



Integración de servicios en la ruta turística

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Nivel de formación: Complementaria

01 Presentación

El programa de formación en Integración de servicios en la ruta turística está orientado a fortalecer las competencias técnicas y operativas necesarias para la planificación, organización y articulación de los servicios que integran una ruta turística. Con una metodología 100 % virtual, los aprendices desarrollarán habilidades en la investigación del destino, la selección y organización de la información, la identificación de las superficies viales, el reconocimiento de la oferta autóctona y la caracterización de los prestadores de servicios turísticos, aplicando criterios de sostenibilidad y responsabilidad con el entorno.

Durante el proceso formativo se abordarán los procedimientos técnicos para la planeación de la ruta y del itinerario, la confirmación de la documentación requerida y la aplicación de protocolos de servicio orientados a la calidad y satisfacción del visitante. Asimismo, se promoverán las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo, fortaleciendo la capacidad de los participantes para ofrecer experiencias turísticas integrales que impulsen el desarrollo económico, cultural y social de su región.



Código

63310037/2



Horas

48



Modalidad

Virtual



02 Justificación del programa

Colombia se posiciona como uno de los destinos más atractivos de América Latina, por la oferta de experiencias turísticas únicas y el crecimiento de destinos emergentes.

La investigación de mercados del año anterior revela cambios importantes en el comportamiento de los turistas colombianos en comparación con hace 14 años atrás, el turista de hoy es más activo y busca vivir diferentes experiencias en un solo viaje. En años anteriores el turista colombiano promedio no planificaba sus viajes con antelación, la mayoría no usaba Internet para informarse o para comprar, viajaba en grandes grupos y se alojaba en casas o fincas de familiares y de amigos. En cuanto a los pagos, la mayor parte prefería hacerlo en efectivo y su gasto promedio era equivalente a un salario mínimo mensual legal vigente.

Hoy en día, el 47 % de los turistas colombianos gana entre uno y dos salarios mínimos mensuales, y el 27 % elige su destino según el costo del viaje. El 60 % de los viajes se realiza por descanso y ocio, con un 29 % de turistas que prefieren destinos de sol y playa. Además, el 83 % de los hogares planea viajar entre una y dos veces al año, y el 71 % planifica los viajes por su cuenta en internet y/o utilizando aplicaciones y plataformas.

El transporte terrestre sigue siendo el más utilizado por los colombianos, con un 76 % que lo prefiere, y se destaca el aumento del uso de motocicletas para viajes turísticos. No obstante, el 23 % de los encuestados considera que la calidad de las vías es una de las principales limitaciones al momento de viajar (MINCIT, 2024).

Es por ello que las agencias de viajes y turismo, los tour operadores y los demás prestadores de servicios turísticos cada día están más pendientes de la investigación de nuevos destinos con el fin de sorprender a turistas y viajeros con nuevas experiencias, posibilidad de conectar con historia, costumbres locales y los distintos atractivos que ofrece cada destino. Igualmente, con productos turísticos nuevos que los destinos existentes estén innovando.

Gracias a este crecimiento en destinos emergentes y nuevas experiencias que ha venido teniendo el turismo en los últimos años, los distintos prestadores de servicios turísticos buscan ingresar nuevos servicios en su portafolio para incrementar las opciones de viajes; por ello requieren personas con capacidades de brindar apoyo operativo en la gestión de desarrollo de productos turísticos innovadores y sostenibles, en diseño de itinerarios, rutas temáticas, aplicación de la narrativa para enriquecer el viaje, conocimiento de los distintos atractivos turísticos que contiene un destino; además de brindar excelencia en la atención y servicio al cliente, en el trato amable, que logre la comunicación efectiva con los distintos oferentes de los destinos, logrando la recolección de información de productos turísticos nuevos e igualmente de la oferta turística del destino.

En este sentido, el SENA da soporte al sector empresarial con la acción de formación complementaria Integración de servicios en la ruta turística, que ofrece el fortalecimiento de habilidades blandas y competencias técnicas en servicio al cliente, comunicación efectiva, manejo de recolección de información turística, organización de itinerario, verificación de servicios y de documentos para aquellas personas que se desempeñen en agencias de viajes y turismo, tour operadores, hoteles, empresas de transporte y distintas empresas que se mueven alrededor del turismo y buscan cada día sumar experiencias nuevas a turistas, viajeros y clientes como por ejemplo las grandes superficies, entre otras.

03 Competencias a desarrollar

210601023. Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso

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 lectoescritura 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.