**Programa Cursos en línea – Nuevos Cursos Turismo**

1. **CONTEXTO INDUSTRIA TURISMO**

* A nivel mundial, la industria del turismo se encuentra frente a una crisis sin precedentes. En respuesta a la pandemia del coronavirus, el 96% de los destinos mundiales ha adoptado medidas como cierres totales o parciales de fronteras, suspensión de vuelos y protocolos de control a los viajeros.
* Se estima que se perderán 100 millones de empleos a nivel mundial y que los viajes internacionales caerán entre el 20% y el 30%, con pérdidas económicas entre los US$300 mil millones y los US$400 mil millones.
* En Chile la industria turística vive un momento particularmente complejo. El sector ya venía duramente impactado por la crisis social de octubre y esta pandemia no dio espacio a la recuperación. Se estima que, a consecuencia de esta crisis sanitaria, la llegada de turistas extranjeros caerá el 2020 en alrededor de un 41% y los viajes nacionales disminuirán en 30,5%.
* Tanto en Chile como en el extranjero la pregunta que se repite es cuándo podremos volver a viajar. Todo dependerá de la evolución de la pandemia. Existe consenso en que lo primero en reactivarse será el turismo interno —los viajes de corta distancia dentro de los propios países—, para luego dar inicio a los viajes internacionales.
* En Chile, estimamos que podremos empezar la primera fase de reactivación, con viajes nacionales, a partir de septiembre de este año. La reactivación del turismo internacional la veremos recién el 2021.[[1]](#footnote-1)
* Hoy estamos enfocados en identificar los mecanismos que nos permitirán desarrollar un plan de reactivación en cuanto sea seguro volver a viajar. Mientras, apoyamos la difusión de las medidas de apoyo económico que ha dispuesto el Gobierno y activamos herramientas de acompañamiento, información y orientación a los emprendedores que componen la industria.
* Se han generado instancias de capacitación, como el ciclo de charlas Activa Turismo en Línea; de información y acompañamiento, como la plataforma Turismo Atiende; campañas de promoción con foco interno #NosVolveremosaEncontrar e internacional con el llamado #IDreamOfChile; se lanzó la [Guía de Herramientas para el Turismo](http://www.subturismo.gob.cl/guia-de-herramientas-para-el-turismo.), que agrupa en un solo lugar toda la oferta estatal disponible para apoyar a las empresas y personas del rubro en esta contingencia; y se están realizando los Encuentros Públicos Privados de Turismo en las regiones que buscan construir en conjunto la hoja de ruta regional que permitirá definir y priorizar las acciones de su plan de reactivación turística.

# **OBJETIVO CURSOS EN LINEA**

El objetivo de esta iniciativa es poder entregar competencias que ayuden a mejorar las opciones de empleabilidad, a través de capacitaciones en línea en algunas áreas focos que hoy son relevantes para el mundo laboral, y llegar así a un mayor número de personas y en todos los rincones del país, como complemento a los programas sociales. Esto sin considerar requisitos de participación, permitiendo ampliar el alcance y el grupo objetivo al que hoy atiende SENCE.

Son cinco las áreas de foco que componen la estructura de este programa: Tecnología de la Información; Emprendimiento, Idiomas; Deberes, Derechos e Inclusión y Habilidades transversales necesarias para el Siglo XXI.

# **RESULTADOS CURSOS EN LÍNEA A LA FECHA**

Durante 2019 se cerraron cuatro convenios vigentes a la fecha, con Fundación Carlos Slim, Fundación Telefónica, Rosetta Stone a través de su representante en Chile Cognos Online y Red Apis, gracias a los cuales se ejecutaron 33 cursos diferentes, con sus respectivas secciones, en temáticas de Tecnología de la Información, Emprendimiento, Idiomas, Deberes, Derechos e Inclusión y Habilidades para el Siglo XXI.

Actualmente contamos con tres convenios con cursos vigentes y cupos abiertos: uno con Fundación Carlos Slim, otro con Fundación Telefónica y el más reciente con LinkedIn Learning. Son 66 cursos disponibles, con diferentes temáticas de Tecnología de la Información, Emprendimiento y Habilidades para el Siglo XXI.

Hasta el 30 de abril los cursos online acumulan un total de **273.238** inscripciones, de las cuales 84.655 han iniciado los cursos y de estos 23.955 han aprobado, alcanzando así una tasa de aprobación de un 28% por sobre los iniciados.

