

AÑO 2026

Nafarroa_{ko}
Erresuma



Reyno de
Navarra

PLAN DE FORMACIÓN DE TURISMO DE NAVARRA 2026

Dirección General de Turismo



TÍTULO: Plan de Formación de Turismo de Navarra 2026.

DIRECTORA GENERAL DE TURISMO
Ana Rivas Allo

Director del Servicio de Desarrollo Territorial Sostenible del Turismo
Alberto Ecay Pagoto

Índice

1	Presentación del Plan de Formación de Turismo de Navarra	4
2	Contexto del Plan de Formación de Turismo de Navarra.....	6
2.1	Análisis del 2025.....	7
2.2	Líneas de trabajo del 2026.....	9
3	Objetivos del Plan de Formación de Turismo de Navarra	10
3.1	Generales	11
3.2	Específicos	11
3.3	Público destinatario del Plan de Formación.....	12
4	Tendencias Formativas	12
5	Necesidades Formativas	14
6	Estructura de la Oferta Formativa.....	15
7	Metodología didáctica	17
8	Oferta Formativa	20
9	Seguimiento y evaluación del plan.....	21
10	Anexo 1.....	23
11	Anexo 2.....	25
12	Anexo 3.....	35
13	Anexo 4.....	49

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.

4

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, en adelante DG 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 estableció medidas para la “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” y para el “Impulso de

la formación adaptativa y al refuerzo de la internacionalización”. Alineado con dicho PET se redactó el PFT 2020-2024.

Posteriormente se amplió siguiendo las directrices del PET 2018-2025 en lo que fue el PFT 2025.

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 todo ello, 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 por la DG Turismo 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, y es necesario que los planes formativos diseñados para el sector turístico sean prácticos, especializados y adaptados a su constante evolución. Sus puntos clave son:

- Impulsar la competitividad y la calidad del sector turístico.
- Mejorar la comercialización y distribución turística.
- Integrar las herramientas digitales actuales adaptadas al sector.
- Dotar de los conocimientos y herramientas de gestión innovadoras para afrontar los retos cambiantes del turismo.
- Crear productos turísticos afines a la realidad actual territorial de Navarra.

Por último, 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.

2 Contexto del Plan de Formación de Turismo de Navarra

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.

6

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

Por ello es fundamental elaborar un plan de formación para capacitar al sector turístico en todo lo necesario para el impulso del turismo en Navarra.

Para la elaboración del PFT 2026 se tienen en cuenta tanto las líneas estratégicas de la DG Turismo como otros elementos que inciden en las acciones formativas, desde el análisis de las necesidades formativas del sector como el estudio de las tendencias turísticas y las temáticas de actualidad que pueden afectar a las empresas turísticas.

El Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2026, enmarcado en la Estrategia 2026-2030 del Gobierno de Navarra, establece la accesibilidad como un eje transversal en todas las políticas públicas, promoviendo la igualdad de oportunidades mediante la mejora de servicios, entornos y tecnologías, especialmente relevantes para el ámbito turístico. En coherencia con ello, el plan de formación incorporará acciones orientadas a fortalecer el conocimiento del sector turístico en accesibilidad, el diseño de experiencias inclusivas, la aplicación de criterios normativos y el uso de herramientas digitales accesibles, reforzando así la profesionalización y la calidad del destino en esta materia.¹

De forma complementaria, el Plan de Igualdad basado en la Ley Foral 17/2019 impulsa la incorporación de la perspectiva de género en toda la acción pública, exigiendo formación,

¹ Fuente: <https://gobiernoabierto.navarra.es/>

sensibilización y estructuras específicas que garanticen una participación equitativa y la eliminación de discriminaciones en todos los sectores, incluido el turismo.

2.1 Análisis del 2025

Durante 2025 hemos podido profundizar en el seguimiento y valoración de nuestras iniciativas formativas, obteniendo una visión clara del grado de avance y de los logros alcanzados en relación con los objetivos establecidos. En este apartado se presentan los principales resultados obtenidos durante el periodo. Este análisis ofrece una visión integral del progreso alcanzado y sirve como base para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua y al diseño de futuras iniciativas formativas.

