

Análisis Ocupacional del Sector de Turismo en Bogotá



Universidad del Rosario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
Centro de Pensamiento en Estrategias Competitivas – CEPEC

Saúl Pineda Hoyos
Director CEPEC

Juan Carlos Guataquí (PhD)
Experto en Intermediación Laboral

Carlos Ernesto Escobar
Consultor Asociado

Daniel Alberto Merchán
Investigador – Experto Ocupacional

Diego Fernando Buitrago
Asistente de Investigación CEPEC

Mario David Chaves
Asistente de Investigación

Leidy Sánchez
Diseño y diagramación

Tabla de contenido

Prólogo		I Marco metodológico	
Pág. 6	Pág. 10	Pág. 12	Pág. 14
	Introducción		2 Sector Turismo: contexto económico y de políticas
			Pág. 16 2.1 Mercado del turismo
		Pág. 20 2.2 Ingresos de la actividad turística y el Producto Interno Bruto de Bogotá	Pág. 22 2.3 Demanda y Oferta Turística de Bogotá
		Pág. 28 2.4 Empleo en el Sector Turismo	

3
Análisis
Ocupacional
del Sector
Turismo

Pág.
35

Ocupaciones
más demandadas:
normas de
competencia

Apéndices

Pág.
58

Normas técnicas
de competencia

Pág. 34	Pág. 50	Pág. 58	Pág. 74
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

4
Análisis de
oferta de
formación de
las ocupaciones
dinámicas

Fichas
ocupacionales

Pág.
50

4.1 Consideraciones
educativas y de
formación derivadas
de los perfiles
ocupacionales

Pág.
57

4.2 A modo
de conclusión

Prólogo

El sector turismo es uno de los más dinámicos de la economía mundial y su fomento permite la generación de nuevos empleos e ingresos, en el sector y en otros, por su vínculo con el desarrollo industrial y comercial. Depende para su desarrollo de algunas condiciones sociales y económicas (infraestructura, seguridad, fortalecimiento normativo e institucional), además de los atractivos naturales, físicos, culturales y de negocios, que llaman la atención del turista.

Las crecientes expectativas del mercado turístico a nivel mundial son igualmente ciertas para el país y especialmente para Bogotá,

que es el principal destino turístico del país. Una política de mejoramiento continuo y efectivo del turismo tiene como condición de partida, la articulación y unificación de esfuerzos entre los distintos actores del sector, incluyendo la administración pública, para organizar y fortalecer de manera integral, los factores que hacen atractivo y placentero visitar nuestra ciudad y la región.

Mediante el Decreto 327 del 2008 se expidió y adoptó la “Política Distrital de Turismo para Bogotá D.C y su zona de influencia Región Capital”, con la finalidad de promoción, fomento y articulación interinstitucional para el mejoramiento integral de la actividad turística y de las actividades conexas (alojamiento, bares y restaurantes, museos, actividades culturales, atractivos turísticos, entre otros). A la par del crecimiento del sector turismo en el país y en Bogotá, se ha generado una alta demanda de trabajadores especializados o con habilidades específicas. No es un secreto que el capital humano vinculado laboralmente y encargado de acercar al visitante a los atractivos turísticos, cumple un papel fundamental en la dinámica y consolidación del sector.

Tal como ocurre en otros sectores, en el sector turismo existe una brecha entre las necesidades del sector y las competencias de los trabajadores. Estas necesidades de capacitación del recurso humano en algunos sectores económicos de la ciudad vienen siendo atendidas por la SDDE en el marco de los Pactos por el Trabajo Decente. Bajo el esquema de Pactos se busca formar, partiendo de la identificación de las necesidades de las empresas, a la población que presenta dificultades para acceder a los puestos de trabajo.

En general, los Pactos por el Trabajo Decente son instrumentos de política laboral en el marco de los cuales se realizan alianzas entre el sector público y privado, en sectores estratégicos de la economía con alta capacidad y potencial de generación de empleo, con el objetivo de mejorar las oportunidades de los grupos poblacionales con más dificultades para encontrar un empleo en condiciones de calidad, promoviendo la movilidad social, laboral y salarial

de los beneficiarios. Bajo el esquema de Pactos se busca facilitar la conexión entre la oferta y la demanda laboral, creando espacios para la cualificación y formación de capital humano, buscando atender los desequilibrios del mercado laboral.

El presente documento, que hace parte de un conjunto de estudios de caracterización sectorial, que incluye el sector BPO y el Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, se centra en la caracterización de las demandas ocupacionales y el mercado laboral del sector turismo, en identificar los rasgos principales de la fuerza laboral y las necesidades de formación de acuerdo con los perfiles más demandados en el sector, como insumo fundamental para definir estrategias y lineamientos específicos de la política y de los procesos de generación de empleo y de trabajo digno y decente en la ciudad.

El documento recoge y analiza algunos requerimientos especiales en formación como: idiomas, competencias blandas, procesos administrativos y organizativos. Además, incorpora una descripción de los principales centros de formación que aplican programas acordes con los perfiles demandados y de las normas técnicas que debe orientar la formación para el trabajo en las instituciones que ofrecen dichos programas.

El documento es valioso porque se convierte en un insumo para las entidades y organizaciones que realizan actividades de fomento al empleo, formación para el trabajo, intermediación laboral y para la generación de estrategias institucionales y empresariales que atiendan los principales cuellos de botella del sector para generar empleo. Así, se busca reorientar las políticas públicas y reducir de manera urgente el desempleo, el cual afecta especialmente, como en otros casos, a jóvenes, mujeres, entre otras poblaciones que adolecen de mecanismos de orientación y formación adecuados que faciliten su vinculación al mercado laboral de la ciudad. Finalmente para los empresarios, bajo un esquema de intermediación y de formación laboral idóneos, se lograrían reducir sus costos de selección de personal y contratación.

Agradecimientos a los equipos de trabajo de la Universidad del Rosario y de la Subdirección de Formación y Capacitación de la SDDE por el trabajo realizado.

CARLOS SIMANCAS

Secretario Distrital de Desarrollo Económico

Introducción

Como parte del desarrollo de las actividades del Convenio 324 de 2012, establecido entre la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y el Centro de Pensamiento en Estrategias Competitivas (CEPEC) de la Universidad del Rosario, este documento contiene los aspectos estratégicos de requerimientos de formación, de cara a abordar una política pública que, dentro del desarrollo de Pactos por el Trabajo Decente, le ofrezca a la Secretaría de Desarrollo Económico elementos para formular una estrategia que armonice la dinámica de la demanda de trabajo del Sector Turismo, los perfiles ocupacionales más dinámicos y los requerimientos de formación, dentro de un contexto laboral que propenda por el Trabajo Decente.

Como insumo para este documento se han tomado los análisis y conclusiones del ejercicio de Análisis de Demanda Ocupacional del Sector Turismo, en el cual, mediante un análisis detallado de información de colocación (avisos clasificados e información de agencias de colocación laboral basadas en Internet), se identificaron los perfiles ocupacionales más activos en el mercado laboral del Sector Turismo. Dicho proceso se complementó con la revisión de documentos académicos sobre la dinámica económica del Sector, tanto en Colombia como en la ciudad de Bogotá. Con ello se aplican y elaboran insumos del componente de demanda de trabajo, de los cuales se retoman lineamientos y requerimientos, que serán contemplados en este documento, bajo el análisis de uno de los elementos que nutren la oferta laboral, los procesos de formación para el trabajo.

Uno de los aspectos más notorios detectados en dicho proceso, bajo la premisa metodológica de que la demanda de trabajo es una

demanda derivada a su vez de la demanda por bienes y servicios, tiene que ver con la destacada dinámica de la actividad turística, tanto en el país como en la Capital. Uno de los principales resultados de la mejora en la situación interna del país ha sido un mejor clima de seguridad, que a su vez ha redundado en mayor turismo interno e internacional. Mientras tanto, la dinámica de la inversión extranjera directa ha implicado mayor turismo de negocios, inversiones en infraestructura turística, y en bienes y servicios derivados de dicha actividad. El componente internacional también ha implicado un cambio estructural en el perfil del recurso humano dedicado a atender el turismo: mejores competencias sociales, mayor tecnología y conocimiento de varios idiomas. El turismo aparece de forma recurrente en la agenda de los sectores más competitivos, con mayor potencial de generación de divisas y empleo; circunstancia que configura un interesante panorama en diferentes aristas de la política pública.

Esta intervención, sin embargo, requiere de acciones de corto plazo que capturen oportunamente las necesidades en términos de demandas del sector productivo y las traduzcan en efectivas señales de mercado para que las instituciones de formación puedan realizar los ajustes pertinentes dentro de los parámetros normativos que regulan su actividad.

Como una respuesta efectiva a este desafío económico y social, la administración capitalina aborda y concibe la relación laboral como un elemento estratégico de su política pública. En este orden de ideas, uno de los objetivos del eje “Una ciudad que reduce la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo”, contenido en el Plan de Desarrollo Bogotá Humana, es “generar trabajo decente y digno como el principal mecanismo para que la población bogotana pueda gozar con autonomía sus derechos”.

El presente documento se compone de cuatro secciones. En la primera se presentan algunas consideraciones metodológicas del ejercicio de análisis ocupacional adelantado. En la segunda, se presenta un contexto económico del Sector Turístico en Bogotá. En la tercera, se identifican las ocupaciones más demandadas del Sector, teniendo como referente las normas de competencia. Por último, se hace un análisis de la oferta educativa de aquellas ocupaciones identificadas como dinámicas.

1

Marco metodológico

Resulta importante presentar ciertas consideraciones metodológicas y conceptuales. El primer aspecto a enfatizar es que la caracterización ocupacional se realiza con una orientación de demanda. Es decir, se abordan las ocupaciones como aspectos generados por la demanda de trabajo, la cual, como es conocido, se trata de una demanda derivada: la vinculación de trabajadores depende de la demanda que el mercado tenga de los productos y servicios ofrecidos por un sector en particular. En este caso, para proveer servicios turísticos, el sector utiliza recurso humano; siendo sobre éste desde donde se realiza el análisis ocupacional. Se considera a la oferta de trabajo como aquel aspecto compuesto por los individuos que aspiran a dichas ocupaciones y el sector educativo que provee la formación informal o formal (técnica, tecnológica, superior) a través de la cual se capacita en las competencias laborales requeridas por la demanda de trabajo.

El segundo aspecto a tener en cuenta tiene que ver con el ciclo de vida de la ocupación. Debido al cambio tecnológico, la competitividad y otras tendencias de largo plazo, las ocupaciones surgen, se transforman y desaparecen. Este último aspecto se conoce como obsolescencia. Son múltiples los ejemplos de ocupaciones obsoletas: telegrafistas, buhoneros, etc. También se conocen casos de ocupaciones emergentes, relacionadas en su mayor parte al cambio tecnológico: programadores de software, web-masters, entre otras. Adicionalmente, en ocasiones, la búsqueda de mayor competitividad internacional basada en la especialización del recurso humano lleva al montaje de Normas Técnicas de Competencia, con lo cual las ocupaciones se profesionalizan. Todo lo anterior para enfatizar en que se trató de concentrarse en las ocupaciones más dinámicas, las que están surgiendo o siendo sometidas a procesos de Normas de Competencia.

Combinando los dos aspectos anteriores, la presente aproximación a la dinámica ocupacional se agrupa en consideraciones de demanda por una razón específica: la demanda laboral genera su propia oferta. El mercado de trabajo funciona en términos causales, las características del sistema productivo, en términos del recurso humano utilizado, implican la formación de ocupaciones. Estas ocupaciones son desarrolladas por individuos con competencias específicas y genéricas, las cuales, en las ocupaciones emergentes, son usualmente adquiridas mediante *learning-by-doing*, es decir, a través de la experiencia laboral. Eventualmente el sector educativo reacciona e implementa estos aspectos en programas de formación. Por ende, a pesar de reconocer la relativa estabilidad de la estructura ocupacional, también se enfatiza que el análisis debe concentrarse en el componente más dinámico de dichas ocupaciones.

2

Sector Turismo: contexto económico y de políticas

A nivel mundial el Sector Turismo se ha caracterizado por ser una de las industrias más grandes y dinámicas de la sociedad, siendo el elevado volumen de movilización de personas uno de los factores que proveen un buen número de beneficios a nivel económico, social y cultural. El fomento del turismo permite la generación de empleos e ingresos, además de ser principal pilar para el desarrollo industrial y comercial de distintas regiones del mundo.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) estima que el turismo representa cerca del 5% del PIB mundial, además de contribuir entre el 6% y 7% del número total de puestos de trabajo (directo e indirecto) en el planeta¹. En este sentido, entes administrativos y gubernamentales de varias regiones del mundo conciben el Sector Turismo como uno de los elementos claves en la consecución de un

¹ Organización Mundial de Turismo (2011). *Panorama OMT del turismo internacional Edición 2011*.

desarrollo económico y social sostenible a largo plazo, y por ende, mediante diferentes instrumentos de política, lo enfocan como eje de configuración de estructuras económicas y sociales acordes con las condiciones y necesidades de cada sociedad.

