



**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**  
**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO EN OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL
- Código del Programa de Formación: 633100
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Apoyo en el diseño de experiencias turísticas del patrimonio cultural y natural de los municipios, Armero Guayabal, Melgar, Valle de San Juan, Payande - San Luis, Cajamarca y Cañon del Combeima - Ibagué.
- Fase del Proyecto (si aplica): EJECUCIÓN
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Crear estrategias de mercado y producir contenido multimedia con la informacion del destino turistico por medio de las tic.
- Competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.
- Resultados de Aprendizaje:
  - 3. Asistir al turista en los requerimientos de viaje según protocolos.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 44 horas.



## 2. PRESENTACIÓN



¡Bienvenido al apasionante mundo de la asistencia turística! Ser un Operador Turístico Local exitoso no se trata solo de conocer destinos; se trata de ser el ángel guardián del viajero. ¿Alguna vez se han preguntado qué pasa si un turista pierde su pasaporte en medio de un tour? ¿O cómo garantizar que una reserva de hotel en el otro lado del mundo sea exactamente lo que el cliente soñó?

Esta guía ha sido diseñada para que usted desarrolle la capacidad de gestionar reservas, dominar la logística aeroportuaria y reaccionar con liderazgo ante emergencias. Mediante el trabajo colaborativo y escenarios reales, transformaremos su entusiasmo en competencias profesionales. Los invito a abordar este proceso con disciplina y autonomía, recordando que en el turismo local, la confianza es el activo más valioso. ¡Comencemos a construir su perfil profesional!.

### Tu compromiso

*"La calidad del servicio turístico comienza con tu actitud, tu preparación y tu pasión por servir."*



Te invitamos a:

- Participar activamente en cada actividad propuesta.
- Reflexionar críticamente sobre tu rol como operador turístico.
- Aplicar los conocimientos en contextos reales o simulados.
- Retroalimentar y ser retroalimentado con respeto y apertura.
- Documentar tus avances con responsabilidad y rigor.

### 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

#### 3.1 Actividades de reflexión inicial:

##### "Mi Huella en el Turismo Colombiano" El Viaje de mi Vida: ¿Qué Espera el Turista de Mí?"

Descripción de la actividad:

Dinámica "La Maleta de Expectativas":

3.1.1. Cada aprendiz recibe una maleta simbólica (física o digital) donde depositará 3 tarjetas:

- **Verde:** Una experiencia positiva que recibió como turista.
- **Roja:** Una situación negativa o frustrante en un viaje.
- **Azul:** Una cualidad que espera encontrar en quien lo asista.

3.1.2. Socialización en grupos de 2/3 aprendices: Compartirán sus tarjetas y identificarán patrones comunes sobre lo que valora un turista.

3.1.3. En plenaria, se elabora un "Decálogo del Asistente Turístico Ideal" en un cartel.

3.1.4. Reflexión guiada: El instructor conecta las expectativas identificadas con los conocimientos que se desarrollarán en la guía (reservas, emergencias, protocolos).

3.1.5. Compromiso inicial: Cada aprendiz redacta una "Promesa de Servicio" personal.

**Ambiente requerido:**



- Aula con disposición circular o en U para facilitar el diálogo.
- Espacio para trabajo individual y en parejas.
- Tablero o pared para exponer el decálogo colectivo.
- Conexión a internet para consulta rápida de conceptos.

**Estrategias o técnicas didácticas activas:**

- Aprendizaje vivencial basado en experiencias personales.
- Técnica de la "Maleta de Expectativas" (metáfora pedagógica).
- Construcción colaborativa de conocimiento (Decálogo).
- Reflexión metacognitiva guiada.

**Materiales de formación:**

- Maletas simbólicas (cajas decoradas o carpetas digitales).
- Tarjetas de colores (físicas o plantillas digitales).
- Cartulina/Papel periodico, marcadores, cinta adhesiva.
- Formato "Promesa de Servicio".

