



COMERCIALIZACIÓN DIGITAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
Nivel de formación: Tecnólogo

01 Presentación

**Código**

623604

**Horas**

3984

**Duración**

27 meses

**Modalidad**

virtual



02 Justificación del programa

La tecnología en comercialización digital de servicios turísticos brinda al sector turismo y a los subsectores, la posibilidad de incorporar talento humano con habilidades técnicas y personales que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento económico, social y tecnológico de su entorno y del país.

De igual manera, el programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, adaptación al cambio, determinación y perseverancia; con disposición hacia el trabajo en equipo, habilidades para optimizar los recursos responsable y eficientemente; con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la diversidad, impactando en el desarrollo sostenible de su región.

El SENA ofrece el programa con todos los elementos de la formación profesional integral, mediados por metodologías de aprendizaje innovadoras y acceso a tecnologías de última generación, lo que potencia el librepensamiento en ciudadanos con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, con competencias para liderar el diseño de experiencias turísticas, la proyección del mercado turístico, el desarrollo de estrategias de mercadeo digital en servicios turísticos, la administración del ecosistema digital, la venta de productos y servicios turísticos de acuerdo con tendencias, cambios tecnológicos y necesidades del sector empresarial y sus colaboradores.

03 Competencias a desarrollar

Diseñar paquetes turísticos de acuerdo con estándares de servicio y normativa técnica.

Diseñar propuesta gastronómica de acuerdo con tendencias del mercado y estándares técnicos.

Diseñar espectáculos escénicos de acuerdo con técnica y normativa.

Proyectar el mercado según segmentos y métodos de pronóstico.

Administrar comunidades virtuales de acuerdo con requerimientos comunicativos y estrategias de social media.

Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal.

Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.

Resultado del aprendizaje de la inducción.

Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.

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.

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

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

Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los convenios internacionales.

Orientar investigación formativa según referentes técnicos.

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

El futuro aprendiz deberá ser bachiller, con una edad de 16 años o más. Deberá acreditar el Examen de Estado de la Educación Media. Son obligatorias, las pruebas de ingreso fases I y II; y superar la prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.

Además, de acuerdo con el perfil requerido por el sector productivo, se recomienda no tener limitaciones de tipo motriz, sensorial o intelectual moderadas en adelante, que impidan el desarrollo de la formación.

A nivel actitudinal, de motivación e intereses, deberá mostrar respeto por la diferencia y la opinión de los otros, contar con capacidad de análisis, síntesis, reflexión, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales. Se espera el desarrollo de cualidades de liderazgo a través de la motivación y la empatía, buena capacidad de adaptación a nuevas situaciones y trabajo bajo presión; así mismo, la resolución de problemas y trabajo en equipo a nivel multidisciplinar. Igualmente, se espera un dominio del propio idioma y

expresiones de uso frecuente en una segunda lengua, capacidad de comunicarse por escrito y oralmente, facilidad en el manejo de las relaciones interpersonales, y de medios tecnológicos.

En razón a la naturaleza del programa, el aspirante debe demostrar interés por el turismo y la interacción con turistas y pasajeros; tolerancia, disponibilidad al cambio, a la colaboración y al diálogo; respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación, así como honestidad, compromiso, responsabilidad, dedicación, organización y capacidad de toma de decisiones.

05 Perfil de egreso

El egresado del programa tecnológico de comercialización digital de servicios turísticos podrá desempeñarse en el campo laboral, empresarial y en el entorno social, descrito a continuación:

A nivel laboral, tendrá habilidades en la creación de experiencias del sector del turismo; así como la capacidad para gestionar ecosistemas digitales y diseñar las estrategias de comercialización online correspondientes, e interpretar las métricas resultantes de las campañas digitales, con el apoyo de las herramientas tecnológicas. Del mismo modo podrá facilitar el proceso de compra y de pago del turista bajo protocolos de seguridad. Su desempeño se desarrollará en empresas del sector como coordinador de comercio digital; gestor de comercio electrónico o supervisor de ecosistemas digitales.

En lo empresarial, en cuanto a emprendimiento y empresarismo, el egresado del programa podrá enfocarse en diseñar y crear una tienda online para empresas del sector turístico, crear una empresa de consultoría turística en marketing digital; asesorar a empresas turísticas en el diseño e implementación de campañas de marketing digital. Así mismo, ofrecer servicios de community manager en el sector del turismo, orientar a las empresas del sector turístico en la implementación de campañas de venta online; y diseñar experiencias digitales para turistas.

En el entorno social, el egresado podrá realizar labores sociales, a partir de su conocimiento, enfocadas en:

- Diseño de campañas digitales solidarias, de compromiso, apoyo y concienciación a nivel ambiental, social o cultural.
- Promocionar conductas y contenidos comprometidos que puedan orientar a los turistas hacia unas mejores prácticas dentro de los destinos y las empresas del sector.
- Apoyar a las comunidades en la comercialización digital de los productos o servicios turísticos.
- Diseño de campañas de inclusión social para el desarrollo sostenible de destinos turísticos.
- Brindar capacitaciones sobre comercio electrónico a poblaciones con enfoque diferencial, que hagan parte de empresas turísticas.

Así mismo, podrá continuar su proceso de formación y aprendizaje permanente de acuerdo con las competencias desarrolladas en los programas profesionales correspondientes con las áreas de administración de empresas turísticas y/o hoteleras y mercadeo digital. Igualmente, si es de su interés, podrá avanzar en sus estudios cursando especializaciones tecnológicas que estén disponibles en el mercado y se relacionen con el campo de estudio. Además, podrá mejorar su perfil a través de cursos y diplomados en áreas como turismo, administración, mercadeo e idiomas.

Por otra parte, en relación con la innovación y el desarrollo tecnológico, el egresado podrá desarrollar innovaciones relacionadas con productos, servicios, procesos y marketing en el sector turístico, como:

- ▶ Experiencias de productos y servicios turísticos digitales.
- ▶ Diseño de eventos virtuales para el sector turismo.
- ▶ Creación de recursos digitales que generen valor agregado a los servicios turísticos promocionados.
- ▶ Automatización de campañas digitales con contenidos personalizados en función de la fase del ciclo de compra del turista, su perfil y su comportamiento.
- ▶ Planeación del desarrollo de una nueva app para la empresa turística.
- ▶ Inclusión de nuevas formas de pago en las experiencias turísticas digitales.
- ▶ Diseño de concursos entre marcas del sector turístico.
- ▶ Alianzas con otras empresas turísticas para la venta de productos o servicios en conjunto.

Algunas líneas de investigación donde se podría enfocar el egresado serían analítica digital, diseño, innovación, análisis de productos, servicios, comportamiento del cliente, comunicaciones y marca.

06 Estrategia metodológica

El programa se aborda teniendo como referencias principales el análisis, la planeación, la ejecución y la evaluación en el desarrollo de las competencias establecidas dentro del mismo, de tal manera que es posible asimilar los contenidos de conocimiento y los prácticos de forma ordenada, utilizando herramientas de formación virtual con contenidos de texto, interactivos y de multimedia.

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 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.