Colombia no ha sido ajeno a este enfoque de política pública, y por consiguiente mediante la Ley 300 de 1996 se estipuló que el Plan Sectorial de Turismo formaría parte del Plan Nacional de Desarrollo (PND), que a su vez, definiría las prioridades del sector en cada gobierno, además de servir de orientación en las distintas zonas del país para la toma de decisiones en materia de turismo. Se debe destacar y mencionar los elementos claves de las estrategias definidas por los dos últimos proyectos del PND. En lo que respecta al *PND 2006-2010, Estado comunitario: desarrollo para todos*, éste propone dar un mayor énfasis al mejoramiento del producto y la promoción nacional e internacional, en este último caso para la captación de más turistas con mayor capacidad de pago². Finalmente, el actual *PND 2010-2014, Prosperidad para todos*, redefine al turismo como motor de desarrollo económico nacional y regional para sus cinco locomotoras (vivienda, infraestructura, minería, agricultura e innovación).

La ejecución de los anteriores PND y la reducción de los indicadores de violencia, entre otras cosas, permitieron al país mejorar las cifras del sector. Según la OMT, con un crecimiento promedio al año del 4%, Colombia recibió a más de 2 millones de turistas durante el año 2012. Según este organismo, durante la última década el país se ha convertido en

2 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) - Departamento de Planeación Nacional (DNP). (Junio de 2011). *Plan sectorial de Turismo 2011-2014. Turismo: factor de prosperidad para todos*. Bogotá, Colombia.

el cuarto destino de Sudamérica con mayor afluencia de extranjeros, después de Argentina, Brasil y Chile³.

En este contexto, Bogotá como capital de Colombia, toma un papel fundamental dentro del turismo nacional, ya que ha logrado consolidar los factores y recursos necesarios que permiten al turista suplir necesidades ya sea de ocio, recreación, de negocios o culturales. Desde años atrás, las autoridades distritales, conscientes de la importancia de la ciudad para el país, han implantado una serie de medidas que permiten afianzar y proyectar a la ciudad como principal receptor del turismo nacional, siendo el Acuerdo 305 de 2007 la base para consolidar instrumentos a fin de promover una política de turismo. De este modo, mediante el Decreto 327 del 2008 se expide y adopta la “Política Distrital de Turismo para Bogotá D.C y su zona de influencia Región Capital”, la cual tiene como finalidad la promoción, fomento, articulación interinstitucional, la puesta en valor del patrimonio natural y cultural del Distrito, la competitividad y conectividad de la ciudad-región, así como el fortalecimiento empresarial de la industria turística en la ciudad; así mismo, esta política distrital está orientada bajo principios básicos como igualdad, libertad, sostenibilidad, competitividad, reconocimiento, entre otros.

En este sentido, se procederá a realizar el respectivo análisis de los principales y más importantes elementos del Sector Turismo en Bogotá. Por ende, esta sección se subdivide a su vez en tres partes. En la primera se expondrán cifras del sector para la ciudad, la segunda se enfocará en hacer una descripción de los componentes que intervienen en el turismo, dentro de la oferta y demanda turística, y finalmente se realizará una evaluación del sector con respecto al mercado laboral de la capital de Colombia.

2.1 Mercado del turismo

El Sector Turismo sin duda representa un elemento clave en el desarrollo de distintas regiones de Colombia, además de considerarse como un factor clave en la generación de divisas⁴. La impor-

3 Organización Mundial de Turismo (OMT). (2012). *Panorama OMT del turismo internacional 2012*.

4 Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el sector comercio y turismo se ha consolidado como tercer renglón de exportación del país, después del petróleo y del carbón.

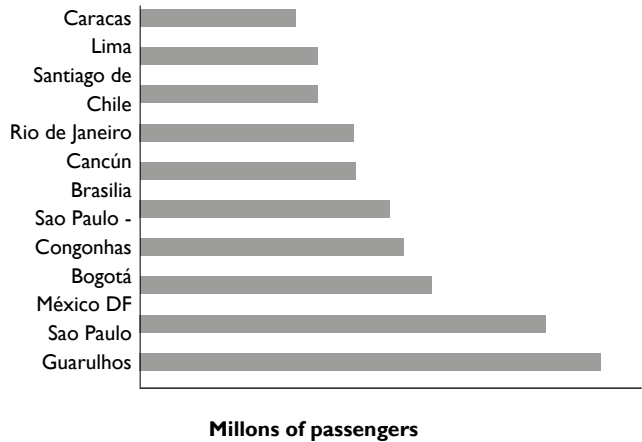
tancia de este sector ha sido motivo de estudio para distintas investigaciones, al considerarse un componente vital para las economías emergentes y desarrolladas en su objetivo de mantener un crecimiento económico sostenible.

En este sentido, Colombia ha logrado consolidarse como uno de los principales destinos de la región, y su capital Bogotá, como su principal receptor de viajeros extranjeros. Según el reporte anual de tráfico aéreo de *Airports Council International*, durante 2010 el aeropuerto El Dorado se ubicó como el tercero de mayor volumen de pasajeros dentro de la región de América Latina y el Caribe, a lo cual debe sumarse el hecho que cerca del 87% de los turistas que visitan la ciudad, llegan por vía aérea.

Para el año 2012, Migración Colombia registró la entrada al país de 1'698.366 viajeros extranjeros, exceptuando fronteras terrestres y cruceros, con lo cual se presenta una variación del 7,4% con respecto al 2011, reafirmando la dinámica de crecimiento que se viene presentando desde años atrás. Para el caso de Bogotá, la ciudad sigue manteniendo la participación como principal destino turístico, con un promedio de llegadas del 51% sobre el nivel nacional. La tasa de crecimiento de llegadas de turistas internacionales a la ciudad entre 2005 y 2012 ha aumentado cerca del 94%, en contraste con el resto de Colombia que lo ha hecho a una tasa del 82%.

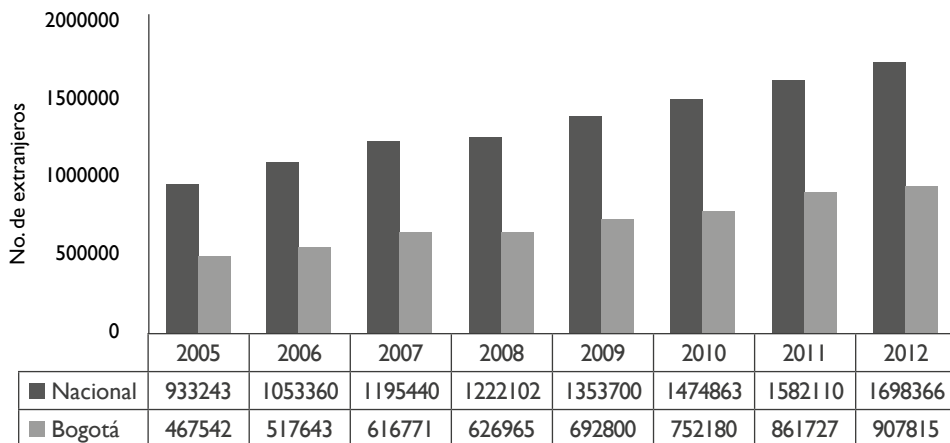
Gráfico I.

Tráfico de pasajeros 2010 América Latina y Caribe



Fuentes: ACI-LAC Traffic Report, 2010

Gráfico 2.
Llegada de extranjeros



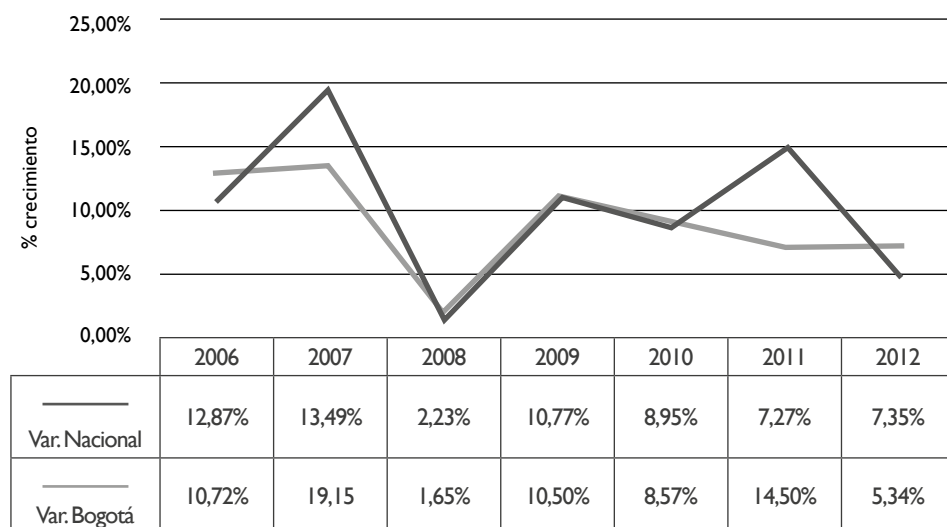
Fuente: Migración Colombia

El comportamiento que ha tenido el flujo de turistas en Bogotá ha sido muy similar al mostrado a nivel nacional. No obstante, es necesario mencionar el efecto que tuvo la crisis sobre el turismo mundial, a la que no fue ajena Colombia y Bogotá, donde se evidenció una notable caída en el comportamiento ascendente que venía presentándose en el sector. Como se observa en el Gráfico 3, para el periodo anterior a la crisis se podían apreciar tasas de crecimiento superiores al 10%, sin embargo, a partir del 2008 se presenta un decrecimiento importante del flujo de turistas con valores alrededor del 2% tanto en el país como en su Capital. Posteriormente, se evidenció la recuperación del sector, a tal punto que para el año 2011, Bogotá tuvo un crecimiento mayor al reportado en el país.

Es importante señalar que el flujo de turistas extranjeros no es el mismo a lo largo de todo el año, por lo cual es imperativo analizar este comportamiento con más detalle. En los gráficos 4 y 5 se puede apreciar la estacionalidad del turismo para Colombia y Bogotá, respectivamente. A grosso modo, el comportamiento de estas series es relativamente similar; a pesar que se distingue una mayor volatilidad para Colombia que su Capital.

Gráfico 3.

Tasas de crecimiento. Llegada de turistas

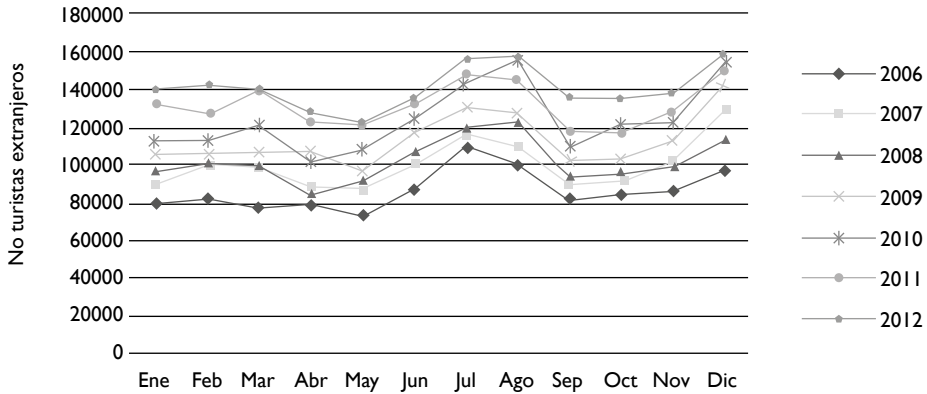


Fuente: Migración Colombia

Inicialmente, se puede observar que para los primeros meses del año el flujo de turistas es estable. Sin embargo, para los meses de abril y mayo se presenta un descenso en el número de turistas, descenso que se mantiene hasta inicios de junio, donde se exhibe el más importante aumento de llegadas internacionales en cada año. Para septiembre se aminora de nuevo el flujo de turistas, el cual retoma una senda de crecimiento para final de año con cifras similares a las presentadas durante el tercer trimestre.

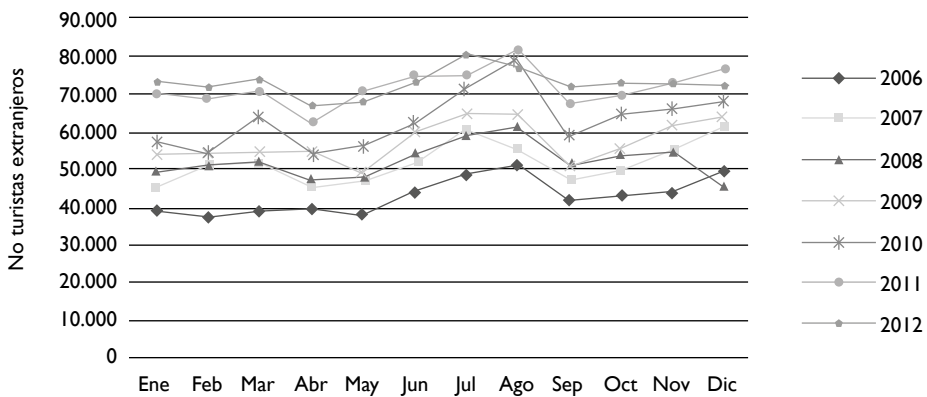
Como ya se mencionó, Bogotá presenta un comportamiento similar al mostrado a nivel nacional, no obstante, éste se caracteriza por ser menos volátil, es decir, el flujo de turistas durante el año no presenta alteraciones fuertes. El tipo de turismo que se desarrolla en la ciudad permite suavizar el comportamiento de turistas, pues como ya se hará mención, Bogotá se cataloga como ciudad de negocios, lo que representa una recurrente y constante llegada de turistas extranjeros con fines empresariales y similares.

