

	INGUAT Departamento de Fomento <u>Turístico</u> Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: <u>2</u>
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: <u>22-11-2021</u>
		Página 1 de 10

0. Índice
1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Documentos de referencia
5. Responsabilidades
6. Frecuencia
7. Desarrollo
8. Lista de distribución del procedimiento
9. Anexos

COPIA DIGITAL

Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones
<u>Todo el documento</u>	<u>22 de noviembre 2021</u>	<u>Puntos 1 al 5 y 7 al 9</u>

Elaborado por: Lic. Eric Omar Álvarez	Revisado por: Lic. Eddy Giovanni Xicaré Mejía	Autorizado por: Sr. Mynor Arturo Cordón Lemus
Cargo: Jefe Sección de Formación Turística	Cargo: Jefe del Departamento de Fomento Turístico	Cargo: Director General
 	 	 
Firma	Firma	Firma

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: 2
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: 22-11-2021
		Página 2 de 10

1. **Objetivo:**

- 1.1. [Describir el procedimiento para capacitación turística, acorde a las necesidades del sector turístico, sector público y otros.](#)

2. **Alcance:**

- 2.1 Este procedimiento aplica a [la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, Departamento de Fomento Turístico y Sección de Formación Turística.](#)

3. **Definiciones:**

- 3.1 **Capacitación:** conjunto de actividades que consta de programación, ejecución y evaluación, tendientes a formar [o fortalecer](#) las competencias en cada una de las personas participantes.
- 3.2 **Formación Turística:** capacitación en temas de turismo, con el fin de [hacer más](#) eficiente el producto y/o servicio que se brinda al [visitante](#) nacional y extranjero.
- 3.3 **INTECAP: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.**

4. **Documentos de referencia:**

- 4.1. Constitución Política de la República de Guatemala.
- 4.2. Decreto 1701 del Congreso de la República, [Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, sus reformas](#) y su reglamento.
- 4.3. [Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, específicamente en el eje No. 5.](#)
- 4.4. [Acuerdo Número A-070-2021 de fecha 28 de octubre 2021, de la Contraloría General de Cuentas \(vigente a partir de enero 2022\).](#)

5. **Responsabilidades:**

- 5.1. [Director de Desarrollo del Producto Turístico: autorizar memorando de quién impartirá la capacitación.](#)
- 5.2. [Jefe del Departamento de Fomento Turístico: firmar memorando de autorización de quién impartirá la capacitación.](#)
- 5.3. [Jefe de la Sección de Formación Turística:](#)
 - a) [Supervisar que se cumpla este procedimiento.](#)
 - b) [Supervisar el personal bajo su cargo.](#)
 - c) [Firmar memorando de autorización de quién impartirá la capacitación.](#)
 - d) [Revisar las encuestas de satisfacción.](#)
- 5.4. [Técnico II de la Sección de Formación Turística](#)
 - a) [Revisar que la solicitud contenga todos los datos requeridos.](#)

	INGUAT Departamento de Fomento <u>Turístico</u> Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: <u>2</u>
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: <u>22-11-2021</u>
		Página 3 de 10

- b) Dependiendo del tema solicitado, evalúa si el curso lo puede impartir el INTECAP o se requiere la contratación de un instructor experto en el tema.
- c) Si la capacitación la impartirá el INTECAP se procede a requerir cotización del curso.
- d) Si se hace necesaria la contratación de un instructor se procede a la coordinación.
- e) Realizar memorando de autorización de quién impartirá la capacitación.
- f) Contactar al instructor para que proceda a impartir la capacitación y proporcionar listado(s) de asistencia para reuniones y eventos, diplomas y encuestas de satisfacción para que los participantes evalúen al capacitador.
- g) Tabular las encuestas de satisfacción.
- h) Trasladar encuestas de satisfacción al Jefe del Departamento de Fomento Turístico.

5.5. Capacitador o Facilitador que imparte el curso

- a) Impartir el curso de capacitación solicitado.
- b) Al finalizar la capacitación debe presentar factura contable, informe, listados de asistencia para reuniones y eventos y encuestas de satisfacción.

5.6. Secretaria Oficinista I de la Sección de Formación Turística

- a) Elaborar requisición de pago por los servicios brindados por el capacitador, con las firmas correspondientes.
- b) Presentar requisición a la Sección de Compras.

