



## **Servicios Postales y Transporte de Mercancías**

## 01 Presentación

El programa técnico en Servicio aeroportuario a pasajeros busca formar técnicos con alta calidad y proyección en la industria aérea, capaz de atender la alta demanda de pasajeros que transitan en los distintos aeropuertos del país y del mundo. Personas con gran capacidad comunicativa, actitud de servicio, disposición para la atención a requerimientos y gran sentido de pertenencia, ya que es una industria donde la operación no se detiene.

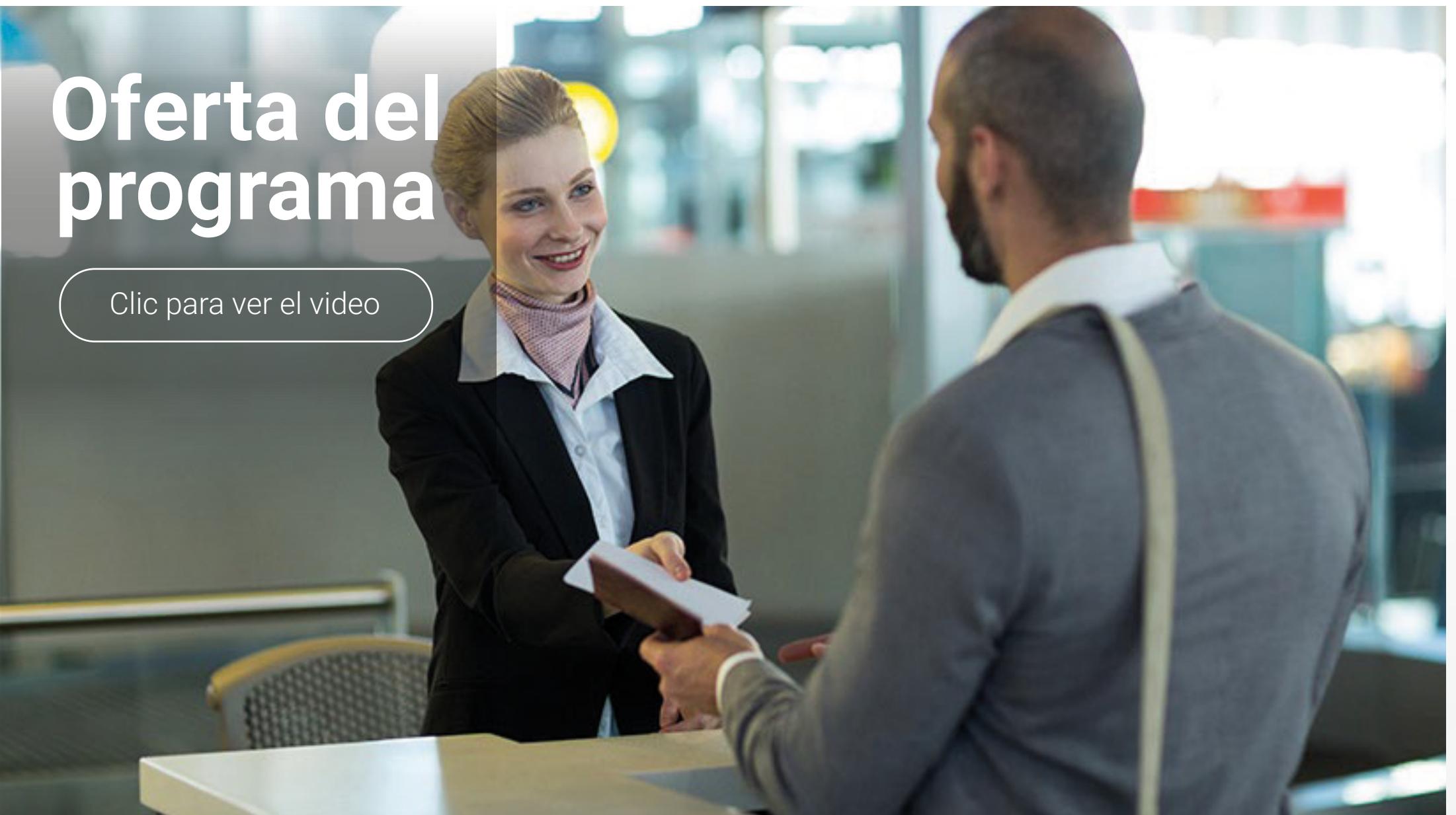
El desarrollo de este programa de formación, le permitirá al egresado; asesorar viajeros de acuerdo con el tipo de servicio turístico que requiera, realizar procesos de registro y abordaje, gestionar procedimientos de manejo de equipajes antes, durante y después del viaje, atender solicitudes y dar solución oportuna a quejas y reclamos, interactuar con viajeros en idioma inglés durante la prestación de los servicios, operar sistemas de reservas, reconocer las áreas y servicios del aeropuerto, así como la normatividad internacional que rige cada proceso que se realiza en su interior.

