

El sector turístico
necesita invertir en
formación para ser
competitivo.
Te lo ponemos fácil.
Fórmate.

Sektore turistikoak
prestakuntzan
inbertitu behar du
lehiakorra izateko.
Erraz jartzen dizugu.
Presta zailez.



EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL

PTF 2005-2007 dentro de la oferta de formación continua y ocupacional de la Administración

PFT 2008 basado en gestión, calidad turística, nuevas tecnologías y comercialización turística

2009-2019 acciones formativas diversas

PFT 2020-2024 (Primavera 2020)



COMPARATIVA CAMPAÑAS

OTOÑO 2020 - PRIMAVERA 2021 Y OTOÑO 2021 – PRIMAVERA 2022



Diseño de las campañas



Edición de las fichas de los cursos



Difusión y comunicación de las campañas



Número de cursos / horas / tutorías



Asistencia a los cursos de formación



Encuestas de satisfacción del alumnado



Competencias impartidas en las acciones formativas



Conclusiones de la comparativa de las campañas





DISEÑO DE LAS CAMPAÑAS

OTOÑO 2020 – PRIMAVERA 2021

- Reutilización del diseño de Primavera 2020



- Inicio de la utilización logo formación

- Cartel primavera 2021

- Inicio utilización eslogan

DE 10.0 / BIKAIN.O



OTOÑO 2021 – PRIMAVERA 2022

- Cartel promocional
- Diseño para RRSS
- Vídeos general y específicos



Visualizaciones: C890/E248 C117/E30 C165/E22

- Se afianza la utilización del logo como distintivo de la Formación de Navarra





EDICIÓN DE LAS FICHAS

OTOÑO 2020 – PRIMAVERA 2021

OTOÑO 2021 – PRIMAVERA 2022

8. TECNOLOGÍAS PARA COMUNICARSE EN OTROS IDIOMAS CON EL TURISTA



Tecnologías para comunicarse en otros idiomas con el turista

Isabel Montejo
Eva López

10:00 - 12:00

- Duración**
4 horas
- Fechas**
25 y 26 de noviembre de 2020
- Horario**
De 10:00 a 12:00 h
- Ponentes**
Isabel Montejo: Translation and Interpreting Director. Licenciada en Traducción Interpretación. En los últimos años ha completado su formación en el ámbito de gestión de empresas y comercio internacional. Empezó su trayectoria en Roma en año 2005.
Eva López: Project Manager. Graduada en traducción e interpretación. Durante su estudios trabajó como traductora y correctora de textos. En Alemania desarrolló interés por la gestión de traducciones técnicas, además de por los idiomas.
- Destinatarios y destinatarias con prioridad**
Colectivo profesional turístico (Alojamiento, Restauración, Empresas de servicios turísticos, Empresas de intermediación)
- Requisitos previos para participar**
No existen requisitos previos para participar en esta formación.
- Itinerario/s y subitinerario/s formativo del que forma parte**
Itinerario: ID-03 Profesionalización de la gestión turística. Subitinerario: ID 03.04 Idiomas.
Itinerario: ID-04 Promoción y posicionamiento en el mercado. Subitinerario: ID 04.04 Estrategias de posicionamiento turístico en el mercado internacional.

TRUCOS PARA EL CUIDADO DE LA VOZ EN LAS PROFESIONES TURÍSTICAS

PLAN DE FORMACIÓN DE TURISMO DE NAVARRA / NAFARROAKO TURISMOKO FORMAKUNTZA PLANA



En este curso preventivo conocerás una de las principales herramientas de tu trabajo como profesional turístico, la voz.
Descubrirás cómo funciona y aprenderás trucos para conseguir que te dé un mejor rendimiento:
más volumen con menos esfuerzo, menor cansancio vocal.

MODALIDAD
On line

DURACIÓN
3 horas (de 9:30 a 11:00 h)

FECHAS
12 y 19 de mayo 2022

DOCENTE
Ana Martínez Arellano: Médico fonoiatra. Experta en voz tanto en patología como en mejora del rendimiento vocal. Imparte cursos de técnica vocal a personas que utilizan mucho la voz (docentes, cantantes...) desde 1996.

INSCRÍBETE AQUÍ

+ INFO
turismo.formacion@navarra.es

PLAN DE FORMACIÓN DE TURISMO DE NAVARRA / NAFARROAKO TURISMOKO FORMAKUNTZA PLANA

Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua

2022



PLAN DE FORMACIÓN
DE TURISMO DE NAVARRA
DE 10.0
NAFARROAKO TURISMOKO
FORMAKUNTZA PLANA
BIKAIN.O



DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS CAMPAÑAS

OTOÑO 2020 – PRIMAVERA 2021

- Sector turístico de Navarra
- RRSS (general y por cursos)
 - LinkedIn - Facebook
 - Twitter – Instagram
- Nota de prensa general
- Newsletter – Boletín
- Correos enviados por empresa



OTOÑO 2021 – PRIMAVERA 2022

- Web de Turismo. Apartado Formación y Calidad
- RRSS (general)
 - Twitter Pro (DG)
- Notas de prensa general y específicas
- Newsletters – Boletines general y específico
- Correos de Turismo segmentados por sectores
- Prensa (3 periódicos de mayor tirada)
- Vídeos (general y específicos inclusividad y sostenibilidad)





