

La educación como base del desarrollo Viene de pág. 2

en dominios tecnológicos, pues desde la academia podemos brindarle esos saberes específicos", argumentó Cristina Viatela.

La actualización permanente es la herramienta que tiene el gremio para garantizar la calidad en los servicios que prestan. "Seguimos apoyando iniciativas de esta clase para que el recurso humano sea el mejor, el más calificado", puntualizó Cortés.

Algunos argumentan que lo que más demanda el sector son técnicos o tecnológicos. "Son muy necesarios,

pero inexplicablemente muchas entidades educativas siguen creando programas universitarios, cuando lo que más se demanda son cargos medios y operativos. Es ahí donde hay una ruptura entre lo que requiere el medio y lo que se forma", manifestó el directivo de Cotelco.

Una opinión similar expresó Rafael Avella, quien considera que lo indispensable no es tener un título académico. "Lo más importante es que tenga la experiencia, intuición, que sea idóneo y que tenga

muy presente la ética".

No obstante, son los empresarios los que ponen las exigencias y le dan el dinamismo que ellos necesitan en sus vacantes. "En nuestro negocio los tres niveles educativos son necesarios, debido a los cargos que manejamos. Buscamos personal con estudios relacionados al negocio y también es importante la vocación de servicio, el compromiso y la responsabilidad con la labor", dijo Fernando Villate, director nacional de formación de Aviatour.

¿A dónde va la capacitación?

Si de alguna manera no está implícita la profesión o el nivel educativo que se deba tener, hay que intentar perfilar la gestión. Y aunque existe una amplia oferta educativa, que en algunos casos puede llegar a ser hasta gratuita, la incógnita queda en hacia dónde deben concentrar sus licenciaturas y enseñanzas.

Desde las escuelas la apuesta está en una educación de talla mundial y entre las habilidades que

se deben exaltar está la de conocer a profundidad el negocio. "Deben proporcionar información única, porque las nuevas tecnologías le permiten al cliente encontrarlo todo, entonces ¿Qué sentido tiene consultarlos? Así que su tarea debe ser la de relacionar la oferta en beneficio del cliente" concluyó Viatela.

El adecuado uso de las nuevas herramientas es una de las cualidades que más se valoran. "En internet está todo, así que hay que definir su función. Lo ideal sería que asesoraran a ese cliente que ya tiene la información, para que con su experiencia lo ayuden a tomar la mejor decisión. Y eso requiere de una persona que conozca el producto, deben ser expertos en lo que comercializan", agregó Toro.

En el mismo nivel, se aprecia la instrucción en idiomas. "El bilingüismo es muy valioso para nosotros; tenemos varios convenios para incentivar el aprendizaje de inglés, pero de igual forma necesitamos personas que nos aporten otras lenguas, sobre todo para el receptivo que es donde más falta nos hacen. Nuestro ideal sería contar por lo menos con 50 trabajadores bilingües, pero en el momento solo tenemos cerca de 20", aseguró Fernando Villate.

Por su parte, en lo corrido de 2015, Anato ha desarrollado 45 capacitaciones con modalidades presencial y virtual, con cobertura nacional, en la que han par-

ticipado 1500 agentes de viajes, con temáticas como: Normas Técnicas Sectoriales, comercio electrónico, sistemas de reservas, claves para exportar servicios turísticos, redes sociales, trámites de visas y geografía turística.

No obstante, aunque la oferta es amplia y variada, hay que resaltar que está en el interés que se le ponga, ya que en algunas ocasiones esta no se aprovecha al máximo y esos recursos y esfuerzos de los diferentes actores de la cadena se ven poco utilizados.

Es claro que la responsabilidad recae en todos los integrantes de la cadena, en las instituciones y el sector privado. "Nosotros acabamos de hacer unos cursos con recursos del SENA, pero tuvimos que cancelarlos porque las compañías no enviaban a sus empleados y tampoco les exigían, entonces cómo quieren ser mejores o más competitivos si no se capacitan. La gente cree que con su título universitario o técnico no necesita actualizarse ni aprender más. La obligación es de parte y parte, si se quiere ser competitivo", dijo Toro.

En definitiva, el dilema ya no radica en si se debe contar con una titulación superior para desempeñar el trabajo, sino en el compromiso por parte de los interesados en pertenecer al gremio, para encontrar los estudios pertinentes que les permitan ofrecer un servicio único, de calidad y a la altura de las necesidades del mercado.

► Vitrina Turística 2016

Magdalena, destino invitado

El departamento será el invitado nacional de honor en la Vitrina Turística 2016, que se realizará del 24 al 26 de febrero próximo en el recinto ferial de Corferias y contará con más de 1000 expositores de 30 países y todos los departamentos de nuestro país.

De acuerdo a Paula Cortés Calle, presidente gremial, la Junta Directiva de Anato se reunió y entre los aspirantes se eligió a Magdalena teniendo en cuenta su potencial turístico, el papel significativo que en esa zona juegan las agencias de viajes, así como su propuesta novedosa de nuevos paquetes y destinos.

"Magdalena tiene muy buenos productos y oferta para el sector, sabemos que su participación será destacada y los participantes podrán generar importantes negocios para potencializar aún más el turismo regional", agregó Cortés Calle.

www.anato.org



www.argentina.travel

Silvia, 37, colombiana
#BuenosAiresNocturna
Argentina, por ti

Argentina