Gráfico 4.
Estacionalidad del flujo turístico: Colombia



Fuente: Migración Colombia

Gráfico 5.
Estacionalidad del flujo turístico: Bogotá



Fuente: Migración Colombia

2.2 Ingresos de la actividad turística y el Producto Interno Bruto de Bogotá

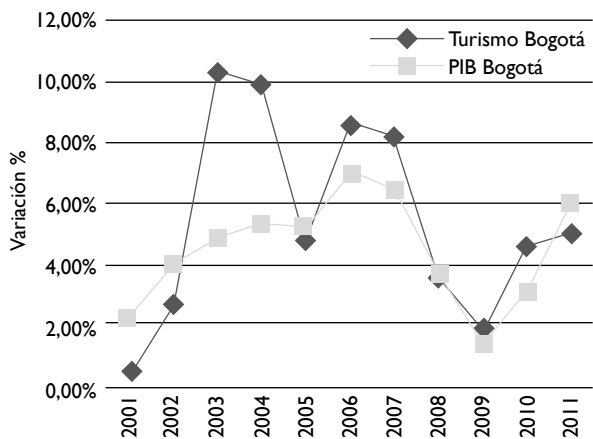
Bogotá representa cerca del 30% del PIB del país, en el cual el turismo tiene una participación importante. Considerando la importancia del Sector Turismo para Bogotá, se procede a realizar un estudio de

la evolución que han tenido sus ingresos desde el 2000 hasta finales del 2011. En primer lugar, el aporte del sector turismo al Producto Interno Bruto de la capital asciende a 4.5% del PIB de Bogotá⁵.

Este indicador no debe tomarse simplemente como una contribución aislada, sino que debe enfatizarse adicionalmente su efecto de demanda económica que se deriva hacia otros sectores de la economía, como servicios financieros, comercio, transporte, construcción, entre otros, lo cual permite que haya un beneficio más amplio sobre la ciudad-región, y que dicho efecto no sólo tiene dimensiones económicas sino sociales, mediante la generación de empleos y oportunidades en los diferentes sectores de la economía.

En el Gráfico 6 se pueden apreciar las tasas de crecimiento para el Sector Turismo y del PIB agregado para Bogotá desde 2001. Con base en este, se puede hacer mención de algunos aspectos a considerar. El PIB del Sector Turismo parece estar asociado a los auges del PIB total, toda vez que en los periodos de crecimiento del PIB total capitalino, el PIB Sectorial del Turismo crece por encima de dicha tasa. La tendencia muestra una notoria caída en el 2007, que se mantiene hasta el año 2009. Podrían argumentarse posibles explicaciones, entre ellas el efecto de la crisis económica internacional. A partir del 2009, tanto el PIB total como el Sectorial del Turismo se incrementan, sin llegar, para el 2011, a recuperar los niveles que se exhibían en el 2006. La recuperación económica, la mejora en los indicadores de criminalidad en Bogotá, podrían considerarse posibles explicaciones.

Gráfica 6.
Bogotá: PIB total vs. PIB Turismo, variación anual



5 Ver <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/articulo-414106-paz-turismo-bogota-creceria-20>

2.3 Demanda y Oferta Turística de Bogotá

Como se ha podido mostrar, Bogotá se ha afianzado como el principal destino turístico internacional del país, lo cual implica que debe propender por ofrecer un conjunto de condiciones necesarias para el viajero. En este sentido, la política turística de la ciudad debe estar dirigida a consolidarla como destino de viajeros, lo que de manera implícita implica plantea una coincidencia entre la oferta turística de la ciudad y las preferencias y necesidades del visitante extranjero. De este modo, el objetivo es que el viajero al tomar la decisión de destino, no se decante únicamente por una actividad principal o exclusiva, sino también por un conjunto de factores que permiten aumentar su beneficio, tales como la facilidad de transporte, alojamiento, gastos y demás.

Por ende, bajo este panorama es menester realizar un análisis de los componentes del turismo, como lo son la oferta y demanda turística de la ciudad, con el objetivo de identificar y caracterizar a los actores que intervienen en este sector de la ciudad.

i. Demanda turística por origen

Para 2011 según el Observatorio Turístico de Bogotá⁶, Estados Unidos fue el principal emisor de turistas hacia la ciudad, con una participación cercana al 27%, seguido de Europa-Asia (exceptuando España). Si se toman en cuenta sólo países de América del Sur, estos aportan cerca del 21% de los extranjeros que llegan a Bogotá, donde Venezuela se consolida como el principal emisor con 8%.

Estas cifras no han sido muy distintas a las de años anteriores, en los cuales Estados Unidos usualmente ha liderado las cifras de turistas. Resulta importante, en todo caso, reconocer que ha existido una variación cualitativa en los países de origen del turista que viene a Colombia, y eventualmente considera a Bogotá no sólo como puerto de llegada, sino como un eventual destino turístico.

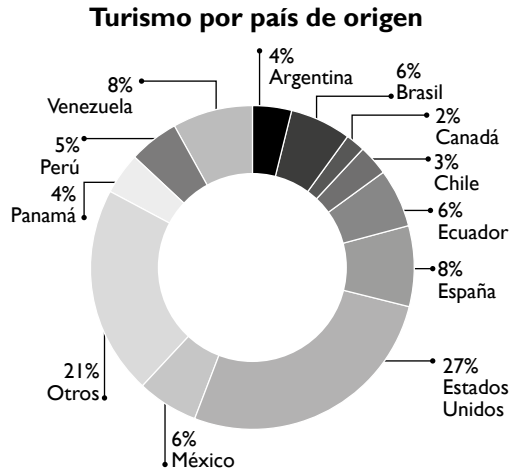
En este contexto, es preciso hacer mención a las principales motivaciones del turista al visitar Bogotá, con el fin de caracterizar

6 Observatorio Turístico de Bogotá, Instituto Distrital de Turismo. (2012). *Investigación de viajeros de Bogotá*.

el tipo de turismo que ofrece en mayor medida la ciudad. El Gráfico 8 exhibe estas motivaciones de viaje para el año 2012⁷, donde se aprecia la importancia que tiene el ámbito laboral y negocios con una participación del 33%, seguido por la recreación y la visita a familiares con porcentajes del 30% y 28%, respectivamente. En los dos primeros aspectos podría apreciarse el elemento jalonador de la actividad económica capitalina y nacional, que se mencionan previamente al considerar la variación anual del PIB total capitalino. El aspecto de visita a familiares refleja el rol económico de la comunidad transnacional colombiana.

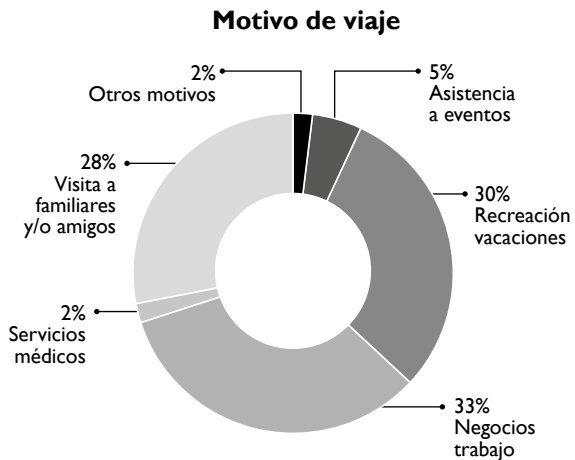
En estos términos, es evidente que la actividad laboral justifica la tercera parte del

Gráfico 7.
Mecanismos de vinculación laboral



Fuente: Instituto Distrital de Turismo

Gráfico 8.
Motivo de viaje



Fuente: Instituto Distrital de Turismo

7 Cifras tomadas de la “Investigación de viajeros de Bogotá 2011”, desarrolladas por el observatorio Turístico de Bogotá, ente adscrito al Instituto Distrital de Turismo.

turismo bogotano, lo cual, más que reflejar motivaciones individuales, es un reflejo del contexto económico. Factores de atracción en la migración laboral, tales como el nivel y comportamiento de la producción, la demanda y el desempleo, también lo son en el caso del turismo laboral y de inversión. Estos factores, junto con el rol de la ciudad capital como hub (nodo), interno e internacional, dan sustento a la importancia de este determinante. Estos indicadores, junto con el rol de la ciudad capital como *hub* (nodo), interno e internacional, dan sustento a la importancia de este determinante.

De otro lado, el Banco Mundial ha reconocido las mejoras en el contexto macroeconómico nacional: el puesto que Colombia ocupó (39 entre 183 países) refleja, de acuerdo con el Anuario de Estadísticas de Turismo en Bogotá (2011), las mejoras en apoyo al emprendimiento, financiación y legislación proactiva que se habían llevado a cabo al momento de realización del informe.⁸

ii. Oferta turística

La oferta turística combina elementos macroeconómicos, microeconómicos y de dotaciones naturales endógenas. Un contexto económico y social estable atrae las motivaciones y modalidades de turismo antes anotadas. La actividad productiva de la ciudad es de por sí un elemento diferencial, y esto está asociado a la motivación empresarial y laboral del turismo. Su aglutinamiento demográfico puede explicar las visitas familiares y los lazos sociales que apoyan (acomodación, etc.) dicha modalidad. Adicionalmente, la geografía microeconómica sectorial puede apoyar la especialización de las localidades bogotanas ante el turismo.

Así mismo, es importante hacer mención del papel que juegan algunas zonas de la ciudad donde se concentran la mayoría de los establecimientos de turismo. Localidades como Teusaquillo, Santa Fe, Candelaria, entre otras, se catalogan como foco de concentración de turismo.

De este modo, el turismo, al concentrarse en algunas zonas de la

8 Anuario de Estadísticas de Turismo en Bogotá (2011).

ciudad, termina siendo un factor de desarrollo económico y social para sus habitantes. Es claro el papel que juega el turismo -tanto para una ciudad como para sus localidades-, como elemento de atracción para el desarrollo e implementación de proyectos de inversión que trae consigo oportunidades de empleo, mejor calidad de vida y progreso para barrios y localidades.

Alojamiento. De acuerdo a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006, el sector alojamiento clasifica en tres tipos los establecimientos que prestan este servicio: hoteles, hostales y aparta hoteles. La principal diferencia entre estos se fundamenta en el tipo de hospedaje que ofrecen, donde los hoteles se caracterizan por tener habitaciones privadas entre otros elementos; para el caso de los hostales, prestan sus servicios de alojamiento en habitaciones semiprivadas o comunes al igual que sus baños; finalmente, los aparta hoteles se caracterizan por ofrecer apartamentos independientes con dormitorio y baños privados, cocina equipada, entre otras cosas.

A grandes rasgos, según el Instituto Distrital de Turismo (IDT), el número de establecimientos de alojamiento aumentó entre 2009 y 2011, pasando de 316 a 438, es decir, un aumento del 38.6%. Este crecimiento podría estar asociado al incremento de la actividad turística actual de la ciudad, aunque también puede expresar expectativas optimistas al respecto, combinadas con percepciones sobre la valoración inmobiliaria.

Tabla I. Bogotá: Oferta de alojamiento

Tipo de establecimiento	2009	2011	Variación
Hoteles	271	334	23%
Hostales	23	54	135%
Aparta hoteles	22	50	127%
Total	316	438	38.6%

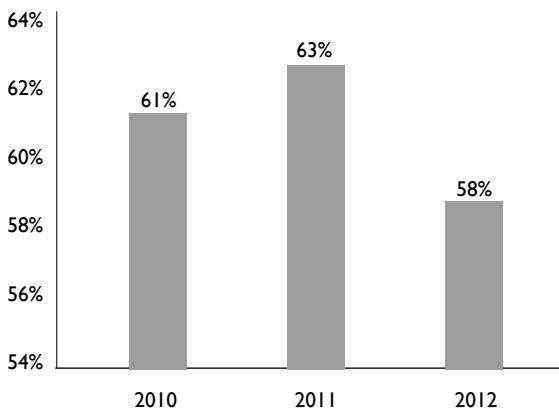
Fuente: Instituto Distrital de Turismo

Para el caso de los hoteles, entre el periodo comprendido entre 2009 y 2011, se destaca un aumento significativo de edificaciones de este tipo en Bogotá. Este crecimiento representa cerca de 213.068 metros cuadrados, de los cuales alrededor del 50% constan de nuevas edificaciones para este tipo de establecimientos⁹.

Las zonas de mayor concentración y crecimiento de hoteles se registran en las localidades de Teusaquillo, Candelaria y Engativá. Este efecto se puede presentar por la ubicación estratégica en la ciudad, en términos de capacidad efectiva de movilización al interior de dichas localidades, cercanía a los centros empresariales, las actividades de gobierno y el aeropuerto.

