo, así como eliminar o incorporar nuevas acciones.

8 Anexo I: Programa de las acciones formativas



1. ACOMPAÑAMIENTO, DINAMIZACIÓN Y ASISTENCIA A TURISTAS Y VISITANTES

114

- **Duración**

12 horas

- **Destinatarios y destinatarias con prioridad**

Colectivo profesional turístico (Empresas de servicios turísticos).

Colectivo de Estudiantes de Turismo.

- **Requisitos previos para participar**

No existen requisitos previos para participar en esta formación.

- **Número máximo/óptimo/mínimo de asistentes**

Número máximo de participantes: 25

Número óptimo de participantes: 15

- **Itinerario/s y subitinerario/s formativo del que forma parte**

Itinerario: ID-01 Profesionalización de la actividad de guía turístico. Subitinerario: ID 01.01 Materias comunes a turismo cultural y turismo activo.

- **Objetivo general y específicos del curso**

Objetivo General

Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes asegurando la satisfacción de los/las clientes en relación con el servicio, aplicando técnicas de animación y dinamización de grupos en el ámbito de la actividad de guía, adecuándolas al perfil o características específicas del grupo.

Objetivos específicos:

- Describir las actividades y funciones a desempeñar en el acompañamiento y asistencia a usuarios y usuarias de servicios turísticos.
- Determinar los atributos de la calidad en los servicios que presta el o la guía o acompañante.
- Identificar e interpretar los documentos de viaje, así como los procesos y trámites habituales relacionados con la visita.
- Aplicar procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente y utilizando normas de cortesía en dicha atención.
- Mantener un trato y comportamiento adecuado a lo largo de las distintas fases

y situaciones que se den en la visita o itinerario.

- Analizar la dinámica interna de los grupos, identificando su evolución, roles, relaciones y problemas característicos.
- Identificar los intereses y necesidades culturales, así como las condición física y comportamental de diferentes tipos y grupos turísticos.
- Programar y planificar actividades de animación turística teniendo en cuenta las características del grupo.
- Dirigir actividades de animación aplicando técnicas de dinámica de grupos y motivación en el desarrollo de una visita o itinerario.
- Impulsar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el propio servicio/producto turístico.
- Tratar y atender al turista diverso.

• Metodología

Combinación de métodos afirmativos (expositivos, demostrativos) y métodos por elaboración (interrogativos, activos).

Metodologías activas y participativas: Dinámicas de grupos, estudio de casos y simulaciones o juegos de rol relacionados con la actividad de acompañamiento y asistencia a turistas. Dinámicas de grupos y simulaciones o juegos de rol sobre dinamización grupal.

• Índice de contenidos

- El guía turístico.
 - Definición y modalidades según ámbito de actuación.
 - Funciones y perfil profesional.
 - La calidad del servicio de la asistencia o acompañamiento.
 - Regulación de acceso a la figura de guía.
- Claves para una comunicación inclusiva. Uso del lenguaje no sexista.
- Documentación e información de interés general.
 - Documentación e información relacionada con el itinerario del viaje.
 - Normativa o requisitos inherentes a la visita o itinerario.
- Gestión de incidencias en la actividad de guía.
 - Quejas y reclamaciones. Recogida de las quejas y reclamaciones desagregadas por sexo.
 - Imprevistos y toma de decisiones.
 - Técnicas para mantener la calma y prevenir situaciones de estrés.
- Los grupos turísticos.
 - Tipos y características.
 - Estructura grupal: Etapas o evolución en el desarrollo de los grupos. Principales roles en los grupos.
 - Dirección y liderazgo de grupos.
 - Estrategias para favorecer la cohesión grupal a través de relaciones empáticas y constructivas entre los componentes del grupo.
 - Técnicas para reconducir conflictos y comportamientos inadecuados.
- Dinámica de grupos en la actividad de guía o acompañamiento.
 - Programas de animación y actividades en ruta o visitas.
 - Técnicas de dinámica de grupos para grandes y pequeños grupos.
 - Técnicas de dinámica de grupos para las diferentes etapas del desarrollo grupal.
 - Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos

segmentos.

- Cómo impulsar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el propio servicio/producto turístico.
- Personalización de la atención al visitante: cómo tratar y atender al turista diverso (personas con discapacidad, personas mayores o aquellas que necesitan temporalmente la accesibilidad universal).