6. Frecuencia:

- 6.1. Cada vez que se solicite.

7. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable	Documento
7.1	Realizar la solicitud de capacitación de los cursos ofrecidos por la Sección de Formación <u>Turística</u> .	Persona o <u>institución(es)</u> que solicita(n) el servicio de capacitación	<u>Solicitud de capacitación</u>
<u>7.2</u>	<u>Revisar que la solicitud contenga todos los datos requeridos.</u>	<u>Técnico II de la Sección de Formación Turística</u>	
<u>7.3</u>	<u>Coordinar</u> lugar, horarios y cantidad de participantes.	Persona o <u>institución (es)</u> que solicita(n) el servicio de capacitación	

	INGUAT Departamento de Fomento <u>Turístico</u> Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: <u>2</u>
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: <u>22-11-2021</u>
		Página 4 de 10

7.4	<u>Dependiendo del tema solicitado, evaluar si el curso lo puede impartir el INTECAP o se requiere la contratación de un capacitador experto en el tema.</u> <u>a. Si la capacitación la impartirá el INTECAP, se procede a requerir cotización del curso.</u> <u>b. Si se hace necesaria la contratación de un capacitador se procede a la coordinación.</u>	<u>Técnico II de la Sección de Formación Turística</u>	
7.5	<u>Elaborar memorando de autorización de la capacitación, que incluye información general del curso y el nombre del posible capacitador.</u>	<u>Técnico II de la Sección de Formación Turística</u>	
7.6	<u>Firmar memorando de solicitud de capacitación.</u>	<u>Jefe de la Sección de Formación Turística</u>	
7.7	<u>Firmar memorando de solicitud de capacitación y/o sugiere cambios.</u>	<u>Jefe del Departamento de Fomento Turístico</u>	
7.8	<u>Autorizar memorando de solicitud de capacitación.</u>	<u>Director de Desarrollo del Producto Turístico</u>	<u>Memorando de autorización</u>
7.9	<u>Contactar al instructor para que imparta la capacitación.</u>	<u>Técnico II de la Sección de Formación Turística</u>	
7.10	<u>Proporcionar al capacitador los listados de asistencia para reuniones y eventos, diplomas y encuestas de satisfacción.</u>	<u>Técnico II de la Sección de Formación Turística</u>	Listados de asistencia, diplomas y encuestas
7.11	<u>Impartir la capacitación del (de los) tema(s) requerido(s).</u>	Capacitador	Temario
7.12	<u>Al finalizar la capacitación debe presentar a la Sección de Formación Turística:</u> <u>a. Factura contable</u> <u>b. Informe</u> <u>c. Listados de asistencia para reuniones y eventos y</u> <u>d. Encuestas de satisfacción.</u>	Capacitador	Factura, informe de actividades y listados de participantes
7.13	<u>Tabular las encuestas de satisfacción para obtener los resultados y posteriormente se trasladan al jefe de la Sección de Formación Turística.</u>	<u>Técnico II de la Sección de Formación Turística</u>	<u>Encuesta de satisfacción</u>

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: 2
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: 22-11-2021
		Página 5 de 10

7.14	Revisar las encuestas de satisfacción y trasladar al jefe del Departamento de Fomento Turístico.	Jefe de la Sección de Formación Turística	
7.15	Tabular el listado de asistencia para reuniones y eventos, que incluye: cantidad de personas por género, grupo étnico, rango de edad y sector turístico que participó.	Técnico II de la Sección de Formación Turística	Listados de asistencia
7.16	Elaborar expediente para pago y liquidación de honorarios de capacitación, con las firmas correspondientes y trasladar a la Sección de Compras.	Secretaria Oficinista I de la Sección de Formación Turística	Expediente para pago y liquidación de honorarios de capacitación
7.17	Archivar las encuestas de satisfacción y los listados de asistencia.	Secretaria Oficinista I de la Sección de Formación Turística	

[Disposiciones complementarias: se requiere una participación mínima de 20 personas.](#)

8. Lista de distribución del procedimiento:

- [1. Dirección General](#)
- [2. Subdirección General](#)
- [3. Dirección de Desarrollo del Producto Turístico](#)
- [4. Departamento de Fomento Turístico](#)
- [5. Sección de Formación Turística](#)
- [6. Unidad de Información Pública](#)