El servicio de alojamiento prestado por los hoteles se puede medir mediante el Índice de Ocupación Hotelera, el cual muestra el porcentaje de las habitaciones ocupadas en determinado periodo de estudio. Este indicador, para el caso de Colombia, es publicado por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO). El Gráfico 9 permite apreciar las cifras del Índice de Ocupación Hotelera para Bogotá

Gráfico 9.
Bogotá: índice de Ocupación Hotelera



Fuente: Cotelco

desde el año 2010 hasta 2012, en donde se puede observar que para el año 2012 disminuyó cerca de 5% a pesar del aumento que se presentó durante el 2011¹⁰. Según el Observatorio Turístico de Bogotá, para el año 2010 la actividad hotelera en Bogotá reportó ingresos nominales por 660 mil millones de pesos, lo cual equivale al 37,4% de lo generado a nivel nacional.

9 Ibid.

10 Asociación Hotelera y de Turismo de Colombia (COTELCO). (2013). *Estadísticas Hoteles, 2012*.

Los hostales, como ya se mostró en la Tabla I, fueron los que tuvieron el mayor crecimiento en lo que se refiere a establecimientos de alojamiento, con una variación del 135%. Las características propias de los hostales permiten ofrecer precios más asequibles para muchos turistas que tienen como finalidad la recreación y ocio (*back-packers*). Según el Observatorio Turístico, estos lugares de alojamiento reciben en mayor proporción a turistas extranjeros.

Al igual que los hoteles, la zona de mayor concentración de los hostales se encuentra en el Centro de la ciudad, específicamente en La Candelaria. De esta manera se corrobora que los turistas que se alojan allí tienen interés en los aspectos culturales de la ciudad, siendo esta zona la que más opciones y variedad brindan al turista, además claro está, de las facilidades de movilización.

Finalmente, los aparta hoteles también han logrado consolidar un crecimiento importante, con una variación entre 2009 y 2011 del 127%. Al igual que los demás tipos de establecimientos, estos se caracterizan por un perfil de turista, que en este caso es de tipo empresarial. Sin embargo, al tener cierto margen de exclusividad, dadas sus características y precios, la mayor cantidad de aparta hoteles se encuentran ubicados en las localidades de Chapinero, Usaquén y Teusaquillo.

Agencias de viajes. Las agencias de viajes se consolidan como elemento clave en el desarrollo y crecimiento del turismo para la ciudad, al promocionar, facilitar y gestionar diferentes planes para explotar de la mejor manera la oferta turística de Bogotá.

De acuerdo al Censo de Agencias de Viajes del 2010, realizado por la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), el país tenía alrededor de 3.470 agencias, de las cuales 993 se ubicaban en Bogotá, un dato correspondiente al 33.5% del total. Para el año 2012, ANATO identificó 4.712, de las cuales 1.285 se encuentran en la capital de Colombia, un equivalente al 27% del total registrado a nivel nacional. La mayor concentración de las agencias de viajes de la ciudad se ubica en las localidades de Chapinero, Usaquén y Teusaquillo. Esta ubicación les permite acaparar la mayor cantidad de clientes y extranjeros que se hospedan en la ciudad con interés de turismo cultural y recreacional. Para el caso de Chapinero, ésta se define como una de las

principales zonas receptoras de turismo con elementos retroactivos: comercio, entretenimiento, educación y cultura, brindando la posibilidad de adquirir varios servicios relacionados con esta actividad, aparte de los atractivos turísticos inmersos en esta área¹¹.

A nivel nacional, en el 2012, el 58% de los ingresos de las agencias de viajes fue generado en Bogotá. Estos establecimientos son un factor de generación de ingresos, al desarrollar la recompra de tiquetes y venta de paquetes turísticos, lo cual permite el crecimiento alterno en otros componentes de la oferta turística de la ciudad.

Restaurantes y bares. Otro elemento clave en el contexto de este análisis corresponde al sector gastronómico y de bares, componentes claves de la agenda de consumo de cualquier turista. La diversificación de restaurantes y platos ofrecidos son factores y variables relevantes en el proceso de elección del turista.

Más allá de lo que permiten las cifras, cabe afirmar que este sector tiene una alta dinámica conforme al comportamiento del turismo de la ciudad. Así mismo, existen zonas exclusivas de gastronomía que ofrecen una gran variedad de platos. Casos como el de la Zona G en el norte de Bogotá y la zona de La Macarena en el centro de la misma, son los ejemplos más claros que evidencian la importancia de la gastronomía en la ciudad.

Al igual que sucede con los restaurantes, los bares son un factor clave dentro de la demanda del turista que llega a la ciudad, cualquiera que sea su motivo de visita. Estos establecimientos desde algunos años atrás, han mostrado un crecimiento importante, concentrándose en zonas como Chapinero, Teusaquillo y Usaquén. Sin duda, existe una leve relación de ubicación entre estos establecimientos y el alojamiento para turistas.

2.4 Empleo en el Sector Turismo

Como se ha podido hacer alusión, el turismo se cataloga como un sector generador de empleo para distintos países y ciudades a nivel mundial. Básicamente se considera una actividad económica intensiva en recurso

11 | Observatorio Turístico de Bogotá, Instituto Distrital de Turismo (2011). *Anuario de estadísticas de Bogotá*.

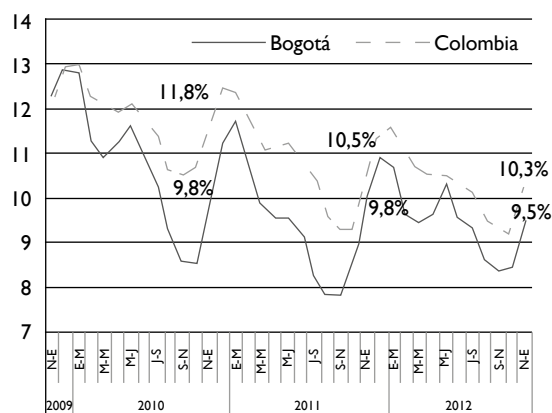
humano. El desarrollo y crecimiento de éste, incentiva la creación de nuevos puestos de trabajo con el objetivo de cubrir todas las necesidades del turista de la mejor manera posible. Hemos mencionado los elementos de ventajas competitivas y comparativas del sector económico. En este sentido, el Sector Turismo requiere del recurso humano capitalino elementos diferenciales de competitividad: raigambre, bilingüismo, apoyo técnico, entre otros.

Hay que mencionar que Bogotá posee el nivel de ocupación más alto del país con un 65.2% (superior al promedio nacional), mientras que mantiene el cuarto guarismo más bajo con respecto al nivel de desempleo con un valor de 9.5%, cifra correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2012 y enero de 2013. Sin embargo, al revisar en detalle las cifras de empleo para el Sector Turismo, existe una falencia de estadísticas e información, lo cual dificulta realizar un análisis detallado y de fondo acerca del mercado laboral capitalino en el sector de estudio.

Una de las fuentes estadísticas más fiables corresponde al DANE y su Gran Encuesta Integrada de Hogares para las 13 áreas y ciudades metropolitanas. De acuerdo a esta fuente, el sector comercio-hoteles-restaurantes empleaba a 1'170.000 personas, en el trimestre móvil diciembre 2012-febrero 2013. En el Gráfico 11 se puede observar la variación del empleo en este Sector durante los años 2006-

2008 con frecuencia trimestral y se puede distinguir un comportamiento estacional similar al de la llegada de extranjeros a la ciudad, con lo cual se podría afirmar la existencia de una relación entre la llegada de turistas a la ciudad y el nivel de empleo en el Sector Turismo.

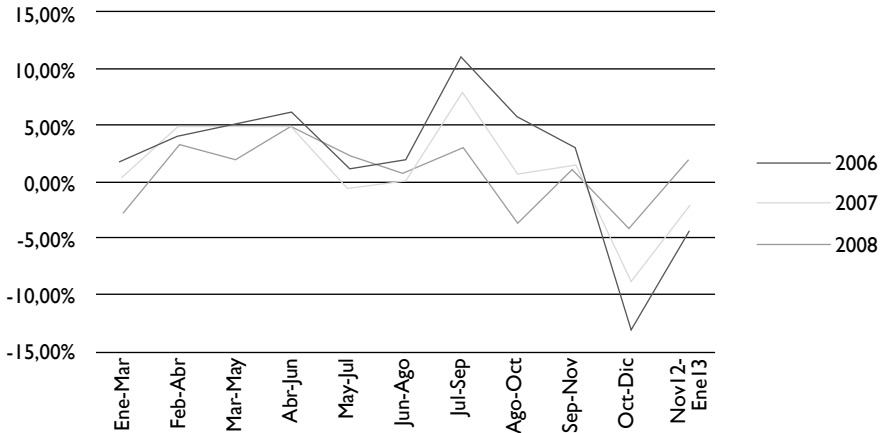
Gráfico 10.
Tasa de desempleo, Bogotá y Colombia (porcentaje)



Fuente: Boletín 31, Observatorio de Desarrollo Económico, Secretaría de Desarrollo Económico

Gráfico 11.

Variación del empleo en el Sector Turismo: Bogotá



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares

Es importante revisar la relación entre la actividad turística y el comportamiento estacional del empleo de la ciudad, en donde se pueden corroborar las variaciones del nivel de empleo durante periodos definidos. Los mayores niveles de empleo se registran para el periodo comprendido entre junio y agosto, lo cual concuerda con el periodo de mayor afluencia de turistas a Bogotá. Para los meses posteriores se evidencia un descenso en el nivel de ocupación, presentando en este caso tasas negativas en la demanda de empleo.

Específicamente, para el caso de los hoteles, se encuentran tres estudios realizados por distintos entes. El primero es de la autoría de COTELCO mediante un *Informe del Mercado Laboral* de sus asociados. De acuerdo con este estudio, realizado a nivel nacional, y en el cual Bogotá participó con una muestra de 65 hoteles, este tipo de alojamiento presentó una cifra cercana a 4.650 empleados. Bajo este esquema, el estudio ubica a Bogotá como la 5ª ciudad con el mayor índice de empleados por habitación con un valor de 0.73, por debajo de Cartagena (0.82) y de San Andrés (1.03). De igual manera se muestra que los empleados de carácter operativo tienen la mayor participación dentro de la nómina con un 85.3%, seguido por el administrativo con un 10.9%. Cabe anotar que el

criterio geográfico de este estudio es particularmente singular, pues combina ciudades y departamentos, pero esto está asociado a los criterios asociativos de Cotelco, no a algún criterio geográfico de la actividad. Por ende, si se relaciona la información proporcionada sobre el incremento del número de establecimientos, se puede enfatizar la relación que existe entre más hoteles, más acomodación y más trabajadores requeridos para desarrollar actividades en dichos lugares.

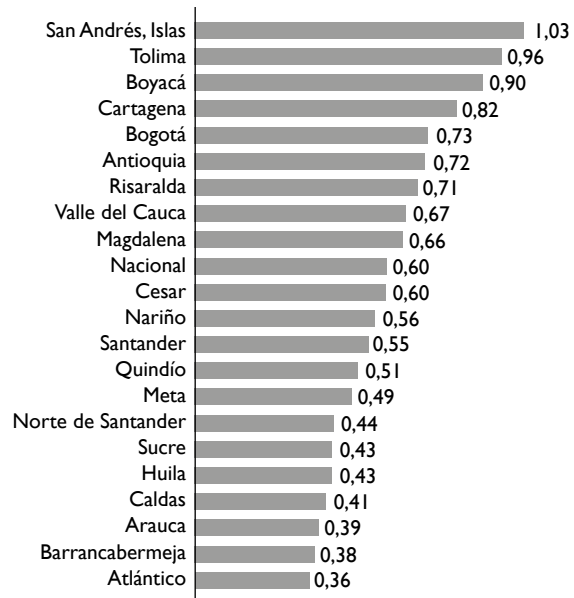
Por otro lado, el Instituto Distrital de Turismo en asocio con el DANE, realizaron el *Censo de Establecimientos de Alojamiento 2010*, con el fin de tener un mejor soporte estadístico para el análisis y la toma de decisiones. Según este estudio, las actividades de alojamiento en Bogotá, generaron para el periodo de estudio cerca de 7.000 empleos, correspondiente a aprendices, personal permanente y temporal (excluyendo al personal suministrado por otras empresas). No obstante, la cifra de empleo no está contemplando el

desarrollo y auge total del alojamiento que se presentó hasta el año 2011 y al que se hizo mención anteriormente, además del presentado hasta el 2012, por lo cual se puede subvalorar con respecto a la cifra actual.

La modalidad de contrato dominante, según los resultados del censo, corresponde en un 76% a contratación directa y permanente, lo cual puede ofrecer un interesante terreno de trabajo para las autoridades distritales y su iniciativa de trabajo decente. En lo que respecta

Gráfico 12.