**Material de apoyo:**

- Fundamentos del servicio en turismo, <https://youtu.be/pQLwTlac6sI?si=YVpxL-HKWfwN2H9z>
- Servicios Turísticos | Características, [https://youtu.be/Ilt\\_vdvmupM?si=83Qls-uNrrBnCXaL](https://youtu.be/Ilt_vdvmupM?si=83Qls-uNrrBnCXaL)
- Infografía: "Perfil del Asistente Turístico Competente".  
<https://www.scribd.com/document/636578585/Infografia-de-servicios-turisticos>
- Testimonios escritos sobre el Servicio de operadores turísticos experimentados,  
<https://www.otherwayround.travel/testimonials/>

**Duración de la actividad: 4 horas.**



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

#### "Estación de Saberes: El ABC de la Asistencia al Viajero"

##### Descripción de la actividad:

Diseño de 6 estaciones temáticas en el aula o plataforma virtual:

- **Estación 1:** Reservas y Confirmaciones (Procedimientos, estados de reserva, condiciones).
- **Estación 2:** Servicios Hoteleros (Tipos de hoteles, habitaciones, horarios, códigos).
- **Estación 3:** Aeropuerto y Viaje (Códigos IATA, servicios aeroportuarios, condiciones de vuelo).
- **Estación 4:** Documentos y Migración (Pasaporte, visa, requisitos por país, extravío).
- **Estación 5:** Emergencias y Salud (Clasificación, organismos de apoyo, protocolos).
- **Estación 6:** Movilidad y Asistencia (Rutas, transporte, servicios al viajero).

**Rotación guiada:** Equipos de 4-5 aprendices rotan cada 20 minutos, resolviendo un "Reto Express" en cada estación (ej: identificar el código IATA de Bogotá, listar documentos para viajar a Ecuador).

**Diagnóstico inicial:** Al finalizar, aplican un quiz interactivo con 15 preguntas sobre los temas abordados.

**Ruta de aprendizaje personalizada:** Cada aprendiz identifica 2 temas para profundizar según sus resultados.

##### Ambiente requerido:

- Aula amplia con espacio para 6 estaciones de trabajo.
- Equipos de cómputo o tablets con acceso a internet.
- Conexión estable para herramientas digitales interactivas.
- Material impreso de respaldo para cada estación.

##### Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje por estaciones.
- Gamificación con retos cronometrados.



- Evaluación diagnóstica formativa inmediata.
- Identificación de brechas de conocimiento personalizadas.

#### **Materiales de formación:**

- Kits por estación: tarjetas con casos, infografías, extractos normativos.
- Formatos "Reto Express" para registro de respuestas.
- Dispositivos móviles para quiz interactivo.
- Plantilla "Ruta de Aprendizaje Personalizada".

#### **Material de apoyo:**

- Enlaces oficiales: Migración Colombia, Cancillería, IATA.
- Guía rápida: "10 Datos que todo Asistente Turístico debe dominar".
- Glosario preliminar de términos técnico-turísticos.
- Directorio de organismos de emergencia en Colombia.

**Duración de la actividad:** 10 horas.


### **3.3 Actividades de apropiación:**


#### ***"Simulador de Asistencia Turística: Del Cliente a la Solución"***


Descripción de la actividad:


- **Contextualización del caso base:** "Usted trabaja en una agencia de viajes en Medellín y debe asistir a un grupo de 15 turistas nacionales que viajarán a San Andrés por 5 días".
- **Formación de equipos:** Grupos de 4 aprendices asumen roles rotativos: Asesor de Reservas, Coordinador de Logística, Especialista en Documentación, Gestor de Emergencias.
- **Desarrollo por Módulos Prácticos:**
  - 📄 **Módulo 1** - Gestión de Reservas: Simular proceso completo de reserva (hotel + vuelo + tours), identificando estados (confirmada, pendiente, cancelada) y comunicando condiciones al "cliente" (instructor o compañero).



 **Módulo 2** - Información Hotelera y Aeroportuaria: Elaborar ficha técnica del hotel asignado (tipos de habitación, servicios, horarios) y guía de aeropuerto (códigos IATA: ADZ, servicios, procedimientos).

 **Módulo 3** - Documentación y Migración: Verificar requisitos de viaje para colombianos a San Andrés (no requiere pasaporte, pero sí documento de identidad), y simular protocolo de extravío de documentos.

 **Módulo 4** - Emergencias y Asistencia: Clasificar 3 escenarios de emergencia (salud, seguridad, logística), identificar organismos de apoyo en San Andrés y aplicar protocolo de atención.