Del total de inscripciones al 30 de abril, existe un total de 158.565 participantes únicos de los cuáles el 51% son hombres y el 49% son mujeres.

1. **CONTEXTO – Pandemia del coronavirus y crisis del turismo**

En medio de la crisis mundial que enfrentamos a raíz de la pandemia del coronavirus, nuestro país ha debido adoptar una serie de medidas que han afectado directamente la actividad turística. El cierre de fronteras, el establecimiento de cuarentenas, aduanas y cordones sanitarios, junto con el cierre de parques nacionales, reservas y monumentos naturales por parte de Conaf, ha influido negativamente en los trabajadores y emprendedores de esta área, quienes han visto disminuir drásticamente sus ingresos y fuentes laborales.

En este sentido, resulta relevante para Sence y Sernatur, articular una alianza colaborativa que permita incorporar a la oferta vigente de cursos, contenidos que apoyen a la industria del turismo ante este nuevo escenario, y que les permitan a sus trabajadores obtener nuevos conocimientos para fortalecer, reinventar o generar nuevas fuentes de trabajo.

# **NUEVOS CURSOS TURISMO**

Sence, gracias a la alianza vigente con Fundación Carlos Slim, pondrá a disposición 3 nuevos cursos orientados a potenciar herramientas para desarrollar actividades turísticas. Junto a ellos, se promocionarán 14 cursos de la oferta actual, correspondientes a las alianzas vigentes con Fundación Carlos Slim y Fundación Telefónica, que buscan fortalecer habilidades y competencias en áreas ligadas a la actividad turística.

Los nuevos cursos se lanzarán a través de una actividad coordinada con Sernatur, y los cursos se encontrarán disponibles a través de la página de Sence a partir del 12 de mayo.

**Nuevos Cursos:**

1. **Diseñador de Oferta Turística**
2. **Promotor Turístico**
3. **Agente de Venta Telefónico**

**Otros cursos de interés para el área turística (ya disponibles en sence.cl):**

1. **Growth Hacking: cómo atraer y retener usuarios**
2. **Diseño web con HTML + CSS**

1. **Aprende Wordpress**

1. **Computación básica**
2. **Análisis y diseño del sistema de información contable**
3. **Mejora de procesos**
4. **Protocolo de atención y servicio**
5. **Cómo calcular tu inversión**
6. **Formulación y evaluación de proyectos**
7. **Ideas para hacer crecer tu negocio**
8. **Liderazgo**
9. **Marketing digital**
10. **Estrategias de marketing online**
11. **Agente de venta digital**

# **GRUPO OBJETIVO**

Todos las personas mayores de 18 años que cuenten con un RUT

# **PASOS PARA POSTULAR**

1. Ingresar al banner de los cursos en línea en el portal www.sence.cl.
2. Ingresar a “Postula Aquí”
3. Buscar el curso y seleccionarlo.
4. Registrarse con el RUT y CS.
5. Empezar el curso.

**\*Para volver a ingresar a un curso ya seleccionado, hay que ingresar a la página de SENCE e ingresar a “Mi Perfil” y acceder al curso inscrito**

# **DETALLE CONTENIDO DE CADA CURSO**

* 1. **Diseñador de Oferta Turística (24 hrs.)**

Un diseñador de oferta turística es la persona capaz de identificar potencial turístico en un lugar, generar ideas para aprovechar recursos que permitan emprender un negocio involucrado en la prestación de servicios turísticos que sea redituable y escalable con el tiempo a nivel tanto local como internacional.

Con esta capacitación, el usuario podrá:

• Identificar potencial para emprender un negocio turístico en una zona específica

• Vislumbrar diversas opciones de emprendimientos y evaluar la factibilidad de cada una

• Identificar los elementos técnicos necesarios para el desarrollo formal de la idea

• Estrategias para la implementación y operación del lugar.

* 1. **Promotor Turístico (33 hrs.)**

En este curso, obtendrás los conocimientos necesarios para diseñar e implementar recorridos y actividades turísticas, basándote en las necesidades y requerimientos de tus clientes, identificando sus perfiles y tomando siempre en consideración los más estrictos lineamientos de seguridad.

Aprenderás técnicas para el manejo de grupos y comunicación efectiva, dominando la información que compartes con los visitantes y sensibilizando a cada uno de ellos, de acuerdo con el sitio turístico en el que se encuentren.

