



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: Apoyo en el diseño de experiencias turísticas del patrimonio cultural y natural de los municipios, Armero Guayabal, Melgar, Valle De San Juan, San Luis, Cajamarca y Cañón del Combeima
- Fase del Proyecto: Planeación, Ejecución
- Actividad de Proyecto Formativo: Identificar los segmentos de mercado y las oportunidades que hay en ellos, crear una marca sólida y planear una estrategia de marketing de promoción y venta.
- Competencia: 32974 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales
- Resultados de Aprendizaje:
 - 556459 - 1. Estructurar portafolio de productos y servicios de acuerdo con los paquetes turísticos y oportunidades identificadas.
 - 556460 - 2. Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio a partir de elementos de marketing mix tradicional.
 - 556458 - 3. Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 192 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos, futuros gestores del turismo en el Tolima!



Este programa es su puerta de entrada a un sector lleno de oportunidades, donde su creatividad, dedicación y pasión por la región los convertirá en protagonistas del desarrollo turístico de nuestro departamento. El Tolima, con su riqueza natural, cultural y gastronómica, tiene un potencial enorme que ustedes aprenderán a potenciar y comercializar de manera profesional.

Motivación hacia el Aprendizaje

El turismo es una de las industrias más dinámicas y con mayor capacidad para generar empleo y crecimiento económico. En el Tolima, contamos con destinos únicos: desde las termas de Honda hasta los paisajes cafeteros del norte, pasando por la riqueza histórica de Ambalema y la biodiversidad del Nevado del Ruiz.

¿Qué habilidades desarrollarán?

- Creatividad y diseño: Aprenderán a construir marcas y portafolios atractivos que resalten lo mejor del Tolima.
- Estrategias comerciales: Dominarán técnicas de venta y marketing para posicionar productos turísticos competitivos.
- Trabajo en equipo: Colaborarán en proyectos reales que fortalecerán su capacidad de liderazgo y comunicación.
- Innovación: Utilizarán herramientas digitales para promocionar los destinos tolimenses de manera impactante.

Organización del Aprendizaje

Este programa está diseñado para que cada sesión sea una experiencia práctica y enriquecedora:

Partiremos de sus conocimientos previos: ¿Qué saben ya sobre el turismo en el Tolima? ¿Qué experiencias han tenido como visitantes o anfitriones?

Aprenderán haciendo: Desde el primer día, trabajarán en proyectos reales, como el diseño de un portafolio turístico para un destino tolimense o la creación de una campaña de marketing.

Conectarán con el territorio: Realizarán visitas y actividades prácticas que les permitirán entender las necesidades reales del sector.

Motivación a la Acción

El éxito de este programa depende de su compromiso y dedicación.

Los invitamos a:

Ser proactivos: Investiguen, pregunten y exploren más allá de lo visto en clase.



Trabajar de manera organizada: Planifiquen su tiempo y aprovechen al máximo cada actividad.

Aprovechar los recursos: Utilicen las herramientas digitales y los materiales proporcionados para enriquecer su aprendizaje.

Recuerden: Cada uno de ustedes tiene el potencial para convertirse en un agente de cambio, impulsando el turismo en el Tolima y mostrando al mundo todo lo que nuestra región tiene para ofrecer.

Aprendizaje Colaborativo

El trabajo en equipo será clave. Aprovechen la diversidad de ideas y perspectivas en el grupo para crear soluciones innovadoras. Juntos, podrán:

Compartir conocimientos: Aprendan unos de otros y construyan sobre las ideas del equipo.

Resolver desafíos reales: Trabajen en casos prácticos que reflejen situaciones del sector turístico tolimense.

Creer juntos: Cada logro individual será un paso adelante para todo el grupo.

Cierre

El Tolima los necesita. Con cada portafolio que diseñen, cada estrategia que desarrollen y cada cliente que satisfagan, estarán contribuyendo a que nuestro departamento brille en el mapa turístico nacional e internacional.

¡El momento es ahora! Aprovechen esta oportunidad para formarse, innovar y dejar su huella en el turismo del Tolima.!



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

- Activador cognitivo: Mapa mental grupal sobre marcas reconocidas y análisis de identidad visual.
- En el aula: Taller de definición del horizonte estratégico con lluvia de ideas. Diseño de logotipo y slogan con Canva.
- Ambiente de formación: Consulta a emprendimientos turísticos del municipio. Registro fotográfico y análisis de imagen de marca y portafolio.
- Autoformación: Investigación sobre marcas turísticas (ProColombia, Visit Argentina). Presentación en Genially.
- Pausa activa: Juego de roles “El cliente ideal” para explorar tipos de usuario.