 **Módulo 5** - Movilidad y Cierre: Diseñar ruta de movilidad en la isla, indicar opciones de transporte y servicios de asistencia al viajero disponibles.

- **Socialización y retroalimentación:** Cada equipo presenta su "Kit de Asistencia al Turista" en formato digital o físico, recibiendo feedback estructurado.
- **Ajuste y entrega final:** Incorporar observaciones y entregar documentación completa con evidencias de cada módulo.

#### **Ambiente requerido:**

- Aula con mesas de trabajo para equipos.
- Sala de cómputo o dispositivos con software ofimático.
- Espacio para presentaciones (proyector, sonido).
- Acceso a plataformas colaborativas (Google Workspace, Teams).

#### **Estrategias o técnicas didácticas activas:**

- Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP).
- Role-playing con asignación de funciones reales.
- Simulación de interacción con turista (técnica del "cliente misterioso").
- Retroalimentación entre pares y con instructor.



### **Materiales de formación**

- Plantillas SENA: Ficha de reserva, guía de servicios, protocolo de emergencia.
- Base de datos simulada de proveedores turísticos (hoteles, aerolíneas, transporte).

### **Material de apoyo:**

- Ley 2068 de 2020: Protección al turista. <https://share.google/4C5PxAlOX4sIDlr1o>
- Información oficial: Aerocivil (códigos IATA), Migración Colombia, Cancillería.  
[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_uaem\\_c\\_0022\\_2015.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_uaem_c_0022_2015.htm),  
[https://www.aerocivil.gov.co/centro\\_pensamiento/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&IFuncion=descargar&idFile=15646](https://www.aerocivil.gov.co/centro_pensamiento/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&IFuncion=descargar&idFile=15646),  
<https://www.cancilleria.gov.co/newsroom/news/cancilleria-migracion-colombia-activan-acciones-proteccion-derechos-ninos-ninas>
- Directorio de emergencia San Andrés: Policía, Salud, Bomberos, Defensoría.
- Comunicación Turística (Solicitar al Instructor).

### **Evidencias de aprendizaje:**

- Kit de Asistencia al Turista documentado (digital/físico).
- Simulación grabada o en vivo de atención a requerimientos.
- Matriz de protocolos de emergencia aplicada al destino.
- Ficha técnica de servicios hoteleros y aeroportuarios.

### **Instrumentos de evaluación:**

- Rúbrica de evaluación del Kit de Asistencia (5 criterios: precisión informativa, aplicación de protocolos, comunicación, gestión documental, empatía).
- Lista de chequeo para verificación de completitud de módulos.
- Coevaluación estructurada entre equipos.

**Duración de la actividad:** 20 horas.





### 3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

#### "Gran Desafío: Asistencia Turística en Tiempo Real"

##### Descripción de la actividad:

- **Presentación del desafío:** "Cada equipo representará una 'Central de Asistencia Turística' y deberá resolver en tiempo real los requerimientos de 3 turistas con perfiles y necesidades diferentes".
- **Conformación de equipos competitivos:** 3-4 equipos, cada uno con su "Central de Asistencia" equipada con recursos de consulta.
- **Desarrollo del reto por rondas:**
  - 🎯 **Ronda 1 - Reservas y Confirmaciones (15 min):** Atender solicitud de reserva modificada de último minuto, verificando estados, condiciones y comunicando cambios al "turista actor".
  - 🏨 **Ronda 2 - Información de Servicios (15 min):** Resolver dudas sobre servicios hoteleros, horarios y códigos aeroportuarios de un destino asignado por sorteo (Cartagena, Leticia, Providencia).
  - 🛂 **Ronda 3 - Documentación y Migración (15 min):** Asesorar a turista extranjero sobre requisitos para ingresar a Colombia y simular protocolo de extravío de pasaporte.
  - 🚑 **Ronda 4 - Emergencia Simulada (20 min):** Gestionar caso de turista con condición de salud deficiente, clasificando emergencia, contactando organismos de apoyo y aplicando protocolo.
  - 📖 **Ronda 5 - Cierre y Retroalimentación (15 min):** Entregar informe de asistencia aplicada y recibir feedback del "turista" y jurado.
- **Feria de Soluciones:** Cada equipo presenta su "Manual de Buenas Prácticas en Asistencia Turística" sintetizado en infografía.
- **Premiación y reflexión:** Reconocimiento a mejores prácticas en: precisión, empatía, rapidez y aplicación de protocolos. Espacio de metacognición:

¿Qué aprendimos?



