



Gestión estratégica de  
**Servicios turísticos**  
y hoteles 2 0 2 5



# Agenda académica

Transformando experiencias,  
construyendo destinos



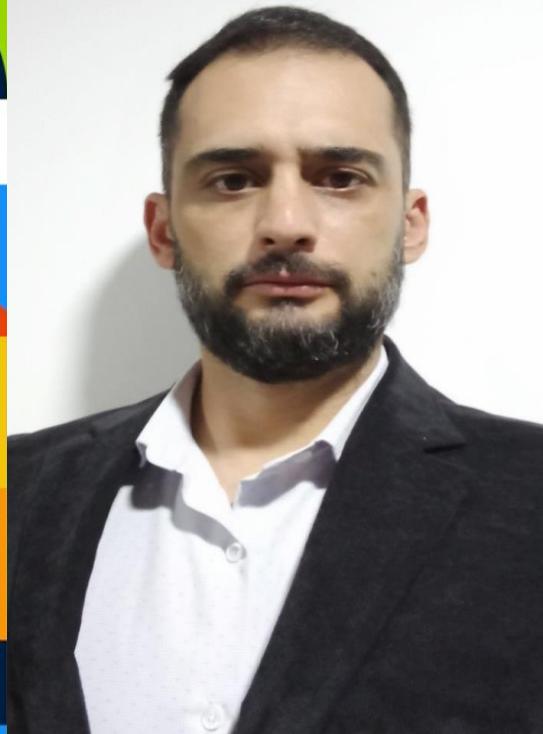
## Sandra Rodríguez Rodríguez .

**Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras**, con Master en Planificación y Gestión de Turismo de la Universidad Externado de Colombia. Ha trabajado extensivamente por cerca de 10 años, en procesos de turismo vinculados al desarrollo sostenible, con experiencia en áreas de política pública, competitividad y sostenibilidad: En el ámbito gubernamental ha trabajado en entidades como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Cultura, Instituto para la Economía Social. Así mismo, en el sector privado ha trabajado y apoyado procesos con organizaciones nacionales relacionadas con turismo y desarrollo sostenible.

En la actualidad se desempeña como profesional de la Subdirección de Desarrollo y Competitividad del Instituto Distrital de Turismo



Transformando experiencias,  
construyendo destinos



Agenda académica

# Luis Eduardo Diaz R.

**Magíster en Ciberseguridad e Informática Forense e Ingeniero de Sistemas, con más de 24 años de experiencia en seguridad de la información, informática forense y ciberseguridad.** Actualmente es consultor en Seguridad y Privacidad de la Información en el MINTIC.

Perito informático certificado por Magnet Forensics y Belkasoft, con trayectoria en análisis forense digital, respuesta a incidentes y proyectos estratégicos con el Ministerio de Defensa, la Policía Nacional y misiones internacionales junto al Gobierno de EE. UU.

Además, es auditor certificado en normas ISO, consultor acreditado por la SVSP y docente de posgrado en la UNIR, integrando experiencia técnica y visión estratégica en ciberseguridad.



Transformando experiencias,  
construyendo destinos

# Día 1- a.m

## 1 diciembre

### Diseño de producto turístico.

- **Análisis de mercado y público objetivo:** Cómo identificar el perfil del cliente potencial y sus necesidades (segmentación de mercado).
- **Inventario y evaluación de recursos/attractivos:** Metodologías para identificar y valorar los elementos naturales, culturales e históricos que formarán parte del producto (materia prima).
- **Diseño y conceptualización del producto:** La integración de recursos, servicios y actividades en una propuesta coherente y atractiva (creación de la "experiencia").
- **Estrategias de comunicación y comercialización:** Cómo se presentará y venderá el producto al público y a los intermediarios
- **Intermediación turística.**

Transformando experiencias,  
construyendo destinos

# Día 1- p.m.

## 1 diciembre

### Marketing Turístico.

- **Análisis de Mercado y Segmentación:** Cómo identificar y comprender los diferentes segmentos de turistas, sus motivaciones, comportamientos y necesidades específicas.
- **Posicionamiento y Marca de Destino:** Desarrollo de una identidad única y atractiva para un destino o producto turístico, y cómo comunicarla eficazmente para diferenciarse de la competencia.
- **El Marketing Mix (las 4 P del turismo):** Adaptación de Producto, Precio, Plaza (distribución) y Promoción a las características únicas de los servicios turísticos (intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y caducidad).
- **Experiencia del Cliente (Customer Journey):** Mapeo y optimización de todo el recorrido del cliente, desde la inspiración y la búsqueda hasta la reserva, la experiencia en el destino y la fase posterior al viaje.
- **Estrategias de Marketing Digital:** Implementación de un plan de marketing turístico en el entorno digital.