Evaluación:

- Conocimiento: prueba tipo ICFES sobre portafolio, marca y teoría del color.
- Desempeño: presentación oral y digital del portafolio.
- Producto: documento en PDF y versión digital del portafolio con identidad gráfica.

Ambiente requerido: Ambiente de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mapa mental, talleres, consultas, concurso, matriz DOFA, Benchmarking, análisis de mercado, curso complementario virtual sobre marketing digital y branding, Elevator Pitch, diseño de estrategia de marketing aplicable al portafolio, plan de marketing completo con segmentación, canales y contenidos, Simulación de procesos de venta con fichas de cliente y ficha técnica de producto, Stands interactivos en sitio turístico local para prueba real del portafolio y recolección de feedback, Diseño de cotización y factura modelo con Excel o herramientas web, Karaoke de frases típicas de ventas y atención al cliente

Materiales de formación

1. Materiales Didácticos Impresos

Guías de aprendizaje físicas (una por equipo de trabajo) con:

Estructura de cada sesión



Plantillas para actividades (ej: matriz DOFA, ficha de protocolos)

Glosario de términos turísticos y normativos

Manual de identidad corporativa (ejemplo de marcas turísticas del Tolima)

Mapas turísticos del Tolima (destinos clave, rutas, atractivos)

2. Recursos Digitales

Presentaciones interactivas (PowerPoint/Canva) con:

Teoría del color aplicada al turismo

Casos de éxito de operadoras tolimenses

Plantillas editables en formato digital:

Portafolios turísticos (Word/Canva)

Protocolos de servicio (PDF interactivo)

Cotizaciones y fichas técnicas (Excel)

Enlaces a cursos virtuales:

Plataforma SENA (ej: "Marketing Digital para Turismo")

Videos formativos (ej: "Cómo hacer un pitch turístico" en YouTube)

3. Equipos Tecnológicos

Computadores o tablets (mínimo 1 por cada 2 aprendices) con acceso a:

Herramientas de diseño (Canva, Figma)

Plataformas de simulación (ej: Miro para lluvias de ideas)

Proyector o pantalla para mostrar ejemplos visuales

Cámaras fotográficas o smartphones para registro de visitas técnicas

4. Materiales para Actividades Prácticas

Kit de diseño:

Papeles de colores, marcadores, pegamento

Muestras de materiales promocionales (folletos, mapas impresos)

Tarjetas de rol-playing:

Escenarios de atención al cliente (ej: "Cliente insatisfecho con un tour")

Objeciones comunes en ventas turísticas



Listas de verificación (checklists) para:

Evaluación de portafolios

Cumplimiento de normas NTS

5. Recursos de Apoyo Local

Alianzas con actores turísticos:

Contactos con hoteles, guías y operadoras del Tolima para visitas técnicas

Invitación a empresarios locales para charlas inspiradoras

Banco de imágenes y videos de destinos tolimenses (autorizados para uso educativo)

Base de datos con:

Precios referenciales de servicios turísticos en la región

Estadísticas de visitantes al Tolima (ej: datos de Cotelco)

6. Materiales para Evaluación

Rúbricas impresas para evaluar:

Portafolios digitales

Simulaciones de ventas

Formatos de autoevaluación y coevaluación grupal

Cuestionarios tipo ICFES (plataforma Kahoot! o Google Forms)

7. Logística Adicional

Transporte para visitas de campo (coordinado con la institución)

Permisos para acceso a sitios turísticos (ej: Parque Nacional Nevado del Ruiz)

Kit de primeros auxilios para actividades al aire libre

Recomendaciones Clave

Adaptabilidad: Ajusta los materiales según la disponibilidad de recursos (ej: usar smartphones si no hay cámaras profesionales).

Sostenibilidad: Prioriza materiales reutilizables (ej: pizarras acrílicas en lugar de papelógrafos).

Inclusión: Incluye materiales accesibles (ej: audiodescripciones para aprendices con discapacidad visual).

Ejemplo de presupuesto estimado (para 20 aprendices):



Materiales impresos: \$150.000 COP

Herramientas digitales (licencias básicas): \$200.000 COP

Material de apoyo:

1. Material Teórico

Para Sesiones 1-2 (Marca Turística y Portafolio)

Manual de Identidad Visual

Descargar plantilla Canva para diseño de logos y portafolios.

Ejemplos de marcas turísticas exitosas (ProColombia, Rutas del Café).

Guía de Teoría del Color

Psicología del color en turismo (PDF descargable).