¿Cómo transferiremos esto a nuestro contexto laboral?

**Ambiente requerido:**

- Espacio amplio tipo sala de simulación o salón múltiple.
- Estaciones para cada ronda con materiales específicos.
- Área de presentación con equipos audiovisuales.
- Conexión a internet para consultas rápidas en tiempo real.
- Espacio para "turistas actores" (instructor o aprendices de otros grupos).

**Estrategias o técnicas didácticas activas:**

- Aprendizaje basado en competencia sana (gamificación).
- Evaluación auténtica con escenarios reales.
- Retroalimentación inmediata y formativa.
- Metacognición guiada para consolidación del aprendizaje.

**Materiales de formación**

- Kits por equipo: directorios actualizados, plantillas de protocolos, formatos de comunicación.
- Tarjetas de "Contingencias Sorpresa" para evaluar capacidad de adaptación.
- Material para infografías finales (digital o físico).
- Premios simbólicos (reconocimientos SENA, insignias de competencia).

**Material de apoyo:**

- Guía de comunicación asertiva con turistas.
- Plantilla de informe de asistencia aplicada.
- Checklist de cierre de caso turístico.

**Evidencias de aprendizaje:**

- Registro de atención a los 5 requerimientos simulados.
- "Manual de Buenas Prácticas" en formato infografía.
- Informe de cierre con acciones de mejora identificadas.
- Evidencia de aplicación de protocolos de emergencia.

**Instrumentos de evaluación:**



- Rúbrica holística de competencia (5 criterios: conocimiento técnico, aplicación de protocolos, comunicación empática, gestión de contingencias, documentación).
- Lista de chequeo de entrega de evidencias.
- Autoevaluación y coevaluación estructurada con foco en mejora.

**Duración de la actividad:** 10 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
<b>EJECUCIÓN</b>	<b>Crear estrategias de mercado y producir</b>  <b>Contenido multimedia con la información del destino turístico por medio de las TIC</b>	<b>Promesa de Servicio Personal</b>	Desempeño	Reserva servicios según tipo y necesidades del turista.  Describe proceso de solicitud de documentos de viaje en caso de pérdida según tipo.  Orienta al turista en el territorio según requerimiento.	Lista de chequeo de contenido y reflexión
		<b>Reto Express por Estaciones</b>	Conocimiento		Rúbrica de precisión normativa y aplicación.
		<b>Kit de Asistencia al Turista (Equipo)</b>	Producto + Desempeño		Rúbrica de 5 criterios: precisión, protocolos, comunicación, documentación, empatía.
		<b>Simulación de Atención en Tiempo Real</b>	Desempeño		Lista de chequeo de aplicación de protocolos y rúbrica de comunicación.
		<b>Manual de Buenas Prácticas (Infografía)</b>	Producto		Rúbrica de claridad, pertinencia, creatividad y aplicabilidad.
		<b>Informe de Cierre y Metacognición</b>	Conocimiento		Lista de chequeo de profundidad reflexiva y plan de acción.



## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

*Asistencia al Viajero:* Conjunto de servicios y apoyos brindados al turista antes, durante y después de su viaje para garantizar una experiencia segura y satisfactoria.

*Código IATA:* Código de tres letras asignado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo para identificar aeropuertos a nivel mundial (ej: BOG para Bogotá).

*Confirmación de Reserva:* Proceso mediante el cual se verifica y asegura la disponibilidad de un servicio turístico (hotel, vuelo, tour) previamente solicitado.

*Condiciones de Reserva:* Términos y políticas que regulan una reserva turística, incluyendo políticas de cancelación, modificación, pagos y responsabilidades.

*Documento Legal de Viaje:* Documento oficial requerido para transitar entre países (pasaporte, visa, cédula para destinos nacionales específicos).

*Emergencia Turística:* Situación imprevista que pone en riesgo la seguridad, salud o bienestar del turista y requiere actuación inmediata bajo protocolos.

*Estado de Reserva:* Situación actual de una solicitud de servicio (ej: confirmada, pendiente, en espera, cancelada).