* 1. **Agente de Venta Telefónico (28 hrs.)**

En este curso aprenderás las principales técnicas de atención telefónica, los diferentes estilos de comunicación y los protocolos de una llamada para procesar las necesidades y peticiones de cada uno de los clientes de la empresa a la que representes, ganando su confianza y logrando su satisfacción.

También conocerás algunas habilidades que puedes desarrollar para crecer profesionalmente y diversificar los servicios que puedes ofrecer.

* 1. **Growth Hacking: cómo atraer y retener usuarios (30 hrs.)**

En este curso se enseña a transformar un producto digital en un producto que la gente realmente quiera utilizar y cómo generar hábitos mediante el uso de la tecnología para que los usuarios vuelvan de manera recurrente desde el minuto 0. Este curso enseña a mejorar la experiencia de usuario para atraerlos y retenerlos en el corto y largo plazo.

* 1. **Diseño web con HTML + CSS (30 hrs.)**

Este curso enseña a diseñar páginas web con la última versión del lenguaje HTML, HTML5 y CSS, y los principios del posicionamiento SEO y las directrices de accesibilidad que todos los sitios web deben seguir.

* 1. **Aprende Wordpress (30 hrs.)**

En este curso aprenderás a utilizar WordPress, el gestor de contenidos más extendido en el mercado que te permitirá administrar, desarrollar y personalizar tu sitio web.

* 1. **Computación básica (18 hrs.)**

Este curso consiste en conocer los principales componentes de hardware y software de una computadora permitiendo al usuario aprovechar sus características para realizar sus tareas de forma eficiente y segura.

Los principales aprendizajes consisten en:

- Identificar los componentes internos y externos del hardware de una computadora.

- Identificar los principales elementos del entorno gráfico.

- Identificar las características de los sistemas operativos más populares.

- Crear documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones digitales.

- Acceder a herramientas como el motor de búsquedas y el correo electrónico a través de un navegador.

- Prevenir riesgos derivados del uso de internet.

- Realizar el mantenimiento preventivo del equipo.

* 1. **Análisis y diseño del sistema de información contable (9 hrs.)**

Esta capacitación permite adquirir las competencias necesarias para diseñar e implementar un Sistema de Información Contable en tu empresa. Los principales aprendizajes son:

* Identificar la importancia de los Sistemas de Información Contable en la empresa
* Analizar las características de tu empresa y su entorno para personalizar el sistema a sus necesidades
* Determinar las necesidades de información de la empresa
* Diseñar e implementar el sistema
* Implementar un plan que permita brindar seguimiento y controlar los resultados del sistema.
  1. **Mejora de procesos (7 hrs.)**

La mejora de un proceso te ayuda a reducir costos, maximizar tiempos y realizar con mayor calidad las actividades dentro de una organización. Con esta capacitación es posible fortalecer el desempeño de actividades, minimizar los riesgos de errores y aplicar la mejora continua. Para lograr este objetivo, es necesario ser capaz de:

* Detectar la necesidad a cubrir
* Valorar los datos que se proporcionan
* Elegir los que son útiles, así como descartar los que no lo son
* Seleccionar y aplicar un método de análisis para encontrar las relaciones entre los datos y sus comportamientos
* Construcción de trabes y losas
* Alzado de muros
* Generar modelos que orienten a la interpretación de datos
* Crear indicadores de desempeño para monitorear el desarrollo del proceso
* Comunicar los resultados de manera clara
* Tomar la mejor decisión basada en estrategias de trabajo en equipo
  1. **Protocolo de atención y servicio (19 hrs.)**

Este curso permite aplicar los principios que rigen las relaciones cotidianas de colaboración e interacción en un ambiente de trabajo. Su fundamento es el respeto y su alcance es tanto vertical con cualquier jerarquía, como horizontal con cualquier compañero de trabajo y hacia afuera con clientes y proveedores o con cualquier otro para el cumplimiento de metas de la Organización. Los principales aprendizajes de este breve curso son:

* Mejorar las habilidades de comunicación al aplicar los protocolos de atención de calidad que corresponden a cada tipo de interacción
* Aplicar técnicas que contribuyan al aseguramiento de la calidad
* Identificar los medios para mantener actualizado los conocimientos
  1. **Cómo calcular tu inversión (18 hrs.)**