Paletas de colores para destinos naturales vs. culturales.

Para Sesiones 3-4 (Protocolos y Calidad)

Normativas Colombianas

Resumen de NTS 001 y RNT (Documento SENA).

Checklist de protocolos de atención al cliente (Plantilla editable).

2. Herramientas Digitales

Diseño y Marketing

Canva Pro (gratis para educadores):

Plantillas para portafolios turísticos.

Tutorial: "Diseña un catálogo turístico en 10 pasos".

Google My Business (para prácticas de posicionamiento local).

Simulaciones

Plataforma Miro:

Tablero y marcadores para lluvia de ideas (Ejemplo).

3. Material Práctico



Actividades en Aula

Kit de Rol-Playing:

Tarjetas con escenarios de atención al cliente (Ej: "Turista enojado por cancelación de tour").

Descargar ejemplos.

Fichas Técnicas (para diseño de productos turísticos):

Campos: Nombre, descripción, público objetivo, precio.

Plantilla en Excel.

Visitas de Campo

Lista de Verificación para Salidas:

Objetivos, equipos necesarios (cámara, cuadernos), permisos.

4. Evaluación

Rúbricas de Evaluación:

Para portafolios (Ver modelo).

Para simulaciones de ventas (Descargar).

Cuestionarios en Línea:

Prueba sobre normativas turísticas (Kahoot!).

5. Recursos Adicionales

Banco de Imágenes del Tolima:

Fotos libres de uso de atractivos turísticos (Flickr Creative Commons).

Charlas Grabadas:

Videos de empresarios turísticos tolimenses contando sus experiencias.

Podcasts Recomendados:

"Turismo Sostenible en Colombia" (Spotify).

Enlaces Útiles

Curso Virtual SENA: "Marketing Turístico"



Normativas Fontur

Estadísticas Turísticas del Tolima

Duración de la actividad: horas.

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

Resultado de Aprendizaje 1

"Estructurar portafolio de productos y servicios según paquetes turísticos y oportunidades identificadas"

Actividad: "El Tolima en un Mapa Turístico"

Descripción:

Los aprendices crearán un mapa interactivo (físico o digital) destacando los principales atractivos turísticos del Tolima, identificando tipos de turismo (aventura, cultural, gastronómico) y proponiendo paquetes básicos.

Ambiente requerido:

Aula con mesas para trabajo en equipo o sala de sistemas con acceso a internet.

Estrategias didácticas:

Aprendizaje basado en proyectos (ABP): Diseñarán un prototipo de paquete turístico.

Gamificación: Competencia por el "Mejor Mapa Creativo" con votación grupal.

Materiales de formación:

Mapas físicos del Tolima, post-it, marcadores.

Tablets/computadores (para versión digital con Google MyMaps o Canva).

Material de apoyo:

Video inspirador: "Destinos Imperdibles del Tolima" (5 min).

Ficha técnica con datos clave (clima, infraestructura, temporadas altas).

Resultado de Aprendizaje 2

"Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio basadas en marketing mix tradicional"

Actividad: "Análisis de Campañas Reales"

Descripción:



Analizarán campañas de promoción turística del Tolima (ej: Festival Folclórico, Rutas del Café), identificando las 4P (Producto, Precio, Plaza, Promoción) y propondrán mejoras.

Ambiente requerido:

Aula con proyector y espacio para discusión grupal.

Estrategias didácticas:

Estudio de casos: Análisis de campañas exitosas/fallidas.

Role-playing: Equipos simularán ser agencias de marketing presentando propuestas.

Materiales de formación:

Ejemplos de folletos, anuncios digitales y videos promocionales del Tolima.

Plantilla de matriz 4P editable.

Material de apoyo:

Informe "Tendencias de Marketing Turístico en Colombia 2024" (resumen ejecutivo).

Plantilla DOFA para análisis competitivo.

Resultado de Aprendizaje 3

"Comercializar productos y servicios turísticos según estrategias de mercadeo y políticas empresariales"

Actividad: "Feria Turística Simulada"

Descripción:

Montarán stands en el aula para vender un paquete turístico creado por ellos, aplicando técnicas de venta, manejo de objeciones y cotizaciones.

Ambiente requerido:

Espacio amplio para montar stands (ej: salón múltiple).

Estrategias didácticas:

Aprendizaje experiencial: Simulación de entorno real con "clientes" (compañeros o invitados).

Feedback 360°: Evaluación entre pares y docente.

Materiales de formación:

Kit comercial: folletos, tabletas para cotizaciones en Excel, tarjetas de visita ficticias.



Lista de precios referenciales de servicios en el Tolima.