FORMACIONES EN DIRECTO

Concepto	Cantidad
Número de cursos básicos	12
Número de cursos avanzados	8
Charlas informativas	2
Horas totales de formación	59
Personas inscritas	989
Certificados obtenidos	634
Valoración media (1-5)	4,3

FORMACIONES EN DIFERIDO

Concepto	Cantidad	Horas de formación	Personas participantes	Certificados obtenidos	Valoración media
Cursos 1º Edición	13	38	183	117	4,4
Cursos 2º Edición	17	50	381	193	4,7
Cursos 3º Edición	22	72	312	163	4,2
TOTAL	52	160	876	473	4,43

8

TUTORIAS

Concepto	Entidades / Empresas Tutorizadas
Accesibilidad Eventos	50
Sostenibilidad Eventos	50
Accesibilidad Alojamientos	12
Sostenibilidad Alojamientos	9
Inteligencia Artificial	15
TOTAL	136

2.2 Líneas de trabajo del 2026

Las líneas de trabajo de la Dirección General de Turismo se articulan en torno a un conjunto de actuaciones estratégicas orientadas a impulsar un modelo turístico competitivo y sostenible. Estas líneas definen los ejes prioritarios de actuación tales como: Accesibilidad e inclusión, y su coherencia con el Plan Operativo de Accesibilidad 2026, en adelante POA 2026 y el Plan de igualdad.

9

Los ejes prioritarios de actuación son los siguientes:

1. Sostenibilidad

Promoción de un turismo responsable que reduzca el impacto ambiental, fomente el uso eficiente de los recursos y contribuya a la conservación del patrimonio natural y cultural.

2. Turismo regenerativo

Impulso de iniciativas turísticas que generen un impacto positivo en el entorno y en las comunidades locales.

3. Clubs de producto de la DGT

Desarrollo de productos turísticos especializados que diversifican y cualifican la oferta:

- **Cicloturismo:** destinos y servicios adaptados al turismo en bicicleta.
- **Enogastronomía:** valorización del producto local y la cultura gastronómica.
- **Premium:** experiencias de alto valor añadido y elevada calidad.

4. Digitalización del sector turístico

Fomento de la transformación digital para mejorar la competitividad, la gestión del destino y la experiencia del visitante, promoviendo el uso de datos y soluciones digitales accesibles.

5. Camino de Santiago

Gestión sostenible y de calidad del Camino de Santiago, garantizando la conservación del patrimonio y una experiencia inclusiva para las personas peregrinas.

6. Astroturismo

Desarrollo del astroturismo como producto diferencial, basado en la observación del cielo nocturno y en la protección de la calidad lumínica.

7. Calidad turística

Refuerzo de la excelencia del destino mediante la implantación de sistemas de calidad, la formación del sector y la mejora continua de los servicios turísticos.

10

Asimismo, se integrarán en este plan todas aquellas iniciativas vinculadas a los distintos segmentos del Club de Producto que puedan desarrollarse desde el Servicio de Marketing y Producto Turístico.

Del mismo modo, el plan contemplará cualquier iniciativa de desarrollo normativo que impulse el Servicio de Ordenación, Gestión y Calidad del Turismo, incorporando las necesidades formativas que deriven de dichos procesos.

Igualmente, se incluirán todas las actividades, proyectos o acciones que promueva o requiera el Servicio de Desarrollo Territorial Sostenible del Turismo, con el fin de garantizar una visión integral y alineada con el sistema de gobernanza turística desarrollado.

En definitiva, todas las necesidades formativas detectadas por cualquiera de los servicios mencionados serán recogidas dentro del plan, diseñándose y organizándose los cursos necesarios para dar respuesta a dichos requerimientos y asegurar su adecuada implementación.

3 Objetivos del Plan de Formación de Turismo de Navarra

El objetivo fundamental del presente plan de formación es alinearse con las necesidades reales del sector turístico, contribuyendo a la consecución de sus metas estratégicas y a la mejora de la cualificación de sus profesionales. Este plan se concibe como una herramienta clave para impulsar un cambio significativo en el modelo turístico actual, avanzando hacia un sistema integral de calidad, basado en la excelencia, la competitividad y la mejora continua.