[Este procedimiento se puede consultar en el link: \\srvinguat2\Publicaciones2](#)

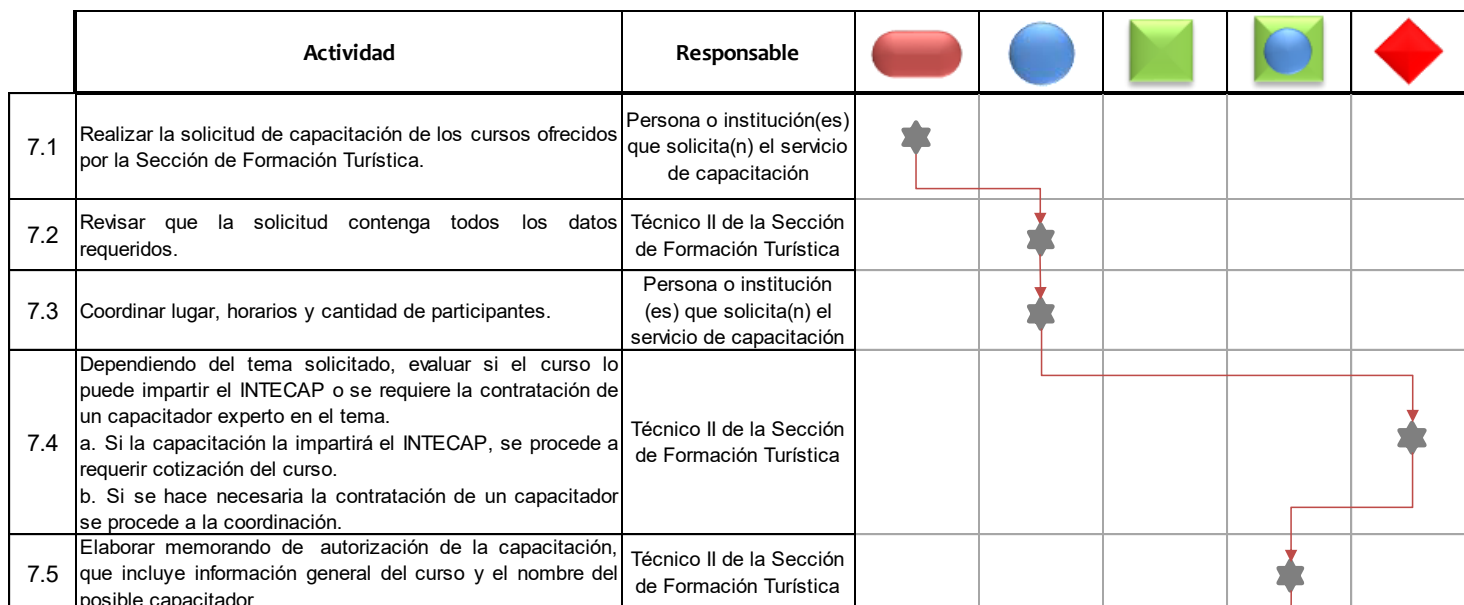
	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: 2
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: 22-11-2021
		Página 6 de 10

9. Anexos:

9.1. Nomenclatura de la simbología del diagrama de flujo



9.2. Diagrama de Flujo [del procedimiento de capacitación turística](#)



	INGUAT Departamento de Fomento <u>Turístico</u> Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: <u>2</u>
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: <u>22-11-2021</u>
		Página 7 de 10