Material de apoyo:

Guía rápida "10 Técnicas de Cierre de Venta".

Video demostrativo: "Cómo manejar objeciones en turismo" (ejemplo real).

Notas Clave:

Contexto regional: Todas las actividades usan ejemplos reales del Tolima.

Enfoque SENA: Vinculación con proyectos productivos y normativas sectoriales (ej: RNT).

Inclusión: Adaptar materiales para necesidades diversas (ej: audios para discapacidad visual).

3.3 Actividades de apropiación:

Resultado de Aprendizaje 1

"Estructurar portafolio de productos y servicios según paquetes turísticos y oportunidades identificadas"

Actividad: "Diseño de un Portafolio Turístico para el Tolima"

Descripción:

Los aprendices crearán un portafolio turístico completo para un destino del Tolima (ej: Termas de Honda, Nevado del Ruiz), integrando identidad visual, descripción de servicios y protocolos de atención.

Ambiente requerido:

Aula con computadores o tablets (para diseño digital) o mesas de trabajo (para versión física).

Espacio para presentaciones (proyector o pared para exhibición).

Estrategias didácticas:

Aprendizaje basado en proyectos (ABP): Desarrollo de un producto real aplicable al mercado.

Peer review (evaluación entre pares): Retroalimentación estructurada entre equipos.

Materiales de formación:

Plantillas digitales (Canva, PowerPoint).

Material físico: cartulinas, impresoras, fotografías de atractivos turísticos.



Material de apoyo:

Ejemplos de portafolios exitosos (ProColombia, Fontur).

Guía de normativas NTS para turismo.

Evidencias de aprendizaje:

Portafolio turístico en formato digital (PDF interactivo) o físico (dossier impreso).

Video de 2 minutos explicando las decisiones de diseño.

Instrumentos de evaluación:

Rúbrica con criterios: creatividad (20%), estructura (30%), aplicabilidad local (30%), presentación (20%).

Duración: 8 horas (2 sesiones de 4 horas).

Resultado de Aprendizaje 2

"Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio basadas en marketing mix tradicional"

Actividad: "Campaña de Marketing para un Producto Turístico"

Descripción:

Los aprendices diseñarán una campaña de marketing (incluyendo redes sociales, folletos y un pitch de ventas) para promocionar su portafolio turístico, aplicando las 4P (Producto, Precio, Plaza, Promoción).

Ambiente requerido:

Aula con acceso a internet y herramientas digitales (Canva, Meta Business Suite).

Espacio para grabación de videos (opcional).

Estrategias didácticas

Gamificación: Competencia por la "Mejor Campaña" con votación del grupo.

Role-playing: Simulación de clientes y vendedores.

Materiales de formación:



Plantillas para diseño de publicaciones (Instagram, Facebook).

Lista de precios referenciales del Tolima.

Material de apoyo:

Caso de estudio: "Estrategia de Visit Colombia".

Tutorial: "Cómo pautar en redes sociales con bajo presupuesto".

Evidencias de aprendizaje

Carpeta digital con: 3 publicaciones diseñadas, video de pitch (1 minuto), informe de estrategia.

Presentación oral ante el grupo.

Instrumentos de evaluación:

Rúbrica de campaña: segmentación (25%), creatividad (25%), viabilidad (25%), presentación (25%).

Duración: 10 horas (2 sesiones de 5 horas).

Resultado de Aprendizaje 3

"Comercializar productos y servicios turísticos según estrategias de mercadeo y políticas empresariales"

Actividad: "Simulación de Feria Turística"

Descripción: Montaje de una feria turística en el aula, donde los aprendices venderán sus paquetes a "clientes" (compañeros, instructores o invitados externos), aplicando técnicas de cierre y manejo de objeciones.

Ambiente requerido: Salón amplio con mesas para stands.

Equipos: tabletas para cotizaciones, tarjetas de visita, folletos.

Estrategias didácticas

Aprendizaje experiencial: Entorno realista con interacción cliente-vendedor.

Feedback 360°: Evaluación entre pares, instructores y autoevaluación.

Materiales de formación:



Kit comercial: folletos, presupuestos en Excel, fichas de productos.

Lista de objeciones comunes en ventas turísticas.

Material de apoyo:

Guía rápida: "10 Técnicas de Cierre de Venta".

Video: "Errores comunes en atención al cliente turístico".

Evidencias de aprendizaje:

Grabación de interacciones con clientes (máximo 5 minutos por equipo).

Informe de ventas con: número de cotizaciones, objeciones manejadas y lecciones aprendidas.