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 Generales

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 con las necesidades formativas que se manifiestan y a la cuestión estratégica que pueden resolver y así mejorar la especialización a través de la formación de expertos en las diversas materias turísticas.
- Diseñando una oferta de formación permanente orientada a satisfacer las necesidades de capacitación profesional continua que permita obtener las competencias profesionales necesarias para el desempeño de la actividad turística.

11

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

3.2 Específicos

A continuación, se enumeran los objetivos específicos del PFT:

- Ofrecer formación para la adquisición de competencias en accesibilidad e inclusión y atención a la diversidad, con el fin de incorporar estos principios de forma efectiva en la gestión y prestación de los servicios turísticos.
- Fomentar el desarrollo de competencias en sostenibilidad y cultura local, que permitan integrar principios de respeto ambiental, social y territorial en la actividad turística, dando respuesta a las expectativas de los mercados de proximidad y de los segmentos europeos desestacionalizados, y promoviendo actuaciones responsables de relación y contribución positiva del turismo con el territorio y sus habitantes.
- Promover a través de la formación la sensibilización hacia la igualdad entre los géneros y la integración de las cuestiones de género en la práctica de la profesión.
- Profesionalizar la gestión turística desarrollada por las Entidades Locales, las Entidades Públicas y las empresas del sector turístico, mediante la mejora de las competencias en la organización de la actividad turística, así como en la gestión administrativa y los trámites con la administración, contribuyendo a una gestión más eficaz, coordinada y de mayor calidad.

- Favorecer el conocimiento sobre los patrones de conducta del turista y preferencias de los mercados seleccionados, así como de productos turísticos desarrollados por la DGT (cicloturismo, enogastronomía, Turismo premium).
- Garantizar un nivel mínimo de calidad en los cursos ofertados, evaluado a través del grado de satisfacción del alumnado reflejado en las encuestas realizadas.
- Favorecer el acceso a la formación de todo el sector turístico mediante la oferta formativa en diferido a disponible en la plataforma de formación Moodle.

3.3 Público destinatario del Plan de Formación

El Plan de Formación está dirigido al colectivo profesional turístico inscrito en el Registro de Turismo de Navarra, como agencias de viajes, agroturismos, agrupaciones de empresas turísticas, albergues, apartamentos y viviendas turísticas, áreas de pernocta del turismo itinerante de autocaravanas, caravanas en tránsito y similares, asociaciones turísticas, casas rurales, campamentos de turismo, consorcios, empresas de turismo activo y cultural, establecimientos hoteleros (hoteles, hostales), organización de congresos, ferias y convenciones, pensiones y restaurantes,, así como a Consorcios y Asociaciones turísticas y entidades públicas y locales.

También se orienta a otro tipo de empresas vinculadas con el turismo como bodegas, trujales, conserveras, empresas de artesanía, comercios, productores agroalimentarios, museos y centros expositivos e interpretativos, empresas de transporte de viajeros y taxis, etc. Así como a otros grupos de interés, como emprendedores y estudiantes que deseen adquirir conocimientos teóricos y prácticos en materia de turismo, y empresas vinculadas de forma indirecta al sector interesadas en ampliar su formación.

4 Tendencias Formativas

El turismo es una actividad centrada en las personas y en continua evolución. Desempeña un papel fundamental en el crecimiento económico, el desarrollo inclusivo y la sostenibilidad ambiental.

Según un estudio reciente realizado por CNAI, titulado: *tendencias formativas nacionales e internacionales*², se han identificado varios enfoques formativos relevantes tanto a nivel nacional como internacional. Entre ellos destacan:

- La digitalización y el uso de la inteligencia artificial, que incluyen cursos sobre el empleo de IA generativa y Big Data. También emergen tecnologías como la realidad aumentada y virtual, el Internet de las Cosas (IoT), la biometría y los gemelos digitales de destinos, que permiten explorar de manera virtual un lugar antes de realizar una reserva.
- La sostenibilidad y el turismo regenerativo. Principales temáticas formativas en este campo son formaciones en economía circular, eficiencia energética turismo sostenible y regenerativo y certificaciones medioambientales.
- La accesibilidad y la inclusión en el ámbito turístico son esenciales para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de los destinos y servicios. Por ello es importante formar al sector en atención turística a personas con discapacidad. También en el diseño y en la adaptación de los espacios, en comunicación accesible y en experiencias inclusivas.
- Experiencia del cliente. La experiencia del cliente (también llamada customer experience o CX) es el conjunto de percepciones, emociones y valoraciones que una persona forma a lo largo de toda su relación con una empresa, marca o servicio. Una buena experiencia del cliente se construye cuando todas esas interacciones son fluidas, satisfactorias y coherentes, generando confianza, fidelidad y recomendaciones positivas.
- Especialización temática e innovación experiencial: este campo se refiere a enfocarse en un nicho específico del turismo, como el turismo gastronómico, cultural, de aventura, salud y bienestar etc., mientras que la innovación experiencial busca crear experiencias memorables y personalizadas para los turistas, involucrándoles activamente en el destino y sus atractivos. Que formaciones incluye este apartado, pues aquellas relacionadas con el turismo gastronómico, el turismo de salud y bienestar, aventura-deportivo, ecoturismo, cultural y urbano.

² Anexo 2

5 Necesidades Formativas

Durante el mes de septiembre de 2025 se llevó a cabo una encuesta en el marco del estudio: *Análisis de necesidades formativas del sector turístico*³, realizado por CNAI, para analizar las necesidades formativas que apuntaban las entidades inscritas en el Registro de Turismo la cual obtuvo un total de 65 respuestas.

El objetivo de dicha encuesta era conocer y detectar las necesidades, demandas y mejoras en materia de formación de las empresas turísticas.

Del análisis de la encuesta de necesidades formativas del sector y las aportaciones realizadas en las encuestas de satisfacción tras la realización de los cursos de formación, las áreas formativas más demandadas para reforzar conocimientos son:

- Marketing, promoción y comercialización.
- Nuevas tecnologías y redes sociales.
- Inteligencia artificial aplicada al turismo.
- Gestión de alojamientos.
- Desarrollo local y economía circular.
- Turismo Sostenible y regenerativo.
- Turismo inclusivo y accesibilidad.
- Atención al cliente.
- Gestión económica y fiscal.
- Formación en idiomas, mercados próximos. (euskera, francés) y al mercado europeo (inglés, alemán...).
- Guías de turismo.
- Formación en información turística.

Cursos más específicos:

- Turismo y naturaleza.
- Turismo y deporte.
- Turismo Camino de Santiago, Ejemplo: Programa de transformación digital para empresas en el camino de Santiago.

³ Anexo 3

6 Estructura de la Oferta Formativa

En el este capítulo se concreta el diseño y la planificación de las acciones formativas que han sido desarrolladas como respuesta al proceso de diagnóstico de necesidades de formación del sector turístico en Navarra.

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.

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

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.

La formación se va a estructurar en 4 bloques:

- Turismo inclusivo
- Turismo Sostenible
- Competitividad – Gestión
- Innovación y Digitalización

El bloque de turismo inclusivo se centrará en el desarrollo de acciones formativas orientadas a capacitar a los profesionales del sector turístico para que sus entornos digitales, como páginas web, aplicaciones, redes sociales y documentación digital, sean inclusivos y accesibles, de modo que puedan ser utilizados fácilmente por todas las personas. Asimismo, se abordará el uso no sexista del lenguaje y de las imágenes empleadas en herramientas y canales digitales. Además, se identificarán las principales soluciones basadas en inteligencia artificial aplicables a la creación de entornos hoteleros y alojamientos más accesibles e inclusivos.

16

Con Turismo Sostenible se pretende facilitar al sector turístico herramientas y conocimientos que le permitan combatir los altos precios de la energía. Así mismo se busca capacitar a estas empresas para ofrecer a sus clientes un servicio más sostenible como actores principales en la lucha contra el cambio climático. De este modo la sostenibilidad puede convertirse en un pilar estratégico para mejorar la competitividad y rentabilidad de los negocios turísticos y así como en un elemento diferenciador dentro de la experiencia del cliente.