- **Tipo de formación (presencial/ on line)**

Presencial o mixta.

- **Vinculación con unidades de competencia**

Esta acción formativa no permite la acreditación de Unidades de Competencia.

Unidades de Competencia relacionadas:

- UC1071_3 - Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.
- UC1093_3- Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.
- UC1095_3 Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa.

- **Requerimientos y materiales necesarios para la acción formativa**

Medios técnicos: Medios audiovisuales (Proyector y pantalla), pizarra, rotafolios.

Material de aula y disposición adecuada del aula.

- **Medios y técnicas para evaluar los resultados**

Evaluación de la satisfacción: a través de un cuestionario que se pasará a la finalización del curso.

Evaluación del aprendizaje: a través de los diferentes ejercicios y casos realizados a lo largo del curso.

9 Anexo II: Catálogo de formación-Cronograma

Nº	NOMBRE DEL CURSO	itinerario 1	itinerario 2	itinerario 3	itinerario 4	itinerario 5	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
1	Acompañamiento, dinamización y asistencia a turistas y visitantes	1					otoño		primavera		
4	Curso de turismo activo y naturaleza	1					otoño		primavera		
5	Curso de turismo cultural y patrimonio	1					otoño		primavera		
6	Primeros auxilios en actividades turísticas	1		3			otoño		otoño		primavera
8	Tecnología aplicada a las visitas guiadas	1					otoño	otoño	otoño	otoño	
10	Alemán para servicios de mediación turística			3	4		otoño	otoño	otoño	otoño	
11	Alemán para servicios turísticos	1					otoño	otoño	otoño	otoño	
19	Diseño y comercialización de productos turísticos		2				otoño		primavera	primavera	primavera
24	Innovación digital en el marketing turístico-1		2	3	4		otoño	otoño	otoño	otoño	otoño
27	Turismo de experiencia		2				otoño	otoño			
28	Turismo sostenible		2				otoño		primavera	otoño	
30	Detectar y seleccionar mercados internacionales				4		otoño	otoño		primavera	
44	Empoderamiento de los y las profesionales de turismo			3			otoño		otoño		otoño
45	Emprendimiento en Turismo			3			otoño		primavera	otoño	otoño
47	Gestión de establecimiento o empresa turística			3			otoño		otoño		otoño
51	Atención presencial/virtual y telefónica a tu cliente en las actividades turísticas			3			otoño	otoño	otoño	otoño	otoño
53	Cómo vender tu negocio y tu zona			3			otoño		otoño		otoño
61	¿Cómo comercializo o vendo a través de las plataformas digitales tipo Google, Booking,			3	4		otoño	otoño	otoño	otoño	otoño
64	Cómo identificar segmentos y nichos de mercado				4		otoño		primavera	otoño	
70	Gestión con la administración					5	otoño	otoño	otoño	otoño	otoño
12	Francés para actividades de alojamiento y restauración			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
13	Francés para servicios de mediación turística			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
14	Francés para servicios turísticos	1					primavera	primavera	primavera	primavera	
15	Inglés para actividades de alojamiento y restauración			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
16	Inglés para servicios de mediación turística			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
17	Inglés para servicios turísticos	1					primavera	primavera	primavera	primavera	
18	Recursos de traducción. Traductores en línea			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
36	Turismo accesible - inclusivo para turismo. Conceptos generales.	1	2	3		5	primavera	otoño		primavera	otoño
60	Plataformas de reservas: revenue management			3			primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
66	Redes sociales para el sector turístico			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
67	El uso de Facebook en Turismo			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
68	El uso de Instagram en Turismo			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera
69	El uso de Twitter en Turismo			3	4		primavera	primavera	primavera	primavera	primavera