### Generación de contenido digital turístico.

- **Multimedia y Contenidos:** Uso de plataformas como Instagram, TikTok, Facebook y YouTube para crear narrativas cautivadoras, generar inspiración y conectar con los viajeros modernos, fotografía y video.

Transformando experiencias,  
construyendo destinos



#### Agenda académica

## Duvian Ricardo Ayala P.

**Magíster en Seguridad y Salud en el Trabajo, especialista en Epidemiología y administrador en Salud Ocupacional, con formación técnica y tecnológica en Atención Prehospitalaria.** Es experto en investigación de incidentes y accidentes laborales, gestión del riesgo, respuesta a emergencias y diseño de sistemas de gestión. Cuenta con amplia experiencia en atención prehospitalaria, es instructor en RCP, soporte vital, control de hemorragias y primeros auxilios. Acumula más de 20 años de servicio en la Policía Nacional de Colombia.

Transformando experiencias,  
construyendo destinos

# Día 2

## 2 diciembre

### Operación hotelera.

Vista guiada a un hotel de cadena para evidenciar e identificar el servicio hotelero. Abarca varios departamentos funcionales, cada uno con un papel crucial en la experiencia general del huésped.

**Recepción (Front Office):** Es el punto central de interacción con el cliente. Se encarga de las reservas, el *check-in*, el *check-out*, la asignación de habitaciones, la atención de consultas y la gestión de quejas.

**Alojamiento / Limpieza (Housekeeping):** Es responsable de la limpieza, el mantenimiento y la preparación de las habitaciones y áreas comunes, garantizando estándares de higiene y confort. Identificación de lencería, linos hoteleros y ammenities.

### - Gestión de la calidad hotelera

Implementación de sistemas, procedimientos y estrategias para asegurar la excelencia en el servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua en todos los departamentos del hotel.

- Protocolos con mascotas.
- SGSST .
- Norma técnica sectorial hotelera.



### Agenda académica

## Medardo Saenz Monsalve

Profesional en Administración Turística y Hotelera, especialista en Gerencia de Servicios Gastronómicos y MBA en formación. Cuenta con amplia experiencia en el sector de alimentos y bebidas, desempeñándose como gerente de A&B, organizador de eventos, capitán de mesa, sommelier e instructor del SENA.

Certificado por la IBA como Bartender Élite y en Barmanagement, con reconocida trayectoria como organizador y jurado en competencias de cocina y coctelería. Ha sido formador en diversas áreas: sumillería, coctelería, mixología, enología, servicio de mesa y bar, cultura gastronómica, marketing y turismo gastronómico, entre otras.

Con experiencia internacional en Argentina, República Dominicana, Perú y Chile, se destaca por su liderazgo, proactividad, capacidad de adaptación e innovación..

# Día 3

## 3 diciembre

### **Organización de eventos y catering.**

Planificación meticulosa, la ejecución impecable y la coordinación logística de eventos exitosos, integrando la gestión de servicios de alimentos y bebidas como un componente crucial para la experiencia del asistente

-**Planificación Operativa del Catering:** Logística de producción, transporte, montaje, servicio y desmontaje, asegurando la calidad y la seguridad alimentaria en todo momento.

-**Selección y Gestión de Proveedores:** Criterios para elegir servicios de catering y otros proveedores (mobilario, audiovisual) y gestionar contratos y negociaciones.

-**Protocolo y Etiqueta:** Manejo de las normas de protocolo y etiqueta en diferentes tipos de eventos (corporativos, sociales, institucionales) para garantizar un desarrollo adecuado.

### **Servicio de alimentos y bebidas.**

Operación de la calidad del servicio y las estrategias de rentabilidad aplicadas directamente en el restaurante y en el área de coctelería. Se abordarían tanto los aspectos técnicos del servicio como las tendencias que marcan la pauta en la industria gastronómica.

**Mixología y Coctelería de Vanguardia:** Técnicas y tendencias actuales en la creación de cócteles, incluyendo ingredientes funcionales y presentaciones innovadoras.