Índice de Empleados por Habitación en Bogotá

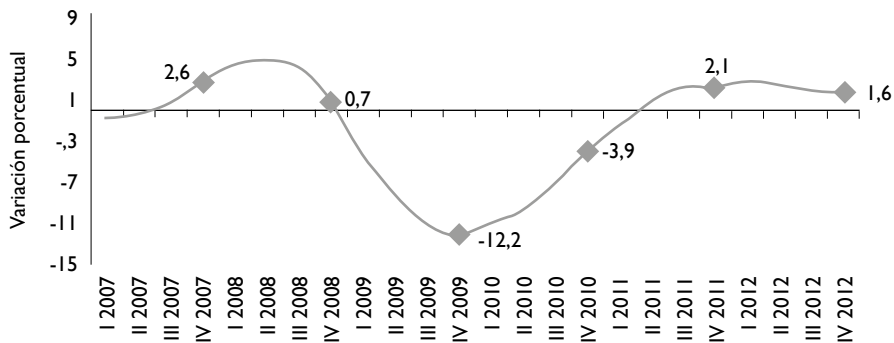


Fuente: COTELCO, Estudio Básico Laboral de Hoteles, 2012

a contratación temporal (directa e indirecta) tuvo una participación del 24%, en donde se aprecia una mayor sensibilidad sobre la demanda turística a la contratación directa, pero con un componente temporal, explicado probablemente por la estacionalidad. Este último aspecto se puede entender como el peso de los costos de transacción dentro de la contratación temporal por medio indirecto.

Gráfico 13.

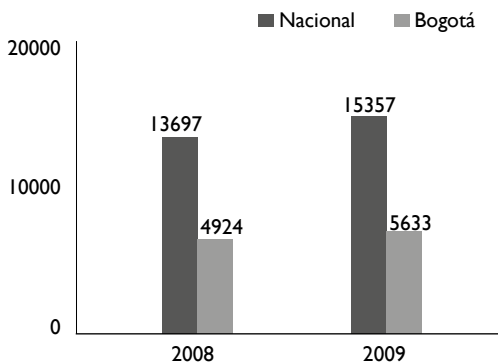
Variación acumulada doce meses del personal ocupado 2007-2012



Fuente: DANE, Muestra trimestral de agencias de viajes

Gráfico 14.

Empleo agencia de viajes



Fuente: ANATO - Fondo de Promoción Turística - MCIT - IDT

El tercero corresponde al *Censo de Agencias de Viajes 2010*, realizado de manera mancomunada entre ANATO, el Fondo de Promoción Turística, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y el Instituto Distrital de Turismo. En este Censo se identificaron para las 993 agencias de Bogotá, un total de 4.924

empleos para el año 2008, mientras que para 2009 se registraron 5.633 empleos incluyendo nómina, temporales y aprendices, con lo cual se presentó un crecimiento del 14,4%¹². De este modo, considerando la concentración de las agencias de viajes en la capital del país, se estima que la participación de la fuerza laboral corresponde al 36,68% del total nacional. De acuerdo a las cifras del 2009, aproximadamente el 78% se refiere a empleados de nómina, el 14,2% a empleados temporales y el 7,5% a practicantes o aprendices del SENA.

12 Esta cifra corresponde a una base de 649 agencias de viajes de Bogotá.

3

Análisis Ocupacional del Sector Turismo

Para la elaboración de este ejercicio, se estableció y desarrolló un ejercicio basado en información primaria, consultando directamente con dos empresas de servicios temporales con el fin de analizar qué solicitudes de empleos en el Sector Turismo les solicitaban, así mismo, se consultaron las siguientes páginas de ofertas laborales:

- www.computrabajo.com.co
- <http://sne.sena.edu.co>
- www.opcionempleo.com.co
- www.eempleo.com
- www.aliadolaboral.com
- <http://www.zonajobs.com.co>
- <http://metrabajo.com>
- <http://acciontrabajo.com.co>

- <http://www.bumeran.com.co>
- <http://www.trabajando.com>

Con esta información, se procedió a buscar las similitudes entre las ofertas laborales para agruparlas y así seleccionar las de mayor demanda.

Ocupaciones más demandadas

Con base en la información depurada y cruzada, se seleccionaron 21 empleos como los de mayor demanda dentro del Sector Turismo, se procedió a la elaboración de las correspondientes fichas ocupacionales teniendo como soporte principal la información del Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano del SENA, adicional, se tuvo en cuenta la legislación vigente:

- LEY 300 DE 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1101 DE 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

La estructura de las fichas es la siguiente:

- Descripción
- Área de desempeño
- Nivel
- Área ocupacional
- Campo ocupacional
- Funciones
- Posibles denominaciones
- Correlativa DANE SENA CIUO
- Ocupaciones relacionadas
- Información estadística (Proporcionada por el SENA)

Las funciones cuentan con su respectiva Norma de Competencia Laboral elaborada por la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo del SENA y/o con la Norma Técnica Nacional (NTC) o Norma Técnica Sectorial (NTS) elaborada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

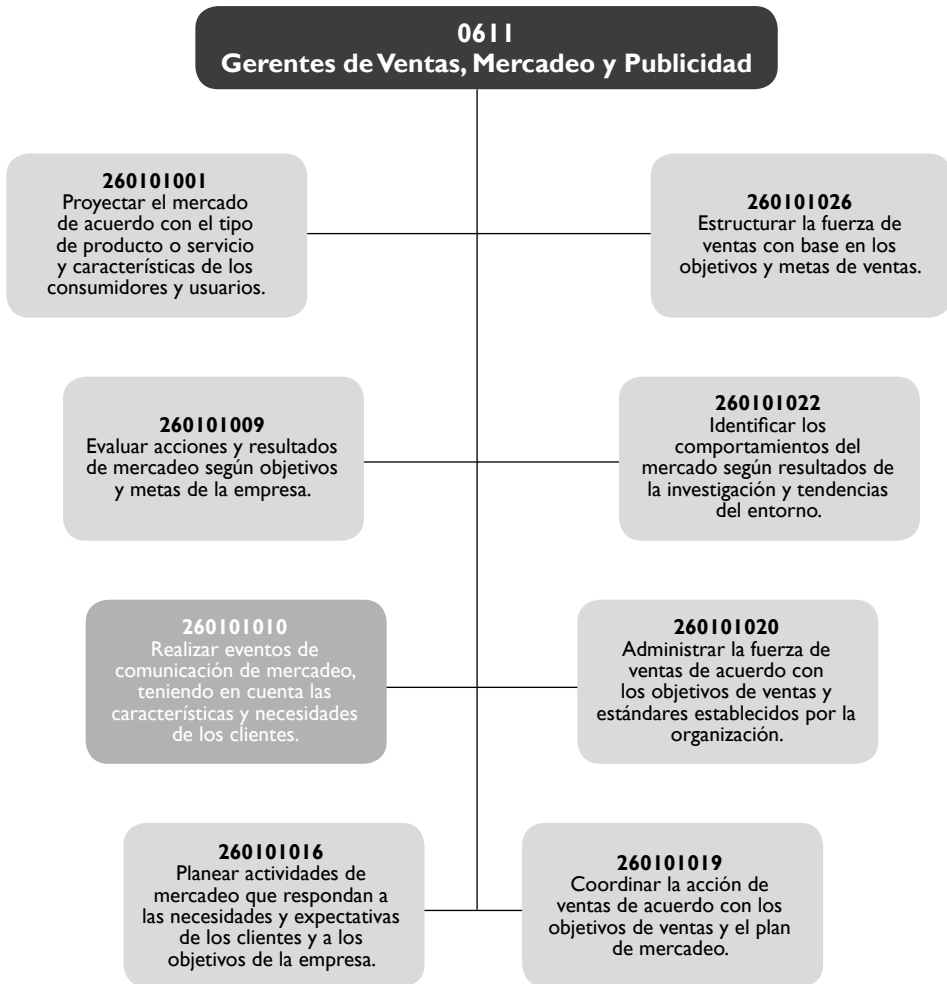
Los empleos de mayor demanda fueron los siguientes:

Tabla 2. Ocupaciones más demandadas: Sector Turismo - Ciudad de Bogotá

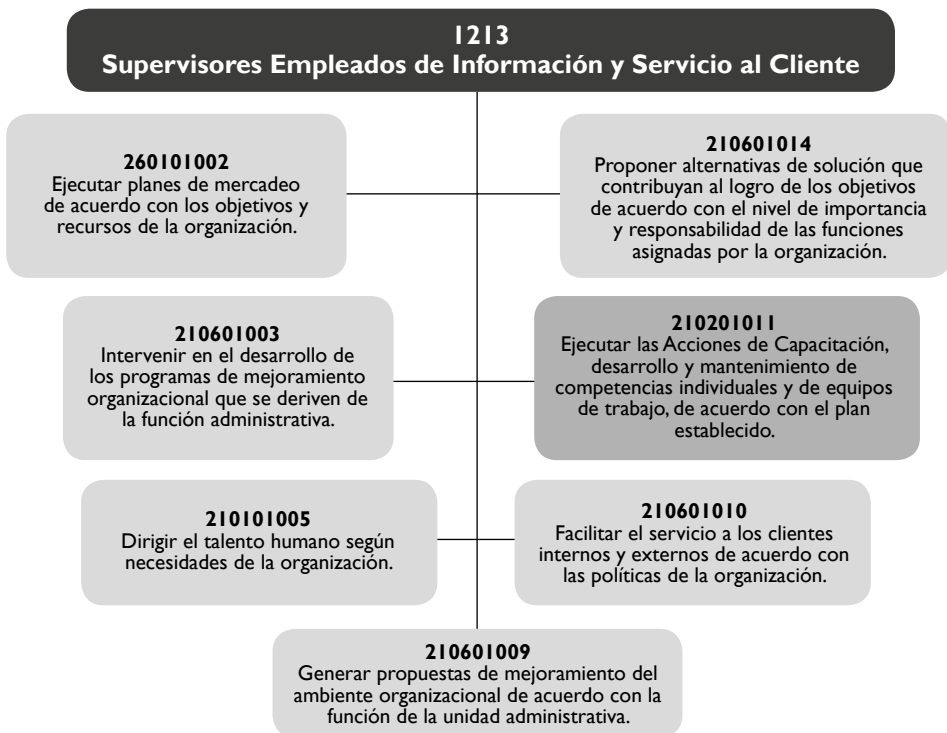
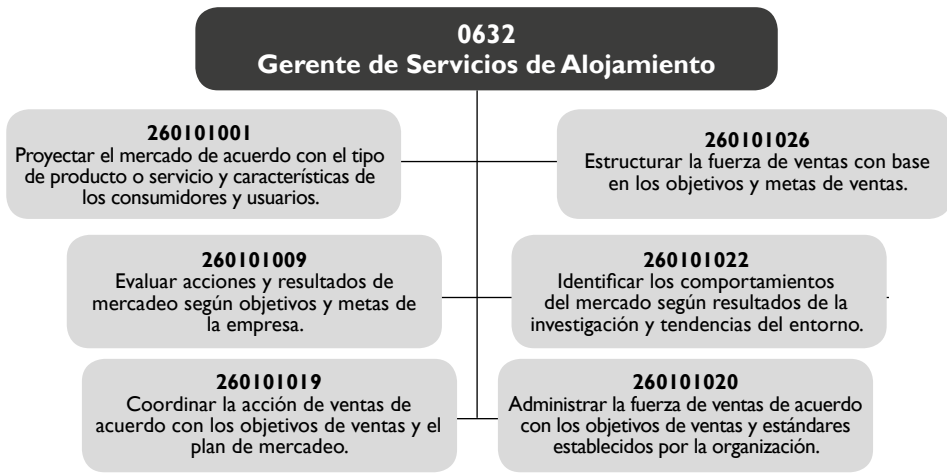
Código Nacional de Ocupación	Nombre de la Ocupación
6212	Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor
6234	Agentes de Compras e Intermediarios
6331	Agentes de Viajes
1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente
6354	Barman
6334	Empleados de Recepción Hotelera
6332	Empleados de Ventas y Servicios de Líneas Aéreas, Marítimas y Terrestres
0632	Gerentes de Servicios de Alojamiento
0611	Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad
6341	Guías de Viaje y Turismo
6353	Meseros y Capitán de Mesero
6324	Modelos
5211	Ocupaciones Técnicas Relacionadas con Museos y Galerías
1228	Organizadores de Eventos
4121	Profesores de Educación Superior
1313	Recepcionistas y Operadores de Conmutador
6342	Recreacionistas
1311	Secretarios
6213	Supervisores de Servicios de Alimentos
1213	Supervisores Empleados de Información y Servicio al Cliente
6311	Vendedores Ventas No Técnicas

Ocupaciones más demandadas: normas de competencia

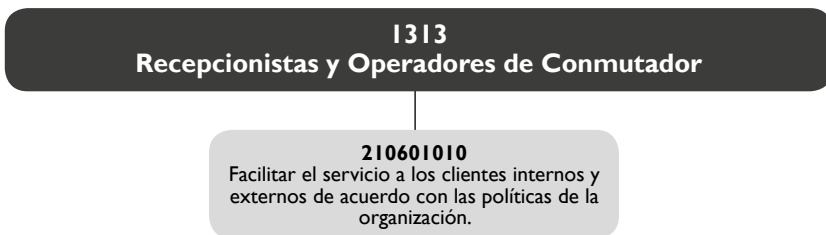
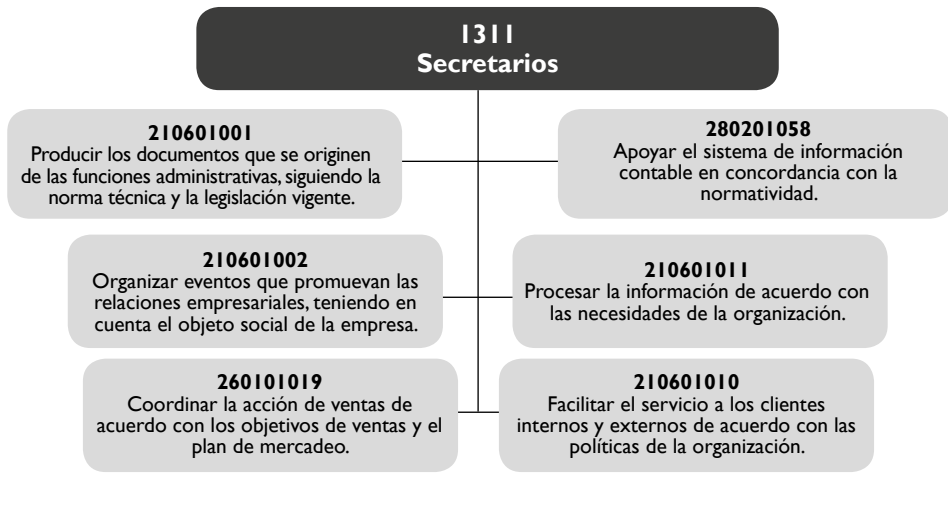
A continuación se presenta gráficamente un consolidado del proceso de revisión de las normas de competencia relacionadas con las ocupaciones detectadas como más demandadas en el sector turismo.



