



las agencias de viajes más representativas del país señalan que, aunque los estudios superiores en turismo son una condición deseable para la vinculación laboral, no siempre son indispensables. Para ellos, se requieren ciertas habilidades que no se adquieren en los claustros universitarios, sino en el ejercicio de la labor.

¿Qué están ofreciendo las universidades? ¿Qué están buscando las agencias de viajes en sus empleados? La Agencia de Viajes Colombia profundiza.

LA OFERTA ACADÉMICA EN TURISMO.

Los programas de formación turística son ofrecidos en multiplicidad de IES alrededor del país, con aquellos ubicados en instituciones de la capital como los más destacados. La oferta de programas abarca los diversos rangos de la educación superior, desde la educación continua y de extensión, pasando por los programas técnicos y tecnológicos, hasta las formaciones de pregrado y posgrado.

Por un lado, la educación técnica y tecnológica está dedicada a la formación para cargos operativos específicos, más enfocados en el fortalecimiento del turismo receptivo. Farid Figueroa Torres, director de Formación Profesional del

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), explicó este enfoque: "La formación de los empleados del sector turismo beneficia al país porque mejora los niveles de competitividad nacionales en ese campo, incrementa los índices de productividad de las regiones y permite a las comunidades desarrollar procesos productivos basados en experiencias únicas para el turista".

Hacemos un examen de admisión en el que verificamos que el aspirante tenga conocimientos en agencias de viajes, lo cual solo se adquiere con experiencia laboral.

Armando Romero

Por otro lado, los programas profesionales buscan formar personas con perfiles administrativos y gerenciales, tanto en turismo receptivo como emisor. Así lo afirma Edna Roza, decana de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia: "En el caso de Colombia, como país emergente, mucha gente no conoce el turismo, no sabe cómo trabajar políticas públicas ni planificación territorial, ignora los con-

ceptos de gestión y se equivoca bastante en el modelo de negocio. Creo que es un costo alto de aprendizaje para el éxito del sector".

Los programas siguen teniendo carencias. De acuerdo al censo de Anato, los directivos de agencias aseguran que sus empleados requieren una mayor capacitación en servicio al cliente (42%), seguido de geografía turística (17%), marketing digital (13%), turismo online (11%) y publicidad (9%). Estas áreas son aquellas en las que, consideran los directivos, los programas de formación turística tienen falencias o necesitan actualizarse.

¿QUÉ BUSCAN LAS AGENCIAS?

Para las agencias de viajes, la educación superior se ha convertido en un requisito deseable para el acceso a sus compañías. Sin embargo, para estas empresas, los estudios no son suficientes si no están complementados con experiencia laboral, pues las llamadas "habilidades blandas" solo las desarrolla el ejercicio profesional.

Luis Carlos Bonil, gerente nacional de Aviatour, aseguró: "Un aspirante no puede solo haber cursado bachillerato. Por el contrario, debe tener algún tipo de estudio técnico, tecnológico o profesional relacionado con turismo en alguna de las facultades de administra-

+ ¿Y EL BILINGÜISMO?

La competencia en inglés como segunda lengua es uno de los ejes transversales de los múltiples programas de formación profesional. Sin embargo, el nivel de bilingüismo entre el personal comercial, de producto y de reservas de las agencias de viajes aún es limitado. De acuerdo al censo de Anato, apenas el 14% de estos empleados es efectivamente bilingüe, con el personal de operadores en destino llevándose más de la mitad de los empleados con competencia en inglés, debido, entre otras razones, a su necesaria interacción con turistas extranjeros que visi-

tan el país.

La firma de enseñanza de inglés Education First (EF) determinó que, el año pasado, Colombia ocupó el puesto 60 entre 88 países no angloparlantes en su dominio del idioma, por debajo de otras naciones de la región como Argentina, Costa Rica, Uruguay, Chile, Brasil, Guatemala y México.

No obstante, el Consejo Británico aseguró en una encuesta que el 48% de los colombianos encuestados considera que existe un lazo muy fuerte entre el idioma inglés y una mejor empleabilidad y salario.

ción turística y hotelera disponibles en el país y a nivel internacional". Aun así, Bonil aseguró que Aviatour también solicita experiencia en sus ofertas de empleo y posee una robusta unidad de capacitación para encaminar al personal hacia las habilidades que la compañía desea desarrollar.

Armando Romero, subgerente de Aerovías Pacifico, agencia de viajes corporativa del Grupo Over certificada en Calidad Turística por el Mincit y SGS, destacó que su compañía es más estricta con el requisito de estudios en sus procesos de selección, aun-

que la educación por sí misma no es suficiente. "Hacemos un examen de admisión donde verificamos que el aspirante tenga conocimientos en operación de sistemas GDS, sepa hacer revisados, conozca la geografía turística y entienda cómo se mueve el mercado, lo cual solo se adquiere con experiencia laboral. Sin embargo, la educación nos asegura que las competencias de la persona son las ideales para el desempeño del cargo, así como para mantener los estándares de las distintas certificaciones de calidad que tenemos", aseguró.

Para agencias OTAs, que manejan gran volumen de clientes a través de canales indirectos (como call center, chat o correo electrónico), la capacitación profesional no es indispensable. Jorge Arana, gerente de Gestión Humana de Despegar, resaltó: "El perfil que buscamos para el departamento de Customer Experience en su mayoría corresponde a estudiantes universitarios que, preferiblemente, tengan experiencia en centros de atención presencial, telefónica o virtual de cualquier tipo. No es una condición estar graduado".

PLAN DE CARRERA.

Aunque la educación no es indispensable para aquellos aspirantes a ingresar al gremio de agencias de viajes, sí que lo es si se desea hacer carrera dentro del segmento. De acuerdo al censo de Anato, un ascenso a un rol de supervisión o calidad implica un incremento salarial de alrededor de un 30%, mientras que un gerente junior o un directivo gana, en promedio, el doble que un asesor.

Para los directivos entrevistados, los estudios son deseables para un plan de carrera, pues un cargo gerencial requiere un conocimiento profundo, no solo del producto, sino de esquemas administrativos y de gestión que se adquieren en la universidad. ▀

RESERVA LLAMANDO
A NUESTRA LINEA PBX: (2) 557 7877

**7 NOCHES
8 DÍAS**

Isla Margarita

CON VUELOS DIRECTOS
CALI - PORLAMAR - CALI

Desde:
\$1'659.000
POR PERSONA EN ACOM. TRIPLE

SALIENDO EN JULIO 20 AL 27, JULIO 27 AL 3 DE AGOSTO,
AGOSTO 3 AL 10, AGOSTO 10 AL 17, AGOSTO 17 AL 24 Y AGOSTO 24 31

live travel
MAYORISTA DE TURISMO