Instrumentos de evaluación:

Lista de cotejo: comunicación verbal (30%), manejo de objeciones (40%), profesionalismo (30%).

Rúbrica de desempeño en feria.

Duración: 6 horas (1 sesión intensiva).

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Actividades de Transferencia del Conocimiento por Resultado de Aprendizaje

Resultado de Aprendizaje 1

"Estructurar portafolio de productos y servicios según paquetes turísticos y oportunidades identificadas"

Actividad: "Asesoría a Emprendedores Turísticos Locales"

Descripción:

Los aprendices aplicarán sus conocimientos para asesorar a un emprendedor real del Tolima (dueño de una posada, guía local, etc.) en la creación o mejora de su portafolio turístico, considerando identidad visual, segmentación de mercado y normativas.

Ambiente requerido:

Visita presencial al emprendimiento o sesión virtual (Zoom/Meet).

Espacio para trabajo colaborativo (físico o digital con herramientas como Miro).

Estrategias didácticas:

Aprendizaje-servicio (ApS): Solución de problemas reales del territorio.

Mentoría inversa: Los aprendices enseñan al emprendedor lo aprendido.



Materiales de formación:

Plantillas de portafolio (físicas/digitales).

Lista de verificación de normativas (RNT, NTS).

Material de apoyo:

Video testimonial: "Cómo un portafolio bien diseñado incrementó mis ventas" (caso real).

Guía rápida: "5 Errores comunes en portafolios turísticos".

Evidencias de aprendizaje:

Informe de diagnóstico entregado al emprendedor (fortalezas, debilidades y recomendaciones).

Portafolio rediseñado (antes/después).

Instrumentos de evaluación:

Rúbrica de asesoría: pertinencia de las recomendaciones (40%), aplicabilidad (30%), presentación (30%).

Encuesta de satisfacción del emprendedor.

Duración: 12 horas (incluye visita, trabajo de campo y socialización).

Resultado de Aprendizaje 2

"Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio basadas en marketing mix tradicional"

Actividad: "Implementación de una Campaña Real en Redes Sociales"

Descripción:

Los aprendices diseñarán y ejecutarán una campaña digital (Instagram/Facebook) para promocionar un producto turístico real del Tolima (ej: tour de café en Fresno), aplicando las 4P y métricas de rendimiento (alcance, engagement).

Ambiente requerido:

Aula con computadores o uso de smartphones.

Acceso a Meta Business Suite o Canva.



Estrategias didácticas:

Aprendizaje basado en retos: Meta concreta (ej: "Aumentar reservas en un 15%").

Análisis de datos: Interpretación de métricas en tiempo real.

Materiales de formación:

Plantillas de calendario editorial.

Lista de hashtags locales (ej: #TurismoTolima).

Material de apoyo:

Caso de éxito: "Cómo una finca cafetera duplicó sus visitas con Instagram".

Checklist: "Optimización de perfiles turísticos".

Evidencias de aprendizaje:

Reporte de la campaña (capturas de pantalla, métricas, lecciones aprendidas).

Presentación oral de resultados al grupo.

Instrumentos de evaluación:

Rúbrica de campaña: creatividad (20%), segmentación (30%), resultados (30%), reflexión crítica (20%).

Autoevaluación con formulario Google.

Duración: 10 horas (2 semanas con seguimiento).

Resultado de Aprendizaje 3

"Comercializar productos y servicios turísticos según estrategias de mercadeo y políticas empresariales"

Actividad: "Jornada de Ventas Reales en un Punto Turístico"

Descripción:



Los aprendices gestionarán un stand en un sitio turístico del Tolima (ej: Parque Nacional del Café), donde venderán paquetes, manejarán objeciones y aplicarán técnicas de cierre, con apoyo de una operadora local.

Ambiente requerido:

Stand en ubicación estratégica (coordinado con aliados comerciales).

Kit de ventas (tableta para pagos digitales, folletos, muestras).

Estrategias didácticas:

Inmersión laboral: Experiencia real con clientes espontáneos.

Shadowing: Acompañamiento de un vendedor experto.

Materiales de formación:

Protocolo de atención al cliente (adaptado al destino).

Lista de precios y promociones.

Material de apoyo:

Guía de bolsillo: "Frases clave para vender experiencias turísticas".

Grabaciones de interacciones (para análisis posterior).

Evidencias de aprendizaje:

Registro de ventas (número de paquetes vendidos, clientes atendidos).

Video de 3 minutos: "Mi mayor desafío en la jornada y cómo lo resolví".