	Actividad	Responsable					
7.6	Firmar memorando de solicitud de capacitación.	Jefe de la Sección de Formación Turística				★	
7.7	Firmar memorando de solicitud de capacitación y/o sugiere cambios.	Jefe del Departamento de Fomento Turístico				★	
7.8	Autorizar memorando de solicitud de capacitación.	Director de Desarrollo del Producto Turístico				★	
7.9	Contactar al instructor para que imparta la capacitación.	Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.10	Proporcionar al capacitador los listados de asistencia, diplomas y encuestas de satisfacción.	Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.11	Impartir la capacitación del (de los) tema(s) requerido(s).	Capacitador		★			
7.12	Al finalizar la capacitación debe presentar a la Sección de Formación Turística: a. Factura b. Informe c. Listados de participantes y d. Encuestas de satisfacción.	Capacitador		★			
7.13	Tabular las encuestas de satisfacción para obtener los resultados y posteriormente se trasladan al jefe de la Sección de Formación Turística.	Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.14	Revisar las encuestas de satisfacción y trasladar al jefe del Departamento de Fomento Turístico.	Jefe de la Sección de Formación Turística				★	
7.15	Tabular el listado de asistencia para reuniones y eventos, que incluye: cantidad de personas por género, grupo étnico, rango de edad y sector turístico que participó.	Técnico II de la Sección de Formación Turística		★			
7.16	Elaborar expediente para pago y liquidación de honorarios de capacitación, con las firmas correspondientes y trasladar a la Sección de Compras.	Secretaria Oficínista I de la Sección de Formación Turística		★			
7.17	Archivar las encuestas de satisfacción y los listados de asistencia.	Secretaria Oficínista I de la Sección de Formación Turística	★				

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: 2
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: 22-11-2021
		Página 8 de 10

9.3. [Muestra del](#) listado de [asistencia para reuniones y eventos](#)

 GOBIERNO de GUATEMALA DE DESARROLLO TURÍSTICO INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO LISTADO DE ASISTENCIA PARA REUNIONES Y EVENTOS												
Fecha: _____ Lugar: _____ Horario: _____ Desayuno ☐ Almuerzo ☐ Refacción ☐ Hospedaje ☐ Transporte ☐ Capacitación ☐ MARQUE CON UNA X												
Descripción de la actividad: _____ Nombre de la persona responsable de la unidad solicitante: _____ Cantidad de personas convocadas: _____ Cantidad de personas que asistieron: _____ Unidad solicitante: _____ Municipio y Departamento de la atención: _____ Etnia: 1. Maya, 2. Xinca, 3. Garífuna, 4. Mestizo, 5. Otro (especifique).												
No.	Nombres y Apellidos	Nombre de la entidad o empresa que labora o representa	Código Único de Identificación -CUI-	Edad				Sexo		Grupo étnico	Correo Electrónico	Firma
				0 - 13	14 - 29	30 - 59	60 o más	F	M			
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

Página 1

Firma y sello de la jefatura que autoriza

	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: 2
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: 22-11-2021
		Página 9 de 10

9.4. [Muestra del diploma de participación](#)



	INGUAT Departamento de Fomento Turístico Sección de Formación Turística	Código: MP-SFT-01
		Versión: 2
	Procedimiento para la capacitación turística	Fecha: 22-11-2021
		Página 10 de 10

9.5. [Muestra de la](#) Encuesta de Satisfacción de la capacitación

 Encuesta de Satisfacción																												
Nombre del capacitador:																												
Nombre de la capacitación:																												
Lugar y Fecha de la capacitación:																												
Nombre:																												
Puesto:																												
Marque con una "X" la opción que describa su opinión respecto a la capacitación recibida.																												
Capacitador (es):																												
1. Habilidad para comunicarse. 2. Dominio del tema. 3. Uso del apoyo audiovisual. 4. Puntualidad. 5. Imagen personal del Instructor.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Excelente</th> <th style="width: 25%;">Bueno</th> <th style="width: 25%;">Regular</th> <th style="width: 25%;">Necesita Mejorar</th> </tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				Excelente	Bueno	Regular	Necesita Mejorar																				
Excelente	Bueno	Regular	Necesita Mejorar																									
Contenido de la capacitación:																												
6. Material de Apoyo 7. Uso práctico del contenido en su área de trabajo.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Excelente</th> <th style="width: 25%;">Bueno</th> <th style="width: 25%;">Regular</th> <th style="width: 25%;">Necesita Mejorar</th> </tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				Excelente	Bueno	Regular	Necesita Mejorar																				
Excelente	Bueno	Regular	Necesita Mejorar																									
Lugar de la Capacitación																												
8. Comodidad 9. Accesibilidad	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Excelente</th> <th style="width: 25%;">Bueno</th> <th style="width: 25%;">Regular</th> <th style="width: 25%;">Necesita Mejorar</th> </tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				Excelente	Bueno	Regular	Necesita Mejorar																				
Excelente	Bueno	Regular	Necesita Mejorar																									
En qué temas le gustaría capacitarse:																												