En el apartado de Competitividad y Gestión se abordará la definición del perfil de los clientes objetivo con el fin de diseñar estrategias de mercado más eficaces. Se darán a conocer técnicas de optimización para mejorar la rentabilidad del negocio turístico, introduciendo a los participantes en el concepto de *Revenue Management*. Asimismo, se capacitará a los asistentes para desarrollar estrategias de comunicación efectivas y auténticas que transmitan los valores y prácticas sostenibles de su negocio, contribuyendo a una mejor promoción de productos y servicios turísticos. Además, se presentarán herramientas clave para profesionalizar la presencia digital de las empresas. Como elemento innovador, se formará al sector turístico en la integración del cielo nocturno como un recurso diferenciador, proporcionando nociones básicas de astronomía, reconocimiento de constelaciones y técnicas de interpretación cultural y científica.

En el apartado de Innovación y Digitalización se profundizará en aspectos clave como la transformación de la comunicación y de la página web para atraer nuevos clientes. Se enseñará

a gestionar de forma profesional las redes sociales, convirtiéndolas en una herramienta estratégica para captar clientes y aumentar las reservas, así como a utilizar herramientas para la creación de contenidos visuales atractivos, como fotografías y vídeos. Asimismo, se abordará la importancia de la correcta gestión de los datos personales de los clientes, Además, los participantes aprenderán a generar negocio a través de WhatsApp Business, mejorando el servicio ofrecido a los clientes y favoreciendo la gestión de reservas. También se trabajará la optimización del posicionamiento de la página web en los motores de búsqueda (SEO) y el uso de la inteligencia artificial para la creación de contenidos como textos, imágenes, música, audio y vídeos.

7 Metodología didáctica

El presente apartado describe la estructura que se empleará para el desarrollo de las acciones formativas que forman parte del plan de formación, con el fin de garantizar un aprendizaje eficaz, significativo y orientado a la práctica.

Cursos básicos:

Objetivo: sensibilizar y despertar conciencia profesional del turismo y hacer descubrir la importancia de aspectos claves para mejorar la calidad y competitividad del sector como puede ser la sostenibilidad, la comunicación, la comercialización, la definición de un público objetivo, etc.

Metodología: formación en directo o diferido, realización de un cuestionario de evaluación de conocimientos adquiridos y obtención de certificado del curso (si ha superado el cuestionario y la asistencia a un porcentaje de la duración del curso).

Duración: de 2 a 4 horas en sesiones de 2 horas online.

Temáticas: Turismo inclusivo, Turismo sostenible, Competitividad y Gestión, y Digitalización.

Material: Se trata de cursos que bien se imparten en directo y se graban para su posterior utilización, o bien se parte de sesiones ya grabadas anteriormente y editadas ad hoc para proporcionar un formato similar a la autoformación, con disponibilidad las 24h durante los 365 días del año.

Cursos avanzados:

18

Objetivo: profundizar en los aspectos que se han definido como estratégicos en la planificación turística, requieren un desarrollo de mayor duración el tiempo y un asesoramiento personalizado.

Metodología: Combina compromiso de participación, formación, encuentros profesionales y asesoramiento personalizado, con el objetivo de definir una hoja de ruta específica en cada temática, fomentar la mejora continua y culminar con la obtención del certificado del curso.

Duración: aproximada de 6 horas en sesiones de 2 horas online, sesiones de tutorías que varían en función de la temática y los profesionales, y encuentros tipo jornadas.

Temáticas: Sostenibilidad, Accesibilidad e inclusión, Digitalización e Innovación, Cicloturismo y Enogastronomía.

Material: Se trata de programas cuya formación se imparte en directo para fomentar la interacción entre asistentes-docentes, comprenden un acompañamiento personalizado en sesiones de tutorías posteriores a la formación. Además, dentro de estos cursos avanzados se prevé la realización de encuentros entre profesionales para compartir experiencias y crear sinergias en torno a la temática del curso correspondiente.