Instrumentos de evaluación:

Lista de cotejo: cumplimiento de protocolos (40%), manejo de objeciones (30%), resultados comerciales (30%).

Evaluación del tutor empresarial.

Duración: 8 horas (1 jornada completa).

Claves para el Éxito

Vinculación con el sector real: Aliarse con operadoras, hoteles o entidades como Cotelco Tolima.

Sostenibilidad: Usar materiales reciclables en stands y campañas digitales.

Reflexión post-actividad: Espacio grupal para compartir aprendizajes.



Ejemplo de cronograma para RA3:

Hora	Actividad
7:00	Briefing con operadora aliada
8:00	Montaje del stand
9:00	Jornada de ventas (rotación roles)
15:00	Cierre y evaluación grupal

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	Nombre: "Diseño e Implementación de un Portafolio Turístico para una Operadora Local del Tolima" Descripción: Los aprendices, en equipos, crearán un portafolio turístico real para una operadora aliada (ej: "Ecotours Tolima"), integrando identidad visual, descripción de servicios y protocolos de atención.	Nombre: "Taller de Co-Creación con la Operadora Aliada" Descripción: Reunión con el empresario para identificar necesidades y expectativas. Diseño colaborativo del portafolio usando herramientas digitales (Canva) o físicas (maquetas).	Portafolio turístico finalizado (formato digital PDF + físico). Video de 3 minutos explicando las decisiones estratégicas (segmentación, diseño)	Pertinencia: Adecuación a las necesidades de la operadora (30%). Creatividad: Innovación en la presentación de servicios (20%). Normativa: Cumplimiento de NTS y RNT (30%). Presentación: Claridad y profesionalismo (20%).	Técnica: Evaluación por rúbrica. Instrumento: Rúbrica con escala de 1 a 5 (incluye ítems como "Aplicación de teoría del color", "Estructura del portafolio").
EJECUCIÓN	Nombre: "Campaña de Marketing Digital para el Portafolio Creado" Descripción: Los aprendices diseñarán e implementarán una campaña en redes sociales (Instagram/Facebook) para promocionar el portafolio de la operadora aliada, aplicando las 4P	Nombre: "Bootcamp de Marketing Digital" Descripción: Taller práctico con Meta Business Suite y Canva. Creación de contenido (posts, stories) y pauta patrocinada con presupuesto simulado.	Carpeta digital con: 3 publicaciones diseñadas, métricas de engagement y informe de estrategia. Pitch de ventas (2 minutos) para la operadora	Segmentación: Público objetivo definido (25%). Creatividad: Calidad del contenido visual/textual (25%). Resultados: Análisis crítico de métricas (25%). Presentación: Claridad del pitch (25%).	Técnica: Evaluación entre pares + docente. Instrumento: Rúbrica y formulario Google Forms para feedback



EJECUCIÓN	Actividad del Proyecto Formativo Nombre: "Jornada de Ventas Reales en un Punto Turístico del Tolima" Descripción: Los aprendices gestionarán un stand en un sitio estratégico (ej: Festival del Bunde Tolimense), donde venderán los paquetes del portafolio diseñado, aplicando técnicas de cierre y manejo de objeciones.	Nombre: "Simulación de Ventas con Clientes Reales" Descripción: Role-playing con turistas reales (previa coordinación). Uso de herramientas de cotización (Excel) y facturación simulada.	Registro de ventas (número de cotizaciones, paquetes vendidos). Informe reflexivo (3 páginas) sobre desafíos y aprendizajes.	Protocolos: Cumplimiento de normas de atención (30%). Técnicas de venta: Manejo de objeciones (40%). Resultados: Eficiencia en cierres (30%).	Técnica: Observación directa + autoevaluación. Instrumento: Lista de cotejo con ítems como "Escucha activa", "Uso de lenguaje persuasivo".
------------------	---	---	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Portafolio turístico: Documento físico/digital que organiza y presenta la oferta de servicios (tours, alojamiento, experiencias) de una operadora.

Marketing mix (4P): Estrategia basada en Producto, Precio, Plaza y Promoción para posicionar servicios turísticos.

Servucción: Proceso de creación y entrega de un servicio turístico, desde la reserva hasta la experiencia post-viaje.

2. Resultados de Aprendizaje (RA)

RA1: Estructurar portafolio de productos y servicios según paquetes turísticos y oportunidades identificadas

Identidad corporativa: Elementos visuales y conceptuales (logo, colores, misión) que diferencian a una marca turística.

Turismo con sentido: Modelo que integra sostenibilidad, memoria histórica y beneficio comunitario (ej: turismo en Armero Guayabal).