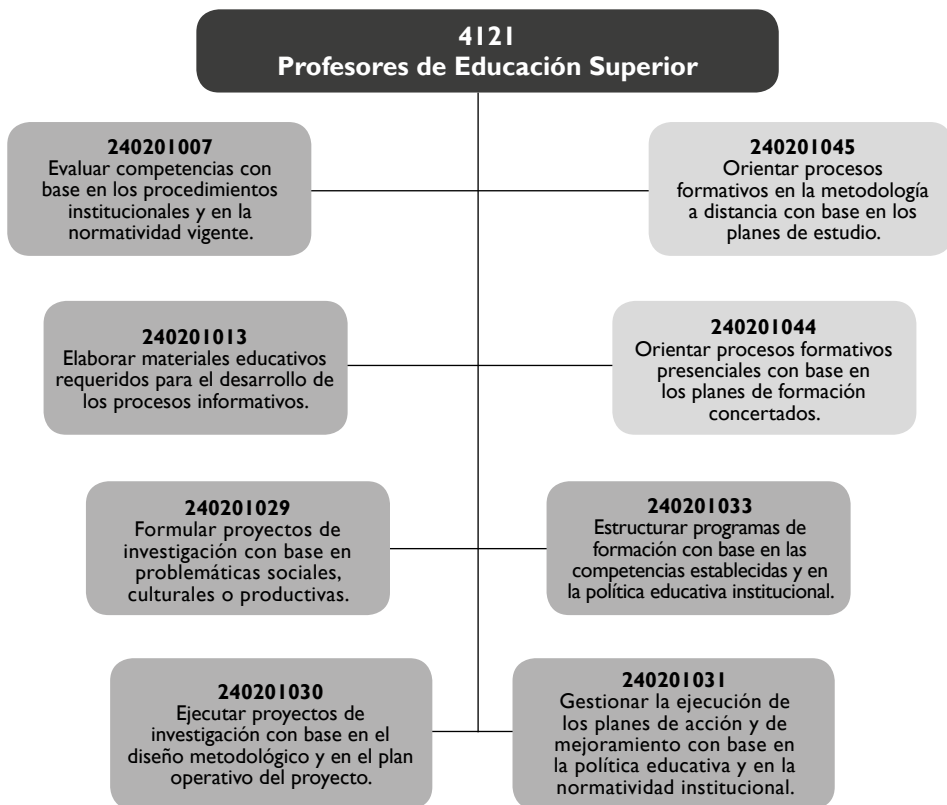
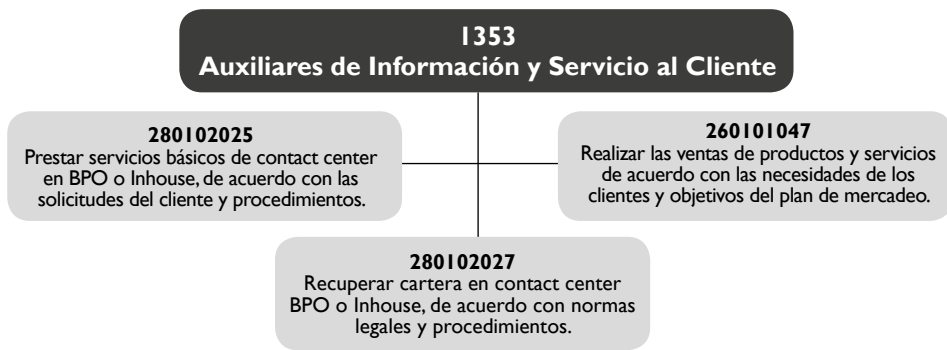
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



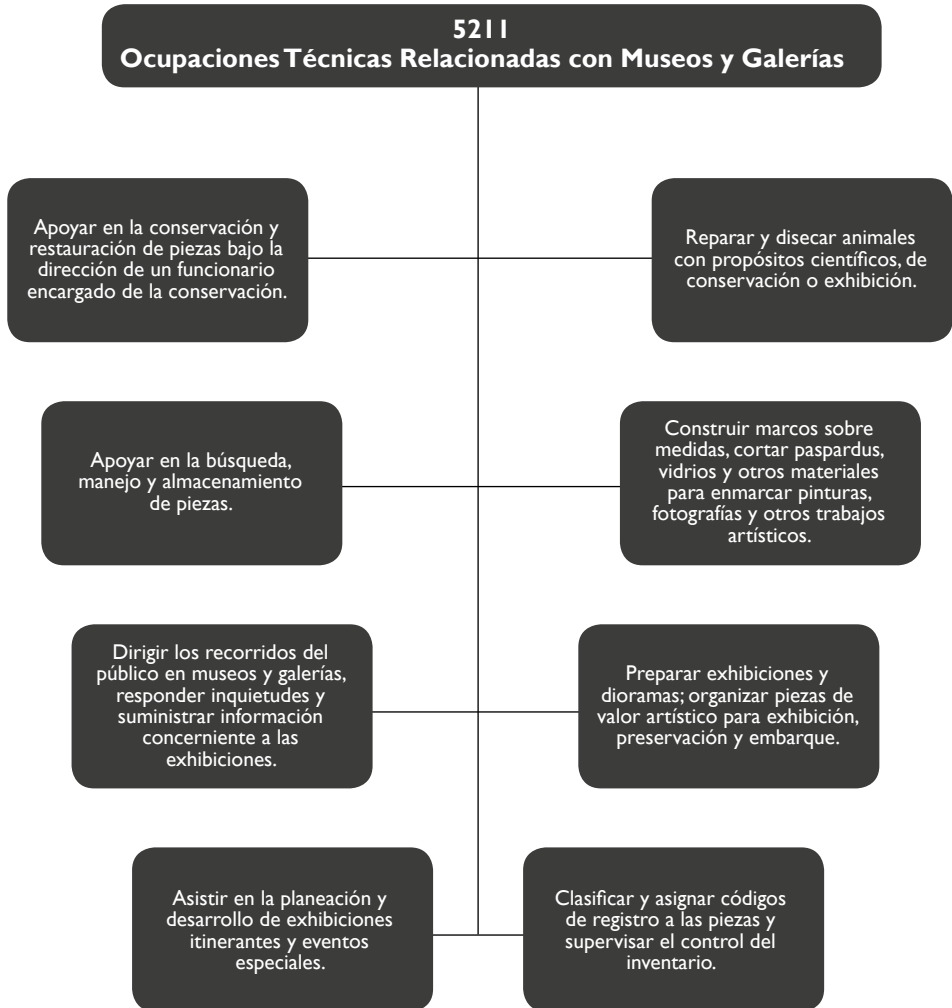
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



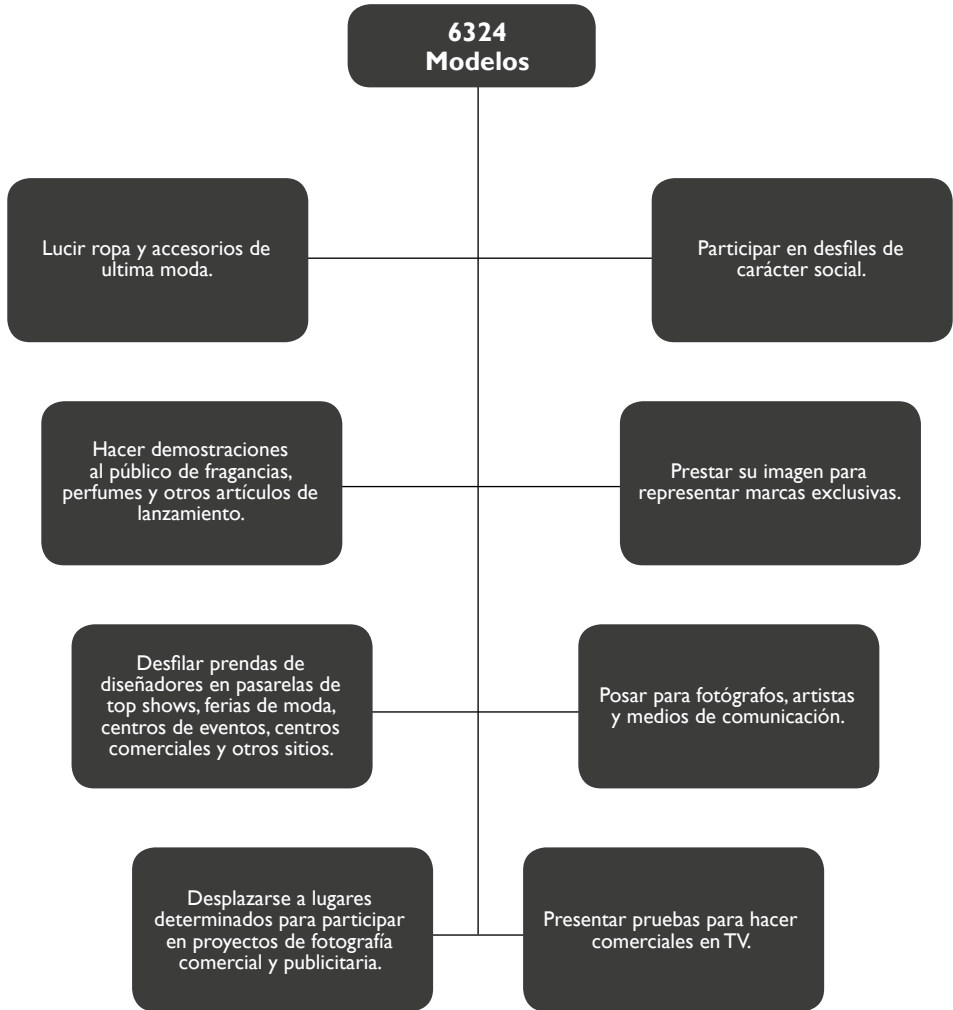
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