El aprendiz recibirá una formación profesional integral, permitiéndole incorporarse al mundo de los viajes y la operación aeroportuaria, desarrollando competencias mínimas requeridas para desempeñar con calidad los procesos asociados a las áreas específicas.

El programa se ofrece en modalidad virtual con encuentros sincrónicos que le permiten al aprendiz acceder desde cualquier punto con conexión a internet en todo el territorio Nacional.

Los egresados del programa podrán desempeñarse como empleado de aerolíneas de pasajeros nacionales o internacionales, agencias de viajes, call center de servicios turísticos o concesionarios de aeropuertos, ocupando los cargos de:

- Agente de oficina de reservas y expedición de boletos aéreos
- Agente de tiquetes
- Agente de servicios aeroportuarios
- Agente de información de servicios aeroportuarios



## Oferta del programa

Clic para ver el video



**Código**  
633200



**Horas**  
2208



**Duración**  
15 meses



**Modalidad**  
Virtual

- Agente de ventas y servicios de aerolínea
- Asesor de servicios turísticos en call center

La oferta se dirige especialmente a empleados de aerolíneas comerciales que no estén certificados o que quieran actualizar sus conocimientos, así como a todas las personas interesadas que cumplan con los requisitos y que aprueben los procesos de ingreso.

**¡Haz parte del mundo de la aviación!**

**¡Bienvenido a bordo!**

## **02 Justificación del programa**

Colombia ha evidenciado un crecimiento en las llegadas de pasajeros en vuelos regulares nacionales pasando de 16104.117 en 2012 a 21560.998 en 2019, mientras que la llegada de pasajeros aéreos internacionales pasó de 3835.798 a 5786.219 en los mismos períodos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019) esto debido a la implementación de diferentes estrategias para fortalecer el turismo tanto doméstico como internacional. Por otra parte, la Aeronáutica Civil, estima que Colombia podría transportar más de 100 millones de pasajeros por vía aérea para el año 2030 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018) Lo anterior permite evidenciar la importancia del transporte de pasajeros para la economía del país y por ende la necesidad de contar con el talento humano capacitado para atender la alta demanda de usuarios de los 83 aeropuertos colombianos y el reto de lograr que la infraestructura, servicios aeroportuarios, de navegación aérea y la intermodalidad, cuenten con capacidad y eficiencia para atender el crecimiento de la demanda del sector en un contexto ambientalmente sostenible y procurando un aumento en la disponibilidad horaria de los aeropuertos que lo requieran, propuesto en el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 - Turismo: el propósito que nos une. Por ello y con el fin de dar respuesta a la oportunidad de crecimiento que tiene el país, el SENA crea el programa técnico en servicio aeroportuario a pasajeros, brindando al sector de viajes y turismo la posibilidad de incorporar colaboradores con competencias técnicas para la asesoría a viajeros, el abordaje de pasajeros y el manejo de irregularidades de equipajes en el aeropuerto, así como habilidades humanas y sociales. Del mismo modo, la formación comprende el desarrollo de competencias comunicativas en lengua inglesa que contribuyen al mejoramiento de la competitividad de Colombia como destino turístico internacional.

### **03 Competencias a desarrollar**

- Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
  - Asesorar viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa.
  - Portar equipaje de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
  - Procesar el embarque de pasajeros de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
  - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
  - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
  - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
  - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
  - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- Resultados de Aprendizaje Etapa Práctica.

### **04 Perfil de ingreso**

Dirigido principalmente a empleados de aerolíneas comerciales, que no se hayan certificado o deseen actualizar sus conocimientos, y a todas las personas interesadas en esta formación y que cumplan con los requisitos de ingreso.

## 05 Perfil de egreso

El egresado del programa técnico en Servicio aeroportuario a pasajeros estará en capacidad de reservar, vender, registrar e informar los servicios de las aerolíneas, prestar los servicios de búsqueda, rastreo y seguimiento de equipajes en aeropuerto y orientar al pasajero sobre servicios aeroportuarios. Están empleados por aerolíneas, agencias de viajes, call center de servicios turísticos y concesionarios aeroportuarios.

## 06 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocritica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- Instructor - tutor
- El entorno
- Las TIC
- El trabajo colaborativo