RA2: Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio basadas en marketing mix tradicional

Branding emocional: Técnica para conectar marcas turísticas con las emociones del cliente (ej: campañas de ProColombia).

Ciclo de vida del producto: Etapas (introducción, crecimiento, declive) que determinan estrategias comerciales.

RA3: Comercializar productos y servicios turísticos según estrategias de mercadeo y políticas empresariales



Momento de verdad: Interacción clave con el cliente que define su satisfacción (ej: check-in en hotel).

Fidelización: Tácticas para retener clientes (programas de puntos, descuentos por repetición).

3. Guía de Aprendizaje

Fase de ejecución: Etapa donde se implementan las actividades prácticas (ej: ferias de ventas).

Evidencia de aprendizaje: Productos tangibles que demuestran competencias (portafolios, grabaciones de pitch).

Rúbrica SENA: Instrumento de evaluación con criterios como pertinencia, creatividad y normativa.

4. Sesiones Clave

Sesión 1: Horizonte estratégico y marca turística

Misión: Propósito central de una empresa (ej: "Promover turismo sostenible en el Tolima").

Semiología: Estudio de signos en diseño de logos (ej: volcán Nevado del Ruiz = resiliencia).

Sesión 4: Protocolos de servicio y calidad turística

NTS 001: Norma Técnica Sectorial que regula servicios de guionado turístico.

RNT: Registro Nacional de Turismo (obligatorio para operadoras legales).

5. Técnicas Didácticas

Aprendizaje basado en proyectos (ABP): Desarrollo de portafolios reales para operadoras aliadas.

Role-playing: Simulación de atención al cliente con tarjetas de objeciones comunes.

6. Instrumentos de Evaluación

Lista de cotejo: Verifica cumplimiento de pasos (ej: "¿Incluye el portafolio fichas técnicas por servicio?").

Matriz DOFA: Herramienta para análisis competitivo (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas).

7. Normativas Relevantes

Ley 2068/2020: Beneficios fiscales para proyectos turísticos con víctimas del conflicto.

Decreto 1074/2015: Reglamenta requisitos para prestadores de servicios turísticos.

8. Términos de Contexto Regional (Tolima)

Turismo de memoria: Rutas históricas vinculadas a eventos como la tragedia de Armero.

Agroturismo: Experiencias en fincas cafeteras (ej: Hacienda Guayabal en Fresno).

9. Herramientas Digitales

Canva: Plataforma para diseño de portafolios y publicaciones.

Meta Business Suite: Gestión de campañas en Facebook/Instagram.

10. Términos de Inclusión



Diseño universal: Portafolios accesibles (braille, audiodescripción).

Turismo accesible: Adaptación de servicios para personas con discapacidad.

11. Siglas Clave

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

OMT: Organización Mundial del Turismo.

COTELCO: Asociación Hotelera y Turística de Colombia

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Normativas Colombianas

Decreto 1074 de 2015 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). Reglamentación del sector turístico.

Resolución 382 de 2019 (Fontur). Normas Técnicas Sectoriales (NTS) para guías de turismo.

Ley 2068 de 2020. Beneficios para proyectos turísticos en territorios afectados por el conflicto.

2. Libros y Manuales

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2017). Marketing para Turismo y Hospitalidad. Pearson. (Base para estrategias de marketing mix).

Serna, M. (2020). Diseño de Experiencias Turísticas Sostenibles. Ediciones USTA. (Aplicado a portafolios turísticos con sentido).

Manual SENA (2023). Formación Profesional Integral: Metodología aprender haciendo. (Guía pedagógica para actividades prácticas).

3. Guías Institucionales

ProColombia (2022). Manual de Identidad Visual para Marca País. (Referente para diseño de logos y portafolios).

COTELCO (2023). Estadísticas Turísticas del Tolima: Oferta y Demanda. (Contexto regional).

OMT (2021). Glosario de Términos Turísticos. (Definiciones estandarizadas internacionalmente).



4. Plataformas Digitales

SENA Virtual (2024). Curso "Marketing Digital para Turismo". Plataforma SofiaPlus.

Fontur (2023). Casos de éxito: Rutas del Café. Disponible en: www.fontur.com.co.

5. Artículos Académicos

Rodríguez, L. (2022). "El color en la percepción de destinos turísticos". Revista de Turismo Sostenible, 15(2), 45-60. (Base para teoría del color en sesión 2).

García, E. (2023). "Protocolos de servicio como ventaja competitiva en turismo rural". Estudios Turísticos Colombianos, 8(1), 22-35.