Charlas informativas:

Objetivo: informar sobre aspectos relevantes para las empresas del sector turístico tales como aspectos legales y nuevas normativas, convocatorias de ayudas y subvenciones, informaciones prácticas en su relación con las Administraciones, etc.

Metodología: formación en directo o diferido, realización de un cuestionario de evaluación de conocimientos adquiridos y obtención de certificado del curso (si ha superado el cuestionario y la asistencia a un porcentaje de la duración del curso).

19

Duración: 2 horas en sesiones online.

Temáticas: Aspectos legales, normativa, convocatorias de ayudas y subvenciones, uso de herramientas y recursos de la Administración a disposición del sector turístico, etc.

Material: Se trata de cursos que bien se imparten en directo y se graban para su posterior utilización, o bien se parte de sesiones ya grabadas anteriormente y editadas ad hoc para proporcionar un formato similar a la autoformación, con disponibilidad las 24h durante los 365 días del año. Normalmente son charlas impartidas por personal de la propia Administración y sus Departamentos.

Oferta en diferido:

Los cursos básicos, las charlas y cualquier otra acción formativa que se considere de interés se ofrecerán en modalidad diferida a través de la plataforma de formación Moodle que la DGT pone a disposición del sector turístico, con el fin de favorecer un mayor aprovechamiento de la formación, dado que permite una mayor flexibilidad y disponibilidad de acceso.

La plataforma Moodle es un entorno virtual de aprendizaje que permite gestionar y desarrollar acciones formativas en línea de manera flexible y accesible. A través de esta plataforma, las personas usuarias pueden acceder a los contenidos formativos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

8 Oferta Formativa

20

Nº CURSO	Acciones formativas	Nº horas	Modalidad	Fecha curso	Fecha inscripción
CURSOS BÁSICOS (27)					
TURISMO INCLUSIVO					
B01	Modo accesible	10	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B02	Modo accesible digital	10	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B03	Comunicación en turismo aplicando la perspectiva de género	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B31	IA para mejorar la inclusión y Accesibilidad en tu alojamiento turístico	6	En directo online	5, 7 y 12 mayo	Hasta 3 días antes del inicio del curso
TURISMO SOSTENIBLE					
B04	Descubre cómo ahorrar mejorando la eficiencia energética de tu alojamiento turístico	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B06	Descubre qué puede aportar la sostenibilidad a tu negocio turístico	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B15	Gestión sostenible y experiencia cliente	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
COMPETITIVIDAD-GESTIÓN					
B16	Diseño del Perfil de cliente	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B07	Estrategias de ahorro de costes para tu empresa turística	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B20	Importancia del Revenue Management en Empresas Turísticas	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B05	Cómo comunicar la sostenibilidad de tu negocio turístico	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B08	Estrategias básicas de marketing para mejorar las ventas	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B09	Cómo diseñar y comercializar experiencias turísticas en temporada baja	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B14	Importancia del relato (storytelling) en turismo	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B24	Descubre al turista francés y español para atraerlo con tu oferta enogastronómica sostenible y de calidad. POCTEFA GATURIZ	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B30	Marketing Digital para Turismo: Visibilidad, Ventas Directas y Reputación Online	4	En directo online	15 y 17 abril	Hasta 3 días antes del inicio del curso
B32	El Cielo como Recurso Turístico: Astronomía y Eclipse 2026	4	Híbrido	19 mayo	Hasta 3 días antes del inicio del curso
INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN					
B10	Chequea y mejora tu página web	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B11	Gestionar y comercializar en RSS	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B12	Herramientas para crear contenido visual en redes sociales. Fotos/videos en RSS.	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B13	Ciberseguridad en el sector turístico	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B17	WhatsApp business	0,5	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B18	Fundamentos del posicionamiento orgánico (SEO)	4	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B19	Inteligencia artificial generativa para ganar en productividad	1,2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B21	Chat GPT para turismo	1	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B22	Gestión de la página web con wordpress	1	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
B29	Crea tu web turística con Wordpress y Elementor	4	En directo online	2 y 5 febrero	Hasta 3 días antes del inicio del curso