72	Turismo accesible - inclusivo para turismo. Aplicación práctica	1	2	3	5	primavera	otoño		primavera	otoño
2	Comunicación oral para guías	1						primavera		
3	Diseño de rutas. Creación de contenidos adaptados	1						primavera	otoño	
7	Primera intervención en situaciones de emergencia o accidente en turismo activo	1						primavera	otoño	
9	Alemán para actividades de alojamiento y restauración			3	4			primavera	primavera	primavera
20	Diseño y comercialización de productos específicos: rural- naturaleza		2					primavera	otoño	otoño
21	Diseño y comercialización de productos específicos: culturales		2					primavera	otoño	otoño
22	Diseño y comercialización de productos específicos: Navarra esencial		2					otoño		primavera
23	Diseño y comercialización de productos específicos: reuniones		2						otoño	otoño
25	Innovación digital en el marketing turístico-2		2	3	4			primavera	primavera	primavera
26	Turismo 4.0		2						otoño	otoño
29	Cómo adaptar productos turísticos a los mercados		2		4			primavera	otoño	primavera
31	Gestión sostenible de un proyecto turístico		2	3		5			otoño	otoño
32	Interculturalidad y turismo	1			4				otoño	
33	Mercado alemán	1			4			primavera		
34	Mercado chino	1			4					primavera
35	Negociación con operadores internacionales y técnicas de comercialización internacional			3	4					otoño
37	Formación de formadores y formadoras					5			otoño	
38	Igualdad de género aplicada al turismo					5			otoño	otoño
39	Formación en materia de aplicación del Plan Estratégico del Euskera					5				primavera
40	Prevención de riesgos laborales en actividades turísticas			3					primavera	otoño
41	Alianzas dentro del sector turístico y otros sectores		2		4				otoño	otoño
42	Aplicación del Big Data en turismo			3	4				otoño	otoño
43	Calidad de servicio y evaluación de la satisfacción del cliente			3					otoño	primavera
46	Gestión de equipos de trabajo			3					otoño	primavera
48	Gestión territorial e interterritorial del turismo					5			primavera	otoño
49	Gestión de proyectos y planes					5			primavera	otoño
50	Observatorio y gestión de la información turística			3	4				otoño	primavera
52	Club de producto turístico			3					primavera	otoño
54	Realización de página web comercial y promoción de mis actividades turísticas			3	4				primavera	primavera
55	Principales hitos de la historia de Navarra			3					primavera	otoño
56	Historia del arte e historia de Navarra para empresas de turismo cultural	1							primavera	primavera
57	Aprende a transmitir información turística	1		3					otoño	primavera
58	La gestión de la comunicación y del feed-back con tu cliente			3					primavera	otoño
59	Marca Navarra				4	5			primavera	
62	Recursos turísticos			3		5			primavera	otoño
63	La gestión pública de los recursos turísticos			3		5			primavera	primavera
65	Sistemas de Distribución Global			3						primavera
71	Cómo ganarte a tu cliente de proximidad. Cultura y costumbres de nuestros vecinos				4				otoño	otoño

10 Bibliografía

Asociación Cederna-Garalur (2016): *Conclusiones de la reflexión sobre el turismo en el destino Montaña de Navarra*. Cederna Garalur.

Basque Tour, ESI (2010): *Informe de digitalización del sector turístico del País Vasco*. European Software Institut (ESI).

http://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/digit_sector_turistico_2010_2/es_def/adjuntos/Fasell_Estudio_uso_de_las_TICs_en_el_sector_turistico_vasco_vWEB.pdf

Carles Monereo; Isabel Font (coords.) 1996: *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista*. Alianza Editorial.

Consejería de Economía, Empresas y Empleo de Castilla la Mancha (2016): *Entidades de formación, Sistema de Calidad de Formación para el Empleo y concepto de calidad de la formación*. <http://empleoyformacion.jccm.es/principal/otras-entidades/entidades-de-formacion/sistema-de-calidad-de-formacion-profesional-para-el-empleo/>

Consultur. Consultoría Turística del Grupo Cegos.

<https://www.visionesdelturismo.es/consultur/>

Font, LL. (2014): *Evaluación y calidad educativa*. El periódico digital.

Fundación Orange (2016): *La transformación digital en el sector turístico*. Fundación Orange.

Gabinete de Estudios de la UGT-Navarra (2015): *El turismo en Navarra. Oportunidades de desarrollo*. Observatorio Navarro de Empleo. Pamplona, Servicio Navarro de Empleo, Gobierno de Navarra.

Gobierno de España: Instituto Superior del Medio Ambiente: Centro Nacional de Educación Ambiental – CENEAM (2019): *curso de Turismo y Desarrollo Sostenible. A distancia*.

