



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: OPERACION TURISTICA LOCAL
- Código del Programa de Formación: 3368913
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): IDENTIFICACION Y VALORACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES PARA EL DISEÑO Y PROMOCIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS
- Fase del Proyecto (si aplica):EJECUCION
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): CREAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS CONFORME A LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO
- Competencia: 38669 - COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
- Resultados de Aprendizaje: 556449 - 3. ASISTIR AL TURISTA EN LOS REQUERIMIENTOS DE VIAJE SEGÚN PROTOCOLOS.
- 556450 - 2. OPERAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS NORMATIVOS Y PLAN DE ACCIÓN.
- 556451 - 1. ORGANIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y TÉCNICOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DISEÑADA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 132hrs



2. PRESENTACIÓN

- Esta guía de aprendizaje está diseñada para transformar el conocimiento teórico en habilidades operativas de alto impacto en el sector turístico. A través de este proceso, los aprendices fortalecerán sus competencias en la gestión administrativa y la asistencia integral al turista, integrando herramientas tecnológicas actuales con la realidad del mercado regional. Se busca fomentar el trabajo autónomo, el pensamiento crítico y la capacidad de resolución de problemas, permitiendo al aprendiz no solo ejecutar, sino liderar procesos de operación turística. Este camino requiere un compromiso con el aprendizaje colaborativo, donde el intercambio de experiencias enriquecerá la construcción del perfil profesional de cada uno de ustedes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- **Descripción:** Cine-foro "La experiencia del viajero". Se proyectará un caso de estudio sobre fallas en la cadena de servicio turístico. Posterior a ello, se realizará una mesa redonda donde cada aprendiz expresará cómo la gestión administrativa impacta la satisfacción del cliente.
- **Ambiente requerido:** Aula presencial con conectividad, televisor o proyector.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Aprendizaje basado en casos y debate dirigido.
- **Materiales de formación:** Guías de observación de video.
- **Material de apoyo:** Documental breve sobre gestión de crisis en hotelería.
- **Duración:** 4 horas.



3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

- **Descripción:** Diagnóstico de mercado: "Mi región, mi producto". Los aprendices realizarán una matriz comparativa identificando tres servicios turísticos locales, analizando su estructura administrativa y los protocolos de atención al turista que emplean actualmente.
- **Ambiente requerido:** Aula con acceso a internet / Biblioteca SENA.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Análisis comparativo y aprendizaje colaborativo.
- **Materiales de formación:** Formatos de matriz DOFA turística.
- **Material de apoyo:** Documentos sobre normatividad turística vigente en Colombia.
- **Duración:** 12 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

- **Descripción:** "Laboratorio de Operaciones": Los aprendices desarrollarán simulaciones de atención al turista utilizando herramientas de gestión documental y tecnológica, enfocándose en la resolución de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y la organización de recursos para un paquete turístico.
- **Ambiente requerido:** Taller de simulación de agencia de viajes / Aula de informática.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Juego de roles (Role-playing) y aprendizaje basado en problemas.
- **Materiales de formación:** Software de gestión (ej. Canva Teams, herramientas ofimáticas), plantillas de portafolios.
- **Material de apoyo:** Manual de procedimientos administrativos para guianza turística.
- **Evidencias de aprendizaje:** Producto: Portafolio de servicios digitales; Desempeño: Role-playing de asistencia al turista.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo y rúbrica de desempeño.
- **Duración:** 64 horas.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

- **Descripción:** "Operación en Territorio": Diseño, promoción y ejecución de un paquete turístico local real para un grupo objetivo, integrando toda la gestión administrativa, logística y financiera. El aprendiz presentará el portafolio final a un comité evaluador compuesto por instructores y actores del sector.
- **Ambiente requerido:** Campo (destino turístico local) y sala de juntas.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Aprendizaje basado en proyectos (ABP).
- **Materiales de formación:** Ficha de costos del proyecto, portafolio de servicios (digital/físico).
- **Material de apoyo:** Manual del estudiante para la gestión de proyectos SENA.
- **Evidencias de aprendizaje:** Proyecto final: Diseño y viabilidad de paquete turístico local.
- **Instrumentos de evaluación:** Rúbrica integral de evaluación por competencias.
- **Duración:** 52 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EJECUCIÓN	CREAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS CONFORME A LOS	Laboratorio de Operaciones (Simulación de	Producto: Portafolio de servicios digitales. Desempeño:	Organiza recursos financieros, humanos y técnicos según	Técnica: Observación directa y valoración de producto.



Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO	atención y gestión)	Role-playing de asistencia al turista.	protocolos establecidos.	Instrumento: Lista de chequeo y rúbrica.
EJECUCIÓN	CREAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS CONFORME A LOS COMPORTAMIENTOS DEL MERCADO Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO	Operación en Territorio (Proyecto práctico)	Proyecto: Diseño y viabilidad de paquete turístico local.	Opera la actividad turística de acuerdo con requerimientos normativos y plan de acción.	Técnica: Valoración de producto. Instrumento: Rúbrica integral de evaluación por competencias.

PROCESO FORMATIVO5.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Portafolio de servicios: Documento o plataforma digital que compila la oferta turística de una agencia, detallando servicios, costos y condiciones.



- Protocolos de atención: Conjunto de normas y pasos estandarizados que guían la interacción con el turista para garantizar la calidad.
- Operación turística: Gestión logística y administrativa necesaria para la ejecución efectiva de un servicio de viaje o actividad turística.
- Normatividad turística: Marco legal que regula la prestación de servicios turísticos y la guianza profesional en Colombia.
- PQRS: Siglas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, herramientas críticas para la mejora continua en la atención al cliente.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2024). *Ley General de Turismo y normatividad vigente para prestadores de servicios turísticos*.
- SENA. (2026). *Diseño curricular del programa Operación Turística Local (3368913)*.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2025). *Tendencias del mercado turístico global y comportamiento del viajero moderno*.
- Henao Bernal, J. (2026). *Manual de procedimientos para la gestión de agencias de viajes y guianza turística*.
- Plataformas digitales de soporte técnico: Canva for Education y herramientas de gestión de proyectos SENA.



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	JULIETH HENAO BERNAL	INSTRUCTORA	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	MAYO 2026

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					