*Ficha Técnica Hotelera:* Documento que describe características de un alojamiento: tipos de habitación, servicios, horarios, políticas y contactos.

*Gestión de Contingencias:* Proceso de identificación, prevención y respuesta ante situaciones imprevistas que afectan la operación turística.

*Horario de Prestación de Servicios:* Franjas de tiempo en las cuales un servicio turístico (restaurante, transporte, atracción) está disponible para el turista.

*IATA:* International Air Transport Association, organismo que estandariza procedimientos y códigos para la industria aérea mundial.



*Migración:* Trámite administrativo de ingreso o salida de un país, que incluye verificación de documentos y cumplimiento de requisitos legales.

*Organismo de Emergencia:* Entidad especializada en atención de situaciones críticas (salud, seguridad, desastres): Policía, Bomberos, Cruz Roja, etc.

*Protocolo de Asistencia:* Secuencia estandarizada de acciones para brindar apoyo al turista en situaciones específicas (reservas, emergencias, información).

*Requisito Migratorio:* Condición legal que debe cumplir un viajero para ingresar o permanecer en un país (visa, vacuna, pasaporte vigente).

*Reserva Turística:* Solicitud formal de un servicio (alojamiento, transporte, tour) que se gestiona con anticipación al viaje.

*Ruta de Movilidad:* Trayecto o conjunto de opciones de transporte disponibles para que el turista se desplace en un destino.

*Servicio Aeroportuario:* Atención o facilitación brindada en aeropuertos: facturación, seguridad, salas VIP, asistencia especial, etc.

*Servicio Hotelero:* Conjunto de atenciones ofrecidas por un alojamiento: recepción, housekeeping, alimentación, recreación, etc.

*Tipología Hotelera:* Clasificación de establecimientos de alojamiento según categoría, estilo o enfoque (hotel boutique, hostel, resort, etc.).



## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

### Normatividad Colombiana (Fuentes Oficiales)

- Congreso de la República de Colombia. (1996). *Ley 300 de 1996: Ley General de Turismo*.  
<https://www.mincit.gov.co/minturismo/normatividad-turismo>
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1101 de 2006: Por la cual se modifica la Ley General de Turismo*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1558 de 2012: Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006*. <https://www.anato.org/archivos/2016/ley-1558-2012.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2020). *Ley 2068 de 2020: Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2024). *Resolución 612 de 2024: Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020*.  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=156618>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). *Normatividad Turismo*.  
<https://www.mincit.gov.co/minturismo/normatividad-turismo>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *Plan Estratégico de Seguridad Turística*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/seguridad-turistica>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Resolución 1443 de 2020: Protocolo de bioseguridad para operadores turísticos*. <https://safetya.co/normatividad/resolucion-1443-de-2020/>



## **Normas Técnicas y Guías Sectoriales**

- ICONTEC. (2023). *NTC 6725:2023 - Destinos y áreas turísticas. Requisitos de sostenibilidad*. <https://turismo.dosquebradas.gov.co/wp-content/uploads/2024/11/NTC-6725-2023-Destinos-y-Areas-Turisticos-Requisitos-de-Sostenibilidad.pdf>
- FONTUR. (2007). *Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001-2: Playas turísticas*. [https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS\\_T001\\_2.pdf](https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_T001_2.pdf)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2017). *Normas técnicas sectoriales en turismo sostenible*. <https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/>

## **Fuentes Pedagógicas y Metodológicas**

- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. (s.f.). *Programa Técnico en Operación Turística Local - Código 633100*. <https://betowa.sena.edu.co/oferta/operacion-turistica-local>
- ProColombia. (s.f.). *Protocolos de servicios turísticos*. <https://colombia.ladevi.info/servicios-turisticos/conozca-los-protocolos-servicios-turisticos-n24810>

## **Recursos Complementarios**

- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO. (s.f.). *Normativas públicas*. <https://anato.org/normativas-publicas/>
- FONTUR. (s.f.). *Marco Normativo del Sector Turismo*. <https://fontur.com.co/es/marco-normativo-del-sector-turismo>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). *Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia*. <https://www.mincit.gov.co/cmspages/getfile.aspx?guid=c46cb77e-c0e3-49f1-bc68-6b18d2b89054>



## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristian Arbey Quijano R.	Instructor	C C y S AMT	01/04/2026

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					