NÚMERO DE CURSOS / HORAS / TUTORÍAS

Otoño 20 – Primavera 21

- 14 **CURSOS** / 124 HORAS = 4016 H GLOBALES CURSOS (+27 H TUTORÍAS)
- 4 **CHARLAS INFORMATIVAS** / 6 HORAS = 309 H GLOBALES CHARLAS
- **TOTAL:** 18 ACCIONES / 130 HORAS = 4325 H + 27 H TUTORÍAS = 4352 HORAS GLOBALES
- **DOCENTES:** 56% MUJERES – 44% HOMBRES



Otoño 21 – Primavera 22

- 58 **CURSOS** / 182 HORAS = 5997 H GLOBALES CURSOS (+ 109 H TUTORÍAS)
- 3 **CHARLAS INFORMATIVAS** / 6 HORAS = 432 H GLOBALES CHARLAS
- **TOTAL:** 61 ACCIONES / 188 HORAS = 6429 H + 109 H TUTORÍAS = 6538 HORAS GLOBALES
- **DOCENTES:** 84% MUJERES – 16% HOMBRES





NÚMERO DE CURSOS POR MESES

CAMPAÑAS/MESES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL CURSOS	TOTAL CHARLAS	TOTAL ACCIONES
CURSOS Otoño 20 - Primv 21	0	4	2	0	0	3	5	0	14		18
CHARLAS Otoño 20 - Primv 21	0	0	0	0	4	0	0	0		4	
CURSOS Otoño 21 - Primv 22	5	9	5	7	12	11	2	7	58		61
CHARLAS Otoño 21 - Primv 22	0	1	0	0	0	0	1	1		3	





ASISTENCIA A LOS CURSOS DE FORMACIÓN

OTOÑO 20 - PRIMAVERA 21 / OTOÑO 21- PRIMAVERA 22

ASISTENCIAS TOTALES	OTOÑO20-PRIMAV21	OTOÑO21-PRIMAV22
CURSOS	493	1965
CHARLAS INFORMATIVAS	243	216
TUTORÍAS	12	24
PERSONAS DIFERENTES CADA CAMPAÑA	268	441
PERSONAS SOLO ASISTEN 1ª CAMPAÑA	141 (71% mujeres-29% hombres)	
PERSONAS SOLO ASISTEN 2ª CAMPAÑA	315 (68% mujeres-32% hombres)	
PERSONAS ASISTEN A AMBAS CAMPAÑAS	127 (66% mujeres-34% hombres)	
TOTAL DE PERSONAS DIFERENTES CRUZANDO LAS DOS CAMPAÑAS	583 (68 € mujeres-32% hombres)	

MEDIA ASISTENCIAS POR ACCIÓN	OTOÑO20-PRIMAV 21	OTOÑO21-PRIMAV 22
CURSOS	35	34
CHARLAS INFORMATIVAS	61	72
MEDIA CURSOS - CHARLAS	40	36





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO

OTOÑO 2020 – PRIMAVERA 2021

- No existe un modelo común
- Cada docente envía su encuesta
- Los resultados no son numéricos
- Dificultad de evaluar resultados

VALORACIONES: 4,04 – 4,37

MEDIA: 4,20/5

OTOÑO 2021 – PRIMAVERA 2022

- Plantilla común contrastada con el Observatorio Turístico
- Resultados volcados en Datamark para estadísticas. **Responden el 50%**
- Enviada y gestionada por Turismo
- Resultados numéricos = fácil evaluación de resultados
- Añadido campo “En qué quieres formarte” + Materiales al finalizar

VALORACIONES: 4,47/5 – 4,41/5

MEDIA: 4,44/5





COMPETENCIAS IMPARTIDAS

Color sepia= otoño20-primavera21

Color azul= otoño21-primavera22

Turismo Inclusivo



0 / 3 CURSOS

0 / 125 ASISTENCIAS / 42 Px MEDIA

0 / 105 PERSONAS DIFERENTES

(DE LAS 105, 15 MÁS DE 1 CURSO (5 DE LA DG))

Competitividad-Gestión*



14 / 10 CURSOS.

Turismo Sostenible



0 / 2 CURSOS

0 / 95 ASISTENCIAS / 48 Px MEDIA

0 / 89 PERSONAS DIFERENTES (DE

LAS 89, 6 MÁS DE 1 CURSO (4 DE LA DG))

Digitalización



4 / 46 CURSOS

158 / 1478 ASISTENCIAS

125 / 292* PERSONAS DIFERENTES

(DE LAS 125, 28 REPITEN (3 DE LA DG))

(DE LAS 292, 117 MÁS DE 1 CURSO (Px 40, 38, 37... CURSOS))

Total 2 campañas: han asistido 326 personas diferentes



El sector turístico
necesita invertir en
formación para ser
competitivo.
Te lo ponemos fácil.
Fórmate.

Sektore turistikoak
prestakuntzan
inbertitu behar du
lehiakorra izateko.
Erraz jartzen dizugu.
Presta zaitez.