6. Recursos Audiovisuales

YouTube: Canal Turismo Tolima (2023). "Documental: Rutas de la Memoria en Armero Guayabal".

Podcast: "Marketing Turístico en la Era Digital" (Spotify, 2023). Episodio 12: "Cómo vender experiencias, no productos".

7. Referentes Locales (Tolima)

Plan de Desarrollo Turístico del Tolima 2020-2031. Gobernación del Tolima. (Lineamientos para proyectos formativos).

Cámara de Comercio de Ibagué (2023). Guía de Emprendimientos Turísticos Sostenibles.

8. Herramientas Internacionales

UNWTO (2022). Tourism Recovery Toolkit. (Adaptado para resiliencia post-pandemia).

Pantone Color Institute (2021). Reporte: Tendencias de color en turismo.

9. Documentos SENA

Guía de Aprendizaje GFPI-F-135 V4 (2024). Técnico en Operación Turística Local.



Manual de Evaluación por Competencias (2023). Rúbricas y listas de cotejo.

10. Sitios Web de Consulta

Organización Mundial del Turismo (OMT): www.unwto.org.

Sistema Nacional de Información Cultural (SNIC): www.sinic.gov.co. (Patrimonio cultural del Tolima).

Documentos de apoyo para el desarrollo de la guía

Documentos Normativos Institucionales SENA (2023).

"Manual para la Elaboración de Guías de Aprendizaje".

Contiene: Estructura GFPI-F-135, criterios pedagógicos y técnicas de evaluación.

Disponible en: Biblioteca SofiaPlus.

SENA (2022).

"Lineamientos de Formación Profesional Integral".

Incluye: Enfoque por competencias, metodología aprender-haciendo y evaluación por evidencias.

2. Documentos Técnicos del Sector Turístico

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2023).

"Plan Sectorial de Turismo 2023-2026".

Base para contextualizar competencias en el marco nacional.

Fontur (2023).

"Normas Técnicas Sectoriales (NTS) para Operadores Turísticos".

Referencia obligatoria para protocolos de calidad (Sesión 4).



3. Guías Pedagógicas SENA (2024).

"Orientaciones para la Evaluación por Competencias".

Detalla: Instrumentos (rúbricas, listas de cotejo) y criterios de desempeño.

MEN (2022).

"Lineamientos para la Educación Técnica y Tecnológica".

Articula formación con necesidades del sector productivo.

4. Recursos para Contenidos Temáticos

ProColombia (2023).

"Manual de Buenas Prácticas para el Diseño de Portafolios Turísticos".

Usado en Sesión 1 (marca turística) y Sesión 3 (tipos de portafolios).

COTELCO (2023).

"Estándares de Calidad para Servicios Turísticos en Colombia".

Soporte para actividades de protocolos (Sesión 4).

5. Materiales de Apoyo Regional (Tolima)

Gobernación del Tolima (2023).

"Plan de Desarrollo Turístico Departamental".

Contextualiza actividades con atractivos locales (ej: Termas de Honda).

Cámara de Comercio de Ibagué (2022).

"Diagnóstico de la Oferta Turística en el Tolima".

Datos reales para diseño de portafolios (RA1).



6. Herramientas Digitales Validados por el SENA

SENA Virtual (2024).

"Curso: Marketing Digital para Pymes Turísticas".

Plataforma: SofiaPlus. Código: TOURDIGITAL-2024.

SENA (2023).

"Catálogo de Simuladores Virtuales para Turismo".

Incluye: Simulador de atención al cliente y ventas.

7. Referencias de Inclusión

SENA (2023).

"Protocolo para la Inclusión de Personas con Discapacidad en Formación".

Aplicado en adaptaciones de materiales (ej: portafolios en braille).

8. Formatos Oficiales

SENA (2024).

"Plantilla GFPI-F-135 V4 para Guías de Aprendizaje".

Estructura base del documento.

SENA (2023).

"Formatos para Evidencias de Aprendizaje".

Ejemplos: Registros fotográficos, informes, grabaciones.

Criterios de Selección de Documentos

Vigencia: Máximo 5 años de publicación (excepto normativas vigentes).



Alcance: Nacional (SENA, MinComercio) y regional (Gobernación del Tolima).

Alineación: Con el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SNFT).

Nota Final:

Estos documentos garantizan que la guía cumpla con:

- ✓ Exigencia técnica (normativas sectoriales).
- ✓ Pertinencia regional (enfoque en el Tolima).
- ✓ Metodología SENA (FPI basada en competencias).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fernando Guerra Ruiz	Instructor Contratista	Regional Tolima, Centro de Comercio y Servicios	24 de junio de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					