Nº CURSO	Acciones formativas	Horas formación	Modalidad	Fecha formación	Fecha inscripción	Fecha tutorías
PROGRAMAS AVANZADOS (8)						
TURISMO INCLUSIVO						
A1.1	Eventos turísticos accesibles e inclusivos (Turismo Bikaina-Turismo de 10)	-	Tutorías + encuentro presencial		Pendiente confirmación	De marzo a mayo
TURISMO SOSTENIBLE						
A2.1	Eventos turísticos sostenibles (Turismo Bikaina-Turismo de 10)	-	Tutorías + encuentro presencial		Pendiente confirmación	De marzo a mayo
COMPETITIVIDAD-GESTIÓN						
A04	Crea tu producto enogastronómico y mejora tu oferta turística (POCTEFA GATURIZ) 2 ediciones	6	Formación en directo online + tutorías + encuentro presencial	5, 9 y 12 marzo	Hasta 3 días antes del inicio del curso	De marzo a mayo
A05	Ecorresponsabilidad en hostelería. POCTEFA GATURIZ	4	Formación en directo online + tutorías + encuentro presencial	23 y 26 febrero	Hasta 3 días antes del inicio del curso	De marzo a mayo
A07	De "likes" a reservas: domina el análisis de datos en redes sociales en turismo	6	Formación en directo online + tutorías + encuentro presencial	16, 18 y 23 marzo	Hasta 3 días antes del inicio del curso	De marzo a mayo
A08	Cicloturismo: claves para crear y comercializar servicios y productos atractivos para el mercado internacional	6	Formación en directo online + tutorías + encuentro presencial	2, 4 y 6 marzo	Hasta 3 días antes del inicio del curso	De marzo a mayo
A09	De Productor a Anfitrión: Marketing de Experiencias para el Club de Turismo Enogastronómico de Navarra	6	Formación en directo online + tutorías + encuentro presencial	14, 16 y 31 abril	Hasta 3 días antes del inicio del curso	De abril a mayo
INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN						
	Impulso digital: programa formativo especializado para el sector turístico de Navarra	150	Híbrido	Enero a mayo	Hasta 3 días antes del inicio del curso	De marzo a mayo

Nº CURSO	Acciones formativas	Nº de horas	Modalidad	Fecha charla	Fecha inscripción
CHARLAS INFORMATIVAS					
COMPETITIVIDAD-GESTIÓN					
CD5	Gestión de reclamaciones turísticas y resolución de conflictos en Turismo	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026
CD1	Canales cortos comercialización agroalimentaria	2	Diferido online	Del 12 enero al 27 marzo	Proximas inscripciones: abril 2026

Está pendiente de concretar la oferta formativa correspondiente al segundo semestre de 2026. En los próximos meses se analizarán las necesidades, prioridades y recursos disponibles.

9 Seguimiento y evaluación del plan

21

Objetivos generales del plan de formación	Indicador	Datos alcanzados	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Señalando de entre la oferta formativa existente, aquella concerniente al sector, adecuada en relación con las necesidades formativas que se manifiestan y a la cuestión estratégica que pueden resolver y así mejorar la especialización a través de la formación de expertos en las diversas materias turísticas. Diseñando una oferta de formación permanente orientada a satisfacer las necesidades de capacitación profesional continua que permita obtener las competencias profesionales necesarias para el desempeño de la actividad turística. 	Alcanzar un mínimo de 70% de horas de formación impartida	Nº	%
	Profesionales formados	Nº	%
	Diplomas obtenidos	Nº	%

Objetivos específicos del plan de formación	Indicador	Datos alcanzados	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Articular, para cada colectivo de interés estratégico una formación profesionalizadora de forma que permita mejorar la calidad de la prestación de los servicios turísticos y el trato a clientes y turistas. 	Profesionales del Registro de Turismo de Navarra que han recibido formación	Nº	%
	Otros colectivos formados	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir, a través de la formación, a la mejora de la competitividad y de la gestión, mediante el incremento de la calidad, la optimización de la gestión de los negocios turísticos y la promoción y comercialización de la oferta turística. 	Acciones formativas en calidad	Nº	%
	Horas de formación impartidas en calidad	Nº	%
	Acciones formativas en gestión	Nº	%
	Horas de formación impartidas en gestión	Nº	%
	Acciones formativas en promoción y comercialización.	Nº	%
	Horas de formación impartidas en promoción y comercialización.	Nº	%