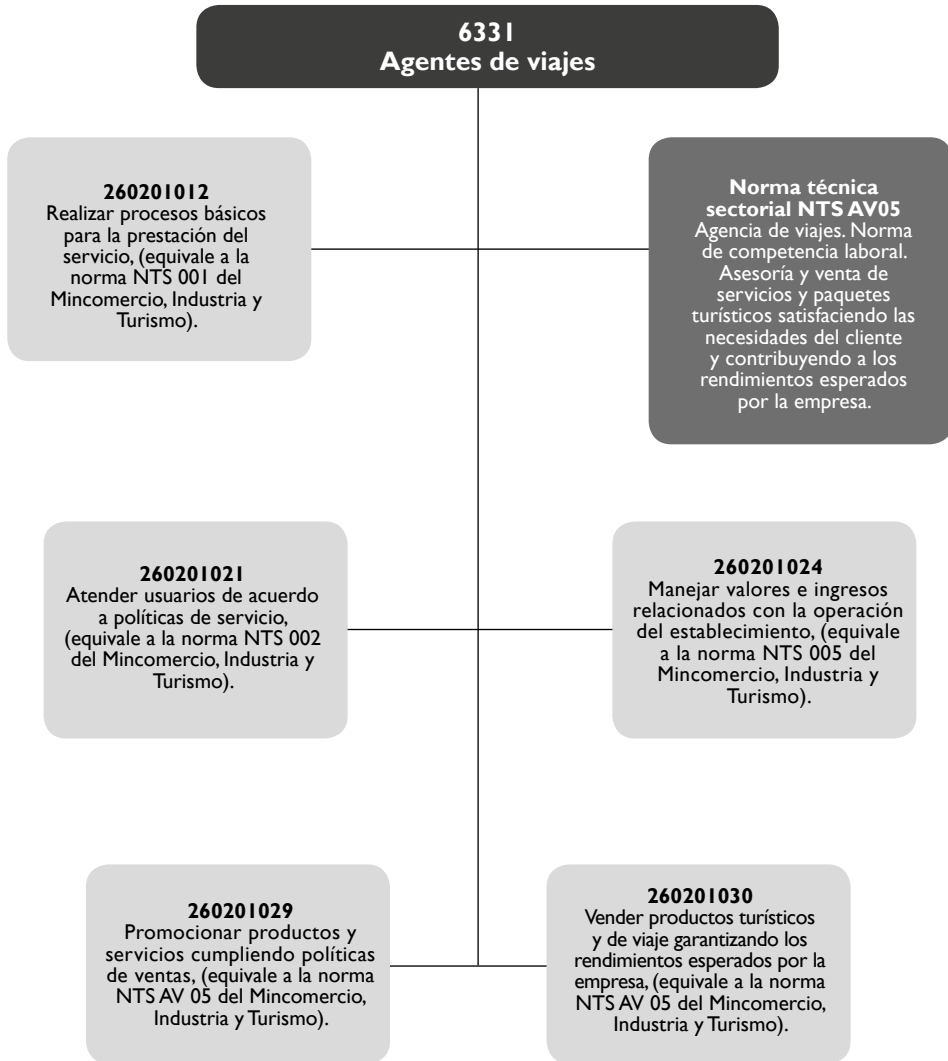
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



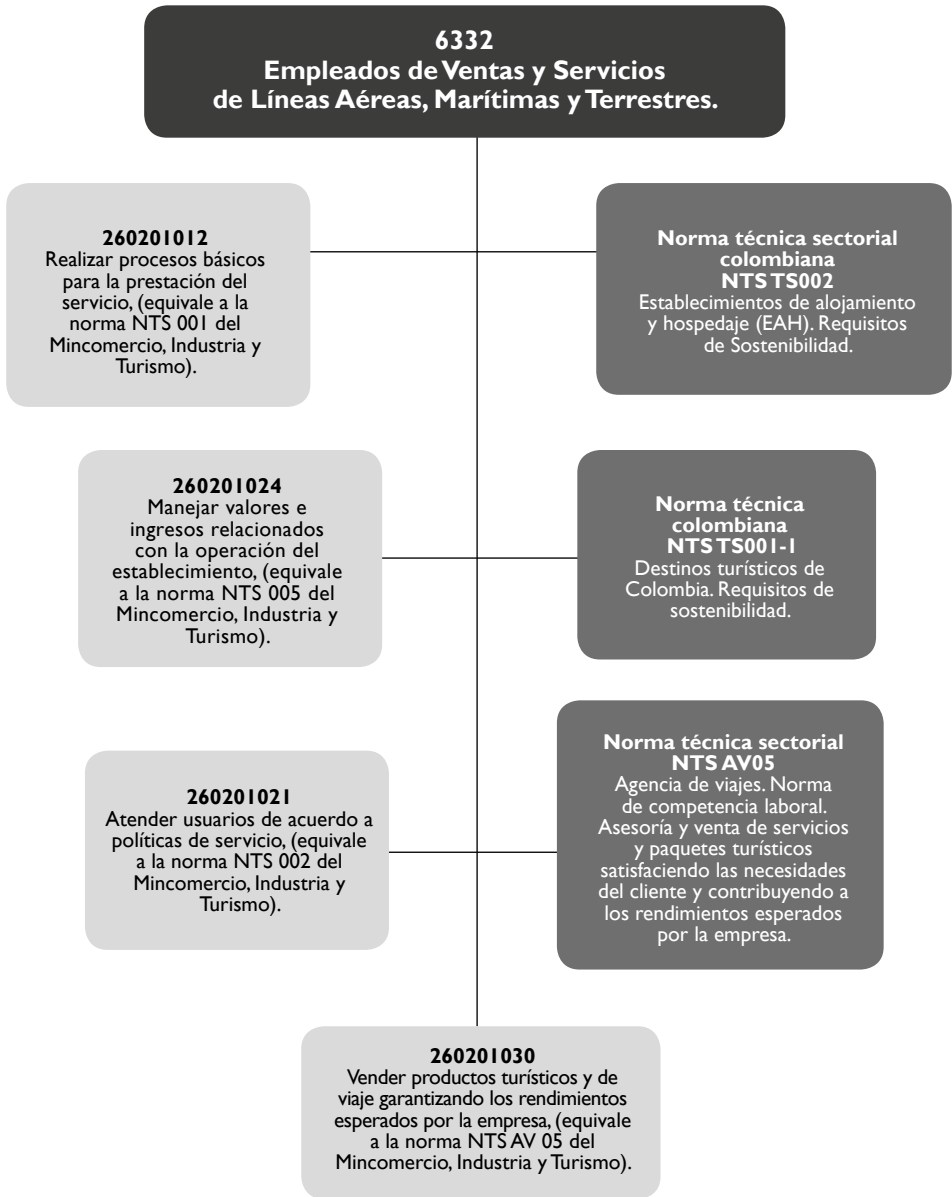
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



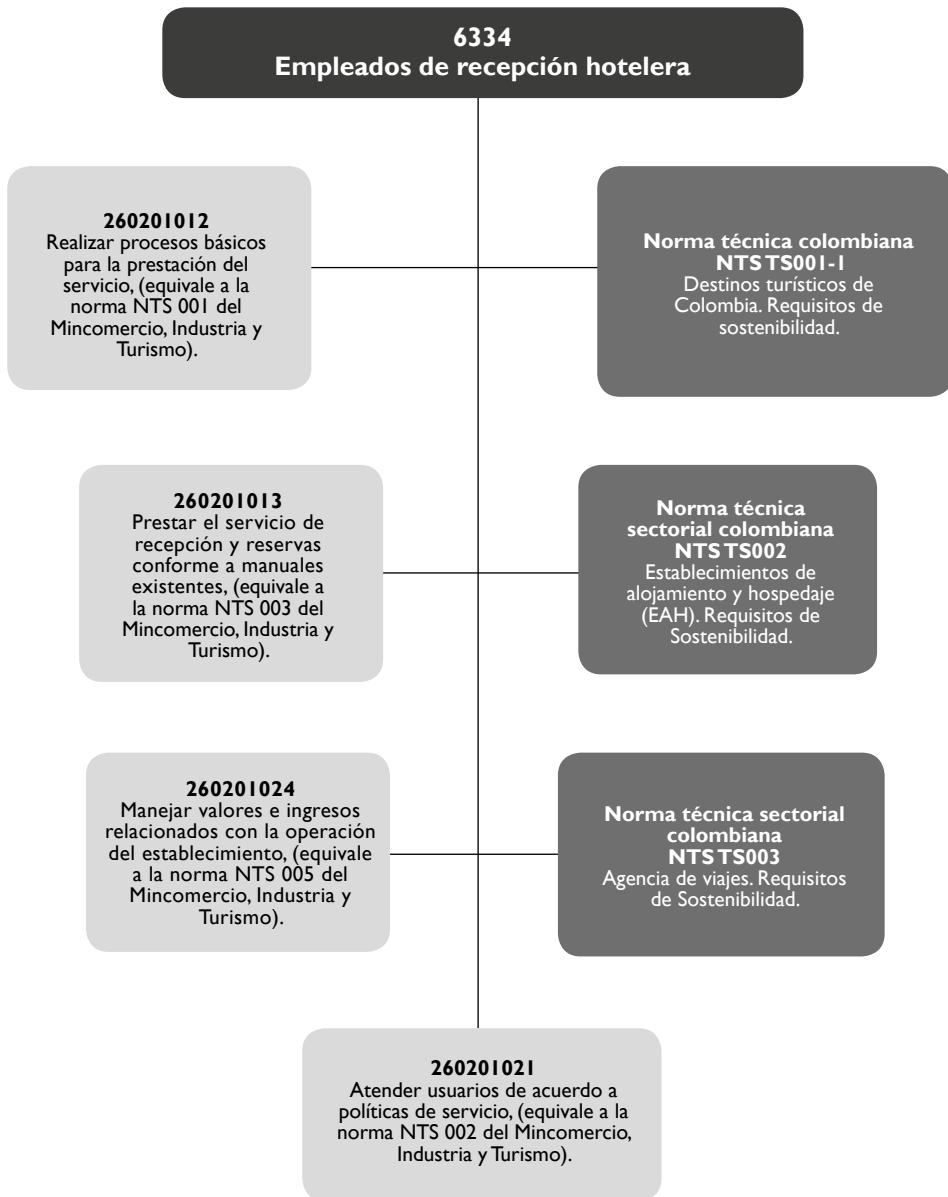
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



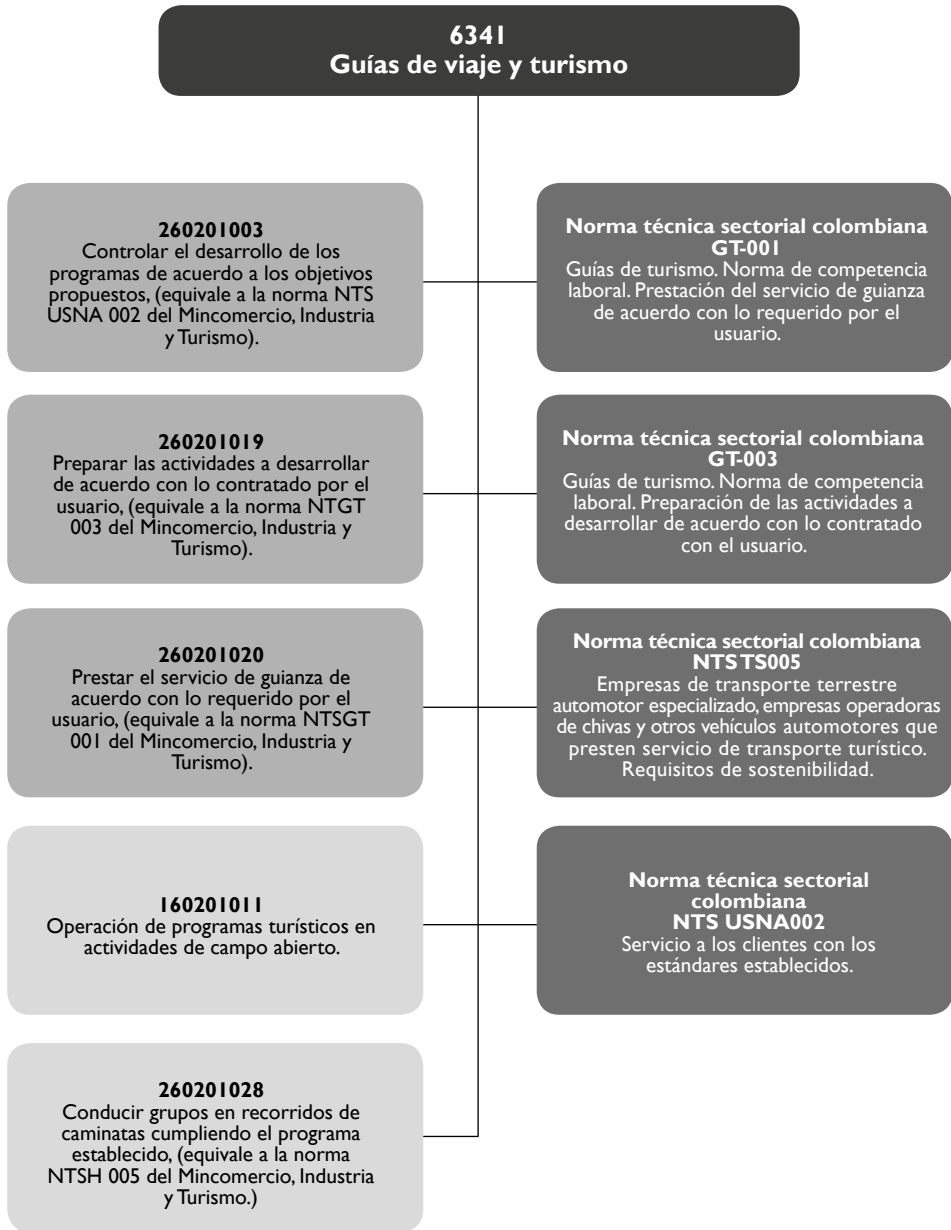
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