En esta capacitación se enseñan las competencias necesarias para calcular la inversión inicial para emprender un negocio. La capacidad de programar, organizar, dirigir y coordinar las actividades y recursos del negocio, buscando la máxima eficacia y eficiencia en todos sus procesos. Los principales aprendizajes consisten en:

* Identificar las actividades y procesos fiscales necesarios para emprender tu negocio
* Valorar la infraestructura donde ubicarlo
* Clasificar costos y gastos
* Calcular la inversión inicial y los gastos
* Gestionar los bienes de la empresa con la proyección de ingresos y el balance general
* Determinar el estado financiero de la empresa
  1. **Formulación y evaluación de proyectos (80 hrs.)**

Este curso permite desarrollar las habilidades necesarias para planear un proyecto y realizar un análisis exhaustivo de las necesidades del área donde se pretende llevar a cabo, así como un estudio de mercado que revele las competencias y defina el mercado potencial. Además, realizarás estimaciones de costos y análisis financieros que te permitirán evaluar si un proyecto es viable para llevarlo a su emprendimiento.

* 1. **Ideas para hacer crecer tu negocio (8 hrs.)**

Este curso muestra el uso de las herramientas y el desarrollo de las habilidades necesarias para que todas las personas interesadas en incrementar el alcance de su negocio puedan lograrlo.

Los principales aprendizajes son:

- Proporcionar atención adecuada y satisfactoria a todos los clientes que soliciten tus servicios

- Identificar las oportunidades de desarrollo y promoción de tu negocio

- Elaborar un presupuesto financiero

- Aprovechar las herramientas disponibles en internet

* 1. **Liderazgo (18 hrs.)**

Este curso enseña como una persona que ejerce liderazgo es capaz de dirigir a un equipo mediante la definición clara de objetivos, la comunicación asertiva y la motivación:

* Impulsa el cambio a través de un modelo de trabajo colaborativo y propósitos compartidos. Participa activamente en el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores a través del empoderamiento y la asignación de diversas responsabilidades.
* Refuerza constantemente su inteligencia emocional a través del autoconocimiento y la empatía para construir relaciones interpersonales productivas y positivas.
* Se desempeña proactivamente, mostrando flexibilidad y adaptación al cambio.
* Adopta y promueve los valores y la visión de su organización, actuando éticamente, promoviendo el bienestar y la seguridad de sus colaboradores para alcanzar metas a través de prácticas responsables.
  1. **Marketing digital (44 hrs.)**

La capacitación en marketing digital es una herramienta que ayuda a llevar las habilidades de venta a medios digitales en conjunto con su creatividad para: Promover un negocio o marca en la red, llegar a clientes potenciales de una forma efectiva, transformar usuarios en consumidores, brindar ventas y experiencias personalizadas, así como un buen servicio de atención al cliente. Con esta capacitación, los principales aprendizajes consisten en:

* Sondeo de intereses y necesidades de los usuarios
* Generación de valor entorno a la marca o negocio
* Estrategias para involucrar al usuario o seguidor en el proceso de publicidad
* Selección e implementación de los medios idóneos para llegar al público objetivo
* Personalización de contenidos, servicio y trato para cada uno de tus clientes
* Estrategias para dar mayor alcance a sus contenidos en la web
* Seguimiento de opinión y comportamiento post venta
* Medición del éxito de estrategias en tiempo real
  1. **Estrategias de marketing online (30 hrs.)**

Este curso permite formar y preparar profesionales digitales en las principales estrategias de marketing digital y que el participante aprenda a crear su página web, cómo dinamizarla en las redes sociales o atraer tráfico mediante el posicionamiento en buscadores.

* 1. **Agente de venta digital (39 hrs.)**

Esta capacitación enseña a vender paquetes de publicidad digital de acuerdo a las necesidades identificadas en los negocios de los clientes.Permite distinguir los tipos de publicidad y los medios de difusión que, por sus características, se ajusten más a las necesidades de cada cliente; verificar los materiales, documentos e información necesaria que debes preparar e integrar, de acuerdo a cada una de las etapas del proceso de venta consultiva, para lograr los objetivos de venta.

También permite conocer las ventajas de la publicidad en redes sociales y cómo operarla para lograr posicionar los productos o servicios de los clientes.

1. Fuente: Subsecretaría de Turismo, Ministerio de Economía. [↑](#footnote-ref-1)