Objetivos específicos del plan de formación	Indicador	Datos alcanzados	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer formación para la adquisición de competencias en accesibilidad e inclusión y atención a la diversidad, con el fin de incorporar estos principios de forma efectiva en la gestión y prestación de los servicios turísticos. 	Acciones formativas en accesibilidad e inclusión	Nº	%
	Horas de formación impartidas en accesibilidad e inclusión	Nº	%
	Empresas y entidades formadas en accesibilidad e inclusión	Nº	%
	Empresas de alojamiento que aplican cambios tras la formación. (programa turismo bikaina - turismo de 10)	Nº	%
	Eventos que aplican cambios tras la formación. (programa turismo bikaina - turismo de 10)	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el desarrollo de competencias en sostenibilidad y cultura local, que permitan integrar principios de respeto ambiental, social y territorial en la actividad turística, dando respuesta a las expectativas de los mercados de proximidad y de los segmentos europeos desestacionalizados, y promoviendo actuaciones responsables de relación y contribución positiva del turismo con el territorio y sus habitantes. 	Acciones formativas en sostenibilidad	Nº	%
	Horas de formación impartidas en sostenibilidad	Nº	%
	Empresas de alojamiento que aplican cambios tras la formación. (programa turismo bikaina - turismo de 10)	Nº	%
	Eventos que aplican cambios tras la formación. (programa turismo bikaina - turismo de 10)	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Promover a través de la formación la sensibilización hacia la igualdad entre los géneros y la integración de las cuestiones de género en la práctica de la profesión. 	Acciones formativas en perspectiva de género	Nº	%
	Horas de formación impartidas en perspectiva de género	Nº	%
	Empresas o entidades formadas en perspectiva de género	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Profesionalizar la gestión turística desarrollada por las Entidades Locales, las Entidades Públicas y las empresas del sector turístico, mediante la mejora de las competencias en la organización de la actividad turística, así como en la gestión administrativa y los trámites con la administración, contribuyendo a una gestión más eficaz, coordinada y de mayor calidad. 	Acciones en gestión administrativa y trámites con la Administración	Nº	%
	Horas de formación impartidas en gestión administrativa y trámites con la Administración	Nº	%
	Empresas y entidades formadas en gestión administrativa	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Favorecer el conocimiento sobre los patrones de conducta del turista y preferencias de los mercados seleccionados, así como de productos turísticos desarrollados por la DGT (cicloturismo, enogastronomía, Turismo premium). 	Acciones formativas sobre comportamiento del turista	Nº	%
	Horas formativas impartidas sobre comportamiento del turista	Nº	%
	Empresas y entidades formadas en comportamiento de turista	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar un nivel mínimo de calidad en los cursos ofertados, evaluado a través del grado de satisfacción del alumnado reflejado en las encuestas realizadas. 	Alcanzar un mínimo de 4 en el grado de satisfacción general de las formaciones	Nº	%
<ul style="list-style-type: none"> Favorecer el acceso a la formación de todo el sector turístico mediante la oferta formativa en diferido a disponible en la plataforma de formación Moodle. 	Cursos ofertados en diferido	Nº	%
	Horas de formación impartidas en cursos en diferido	Nº	%
	Empresas y entidades formadas en diferido	Nº	%
	Grado de satisfacción de la formación en diferido	Nº	%

* El cálculo de los indicadores no solo alcanza a las empresas inscritas en el Registro General de Turismo sino también a aquellas empresas vinculadas con el turismo como bodegas, trujales, conserveras, empresas de artesanía, comercios, productores agroalimentarios, museos y centros expositivos e interpretativos, empresas de transporte de viajeros y taxis, etc.

** Cuando haya cursos que por su naturaleza puedan ser incluidos en dos o más objetivos, habrá que incluirlos en uno solo utilizando el criterio de la información que nos de el título y no el apartado donde esté incluido.