<https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/formacion-ambiental/cursos-y-postgrados/internet/turismo-desarrollo-sostenible-ism.aspx>

Gobierno de España: Instituto Erudite: Centro Nacional de Educación Ambiental – CENEAM (2019): *Doble Curso de Dinamizador de Medio Rural + Agente de Desarrollo Sostenible. A distancia*.

<https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/formacion-ambiental/cursos-y-postgrados/internet/dinamizador-agente-medioural.aspx>

Gobierno de Navarra (2016): *Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra S3 Nafarroa Garapen Estrategia*. Actualización 2016-2030. Documento Resumen. Gobierno de Navarra.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/participacion/estrategia_de_especializacion_inteligente_de_navarra.pdf

Gobierno de Navarra (2016): *I Plan Estratégico del Euskera (2016-2019)*. Gobierno de Navarra. Euskarabidea.

http://www.gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/i_plan_estrategico_del_euskera_2016-2019_gobierno_de_navarra_o.pdf

Gobierno de Navarra (2018) – Departamento de Educación: *Plan Estratégico de Formación Profesional de Navarra (2017-2020)*.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/participacion/procesos/plan-estrategico-formacion-profesional>

Gobierno de Navarra - Departamento de Educación: *Oferta Ciclos Formativos FP*. <https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/formacion-profesional>

Gobierno de Navarra – Dirección General de Turismo y Comercio (2016): *Estudio sobre el estado actual de las empresas de turismo activo y cultural de Navarra*. Sargantana S. L. Educación Medioambiental y Tiempo Libre en el Pirineo Aragonés.

Gobierno de Navarra - Dirección General de Turismo y Comercio (2017): *Plan Estratégico de Turismo de Navarra 2018-2025. Nafarroako Turismo Plan Estrategikoa*. Gobierno de Navarra. <https://gobiernoabierto.navarra.es/es/participacion/planes-programas/plan-estrategico-turismo-navarra-2017-2025>

Gobierno de Navarra - Dirección General de Turismo y Comercio (2017): *Plan Estratégico de Turismo de Navarra 2018-2025. Nafarroako Turismo Plan Estrategikoa. Conferencia Estratégica*. Gobierno de Navarra. <https://www.turismo.navarra.es/esp/profesionales/Planes-estudios-manuales/conferencia-estrategia-2017.htm>

Gobierno de Navarra – Dirección General de Turismo y Comercio (2018): *Informe. Alojamientos. Camino de Santiago en Navarra*. Gobierno de Navarra

Gobierno de Navarra. Servicio Navarro de Empleo: *Formación Profesional para el Empleo*. http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/

Hernández, B. (2017): *Modelo de formación por competencias*. Investiga y Educa. <http://www.investigayeduca.com/blog/modelo-formacion-competencias/>

Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL): *Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP)*. <http://incual.meecd.es/las-cualificaciones>

Junta de Castilla y León (2014): *Plan de Formación Turística de Castilla y León 2016-2019. Turismo de Castilla y León*. <https://www.turismocastillayleon.com/es/espacio-profesionales/planes-estrategicos/plan-formacion-turistica-castilla-leon-2016-2019>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*, OMT, Madrid. <https://www.tur4all.com/documents/7.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2016), *Día Mundial del Turismo, 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*, UNWTO, Madrid. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychains20162web.pdf>

Pérez, M. (2016). *Currículo Transversal en la Contemporaneidad*, Escenarios, 14 (1), p,p 85-101

Sánchez García, M.F. (2013): *Orientación profesional y personal*. UNED

Salinas, J.; Pérez, A.; De Benito, B. (2008): *Metodologías centradas en el alumno para el aprendizaje en red*. Síntesis.

Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE): *Certificados de Profesionalidad*.
<http://sepe.es/HomeSepe/Personas/formacion/certificados-profesionalidad.html>

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P (SEGITTUR) <https://www.segittur.es/es/conocenos/descripcion/index.html>

Unwto (2019): *Ética, Cultura y Responsabilidad social. Género y turismo*.
<http://ethics.unwto.org/es/content/genero-y-turismo>

Unwto (2019): *Ética, Cultura y Responsabilidad social. Accesibilidad*.
<http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

USO DE IMÁGENES:

Las imágenes utilizadas en el documento y en las programaciones de las distintas acciones formativas, se encuentran, o bien proporcionadas por la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo, o bien obtenidas de bancos de imágenes que garantizan el uso libre con permiso del autor. Se comprenden respetados los derechos de autor.