



# **Desarrollo de Procesos de Reserva en Establecimientos de Alojamiento.**

**Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**  
Nivel de formación: **Complementaria**

## 01 Presentación

Diseñar y aplicar correctamente los procesos de reserva en establecimientos de alojamiento es el objetivo principal de esta formación. A través de una capacitación práctica y contextualizada, los participantes desarrollarán competencias clave para gestionar solicitudes de reserva, utilizar sistemas de gestión hotelera, validar disponibilidad, registrar datos de clientes y brindar una atención proactiva y personalizada desde el primer contacto.

Durante el curso, se abordarán temas como la estructura del proceso de reserva, la atención al cliente, la gestión de canales de reserva directa e indirecta, la actualización de cupos y tarifas, así como el manejo de solicitudes especiales y políticas de cancelación. Con modalidad virtual, este programa está orientado a fortalecer habilidades operativas que permitan una inserción laboral efectiva en el sector hotelero y turístico, mejorando la experiencia del huésped desde el primer momento.

Una excelente oportunidad para quienes desean profesionalizarse en el área de reservas hoteleras, optimizar su desempeño en la gestión de alojamientos o emprender en un entorno competitivo donde la eficiencia y la anticipación a las necesidades del cliente marcan la diferencia.



**Código**  
63340071



**Horas**  
48



**Modalidad**  
Virtual



## 02 Justificación del programa

El turismo en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, convirtiéndose en un motor clave del desarrollo en las regiones y en la novena actividad económica en participación del PIB con un aporte del 3,9 % en los subsectores de alojamiento y servicios de comida, según cifras del DANE. Del mismo modo, el aumento de turistas en la última década mantiene una constante del 7,3 % logrando los 2'104.179 visitantes no residentes, lo que posiciona al país de la belleza como un destino líder en Latinoamérica (Tomado de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/turismo-ocupa-lugar-esencial-economia-colombiana>).

Gracias a este comportamiento, que redundará en el número de habitaciones y de establecimientos de alojamiento, el sector requiere personas con capacidades para brindar soporte operativo en la gestión, monitoreo de la disponibilidad y los pronósticos de ocupación que permitan la optimización de las reservas y proporcionen asesoría efectiva y eficiente a los clientes a través de distintos canales de comunicación; además de brindar excelencia en el servicio, atención preferencial y trato amable, logre su fidelización y contribuya en la prestación de servicios turísticos enmarcados en la calidad y la sostenibilidad.

En este sentido, el SENA da soporte al sector empresarial con la acción de formación complementaria desarrollo de procesos de reserva en establecimientos de alojamiento, que ofrece el fortalecimiento de habilidades blandas y competencias técnicas en el manejo de las reservaciones para aquellas personas que se desempeñan en hoteles, posadas, fincas turísticas, sedes recreativas y demás establecimientos de alojamiento y hospedaje.

## 03 Competencias a desarrollar

260201097. Reservar servicios de viajes y turismo de acuerdo con manual operativo y normativa técnica.

## 04 Perfil de ingreso

- Cumplir con el trámite de registro y matrícula establecido por la institución.
- Contar con las herramientas de cómputo e internet necesarias para el desarrollo del proceso formativo.
- Contar con habilidades lecto escritoras y de manejo de herramientas informáticas y de comunicación acordes con el programa de formación.

## 05 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos 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 abiertos y pluritecnológicos, 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 autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.