

The background of the entire page is a photograph of an airport tarmac at sunset. A large white commercial airplane is the central focus, with its nose and cockpit visible. A ground crew member in a bright yellow safety vest is walking towards the aircraft. In the foreground, the blurred wheel and handle of a ground support vehicle are visible. The sky is a mix of orange and yellow, and the overall scene is brightly lit by the low sun.

Técnico Servicio Aeroportuario de Pasajeros



01 **Presentación**

Estudia Servicio Aeroportuario a Pasajeros

En este programa de formación aprenderás a 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 los servicios aeroportuarios que están empleando las aerolíneas, agencias de viajes, call center de servicios turísticos y concesionarios aeroportuarios.

Como egresado SENA, podrás desempeñarte en aerolíneas nacionales e internacionales, agencias de viajes, call center de servicios turísticos, concesionarios aeroportuarios y demás, ocupando los cargos como agente de servicio al pasajero, de servicio en aeropuerto, de tiquetes, agente de información de servicios aeroportuarios y asesor de servicios turísticos en call center.

Este programa tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100% virtual. Para acceder, debes contar con un computador o tablet con acceso a internet.



Código
633200



horas
2208



Duración
15 mes



Modalidad
Virtual

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 las Llegadas de pasajeros aéreos internacionales paso de 3835.798 a 5786.219 en los mismos periodos. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019), esto gracias 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 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

220601501 - aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

260201070 - asesorar viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa

210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.





230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

240202501 - 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.

260201075 - Portar equipaje de acuerdo con procedimientos técnicos.

260201073 - Procesar el embarque de pasajeros de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.

240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

999999999 - Resultados de aprendizaje etapa práctica

04 Perfil de ingreso

- Nivel académico: básica secundaria.
- Grado 9.
- Requiere certificación académica.
- Edad mínima definida por la ley: 14 años
- Requisitos adicionales: fase 2 obligatoria: superar prueba actitudinal y de inglés en A.
- Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
 - Personas con discapacidad visual o motora.
 - Discapacidad cognitiva alta.





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 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:

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





¡Súmate a esta propuesta de formación y haz parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!

www.senasofiaplus.edu.co

¡Inscríbete ahora! 