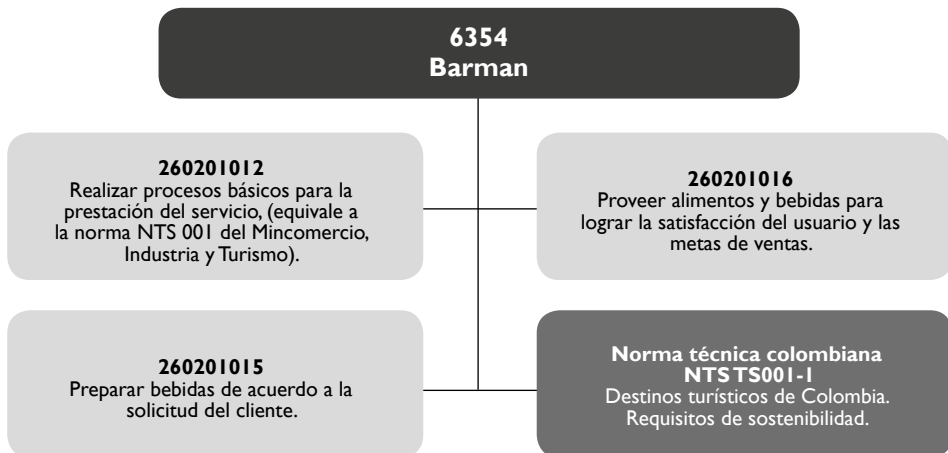
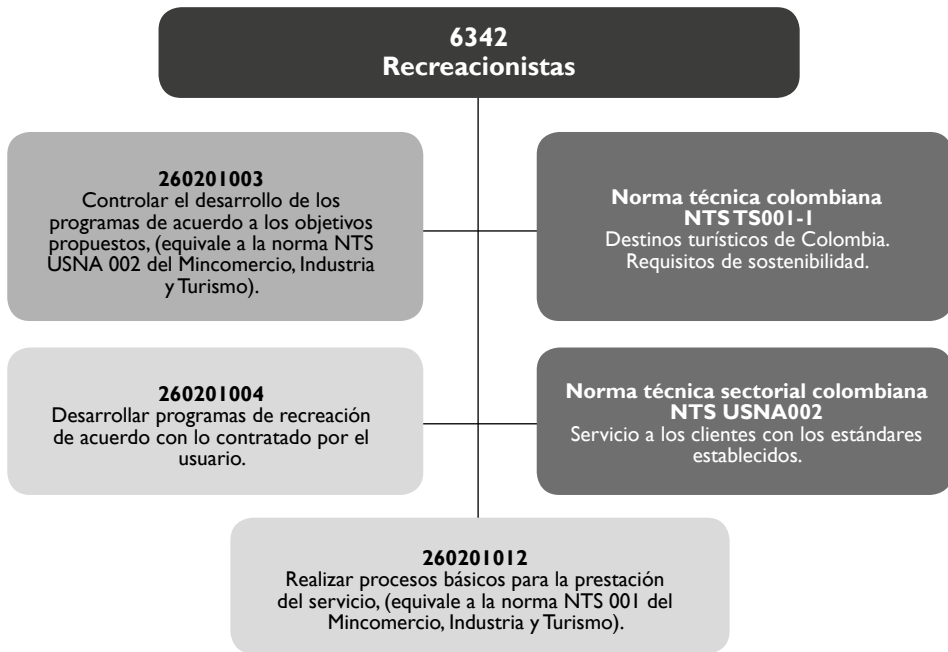
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



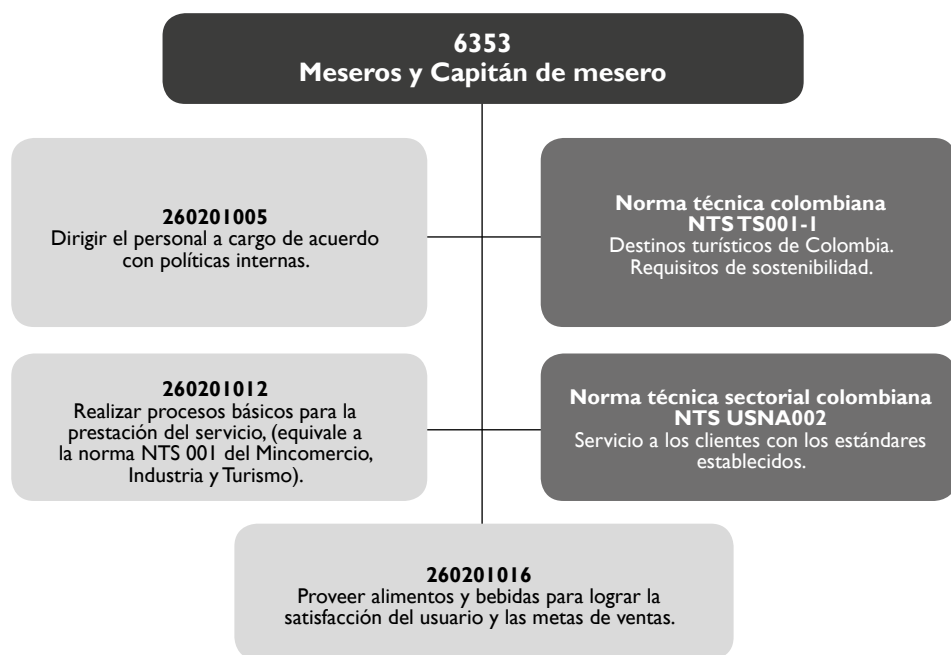
- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada



- Norma de Competencia Laboral Existente.
- Norma de Competencia Laboral Citada no Existente.
- Norma Técnica Icontec.
- Sin Norma de Competencia Laboral Asociada

En los Anexos se incluye un listado detallado de cada una de las normas técnicas consultadas, así como la ficha técnica detallada de cada una de las ocupaciones analizadas.

4

Análisis de oferta de formación de las ocupaciones dinámicas

4.1 Consideraciones educativas y de formación derivadas de los perfiles ocupacionales

Siendo el turismo un sector intensivo en recurso humano cuya actividad es la de proveer servicios, usualmente de índole social, varias de las ocupaciones se pueden considerar transversales al sector de servicios, aunque otras son claramente específicas, lo cual implica perfiles educativos, de formación y experiencia específicos. Entre las primeras podemos considerar los secretarios y los vendedores de ventas no técnicas. De hecho esta última ocupación también surgió en el ejercicio de análisis ocupacional del sector BPO.

En cuanto a las ocupaciones que cuentan con requerimientos de formación, educación y experiencia, tanto el Ministerio de Comer-

cio, Industria y Turismo, como el SENA han hecho un notorio esfuerzo en identificar, promover e implementar las normas técnicas de competencia de las ocupaciones identificadas. Dichas normas de competencia han sido diseñadas con el objetivo expreso de establecer un perfil estandarizado de formación, a partir de las competencias específicas que se requieren en cada ocupación.

Las diferencias más notorias se encuentran entre los cargos gerenciales o con deberes de supervisión, y las ocupaciones operativas. En las primeras los requerimientos de formación se orientan a pregrado universitario o una combinación de formación técnica o tecnológica y experiencia laboral específica. Entre dichas ocupaciones se encuentran administradores y supervisores de comercio al por menor, gerentes de servicio de alojamiento, gerentes de ventas, ocupaciones técnicas relacionadas con museos y galerías, mercadeo y publicidad, y profesores de educación superior. En ocupaciones operativas, se encuentran agentes de compras e intermediarios, agentes de viajes, auxiliares de información y servicio al cliente, barman, empleado de recepción hotelera, empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres, meseros, modelos, organizadores de eventos, recepcionistas y operadores de conmutador, recreacionistas, secretarios y vendedores de ventas no técnicas.

La tabla 3 (Anexo) presenta una información detallada de los programas educativos asociados a las ocupaciones identificadas. De acuerdo con la investigación realizada, los perfiles educativos se pueden analizar mediante un cruce matricial en el que se asocia el programa de formación, en formato de filas y dividido entre cursos cortos, diplomados, formación técnica o

pregrado, contra las diferentes ocupaciones organizadas en formato de columna, y agrupadas a su vez en tres actividades económicas, al interior del sector turismo. Dichas áreas son:

- Agencias de viajes y de turismo.
- Hoteles.
- Actividades de Restaurante derivadas de servicios turísticos.

En términos de los cursos cortos que pueden proveer formación específica del sub-sector agencias de viajes y de turismo-, se involucran las ocupaciones de agente de compras o intermediarios, agentes de viajes, gerentes de ventas, mercadeo y publicidad, vendedores de ventas no técnicas, administradores y supervisores de comercio al por menor, empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres, receptionistas y operadores de conmutador, barman, guía de viajes y turismo, meseros y capitanes de mesero, organizadores de eventos, y supervisores de servicios de alimentos. Dichas ocupaciones pueden recibir sus requerimientos de formación mediante los siguientes ocho (8) cursos cortos, ofrecidos a su vez por tres instituciones educativas:

- Curso de diseño y costeo de paquetes turísticos (Fundación Universitaria CAFAM).
- Curso de Introducción al Revenue Management en Hotelería (Fundación Universitaria CAFAM).
- Curso de Geografía Turística (Fundación Universitaria CAFAM).
- Curso de Social Media Marketing (Fundación Universitaria CAFAM).
- Curso de Control, Costos y Presupuestos de Alimentos y Bebidas en Hoteles y Establecimientos Gastronómicos (Universidad Externado de Colombia).
- Curso de Servicio al Cliente (SENA).
- Curso de Etiqueta y Protocolo Empresarial (SENA).
- Curso Básico de Mesa y Bar (SENA).

La tabla 4 (Anexo) presenta las características específicas de dichos cursos, cuya duración va desde las 12 a las 40 horas, suele requerir como

mínimo educación secundaria y tienen costo gratuito en el SENA, y en las entidades privadas van desde los \$340.000 en la Fundación Universitaria CAFAM hasta los \$900.000 en la Universidad Externado de Colombia. Los gráficos 15 y 16 ilustran estos aspectos comparativos.

Gráfico 15.
Duración de los programas analizados (en horas)

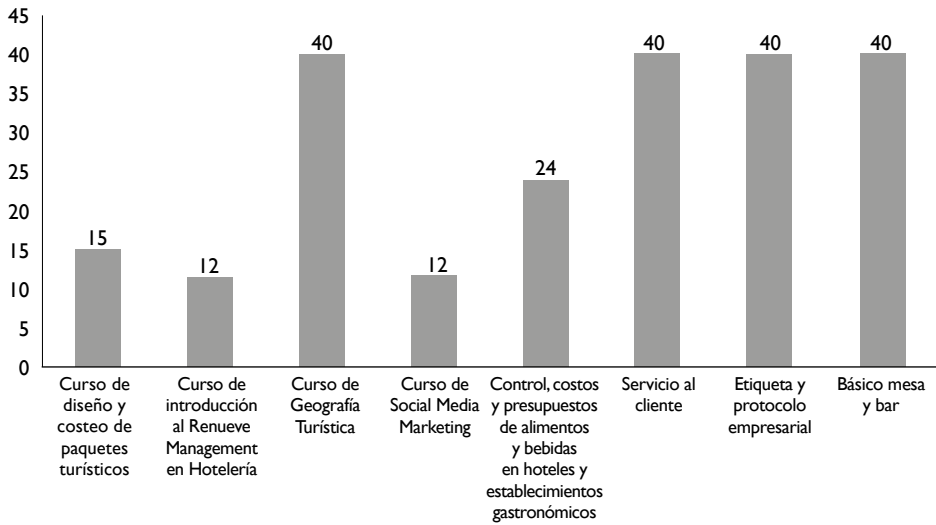
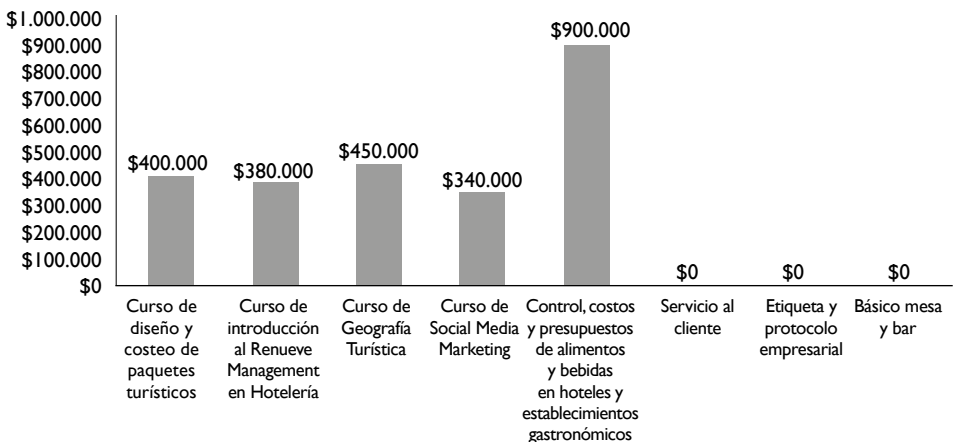


Gráfico 16.
Costo total de los programas analizados



En términos de diplomados, se identificaron los siguientes programas pertinentes a la formación de las ocupaciones listadas:

- ➔ Bartender (Escuela Colombiana de Hotelería y Turismo).
- ➔ Gerencia de Punto de Venta de Restaurantes (Fundación Universitaria CAFAM).
- ➔ Montaje y Operación de Restaurantes y Bares (Universidad Externado de Colombia).
- ➔ Gestión de Ventas y Servicios Hoteleros (Universidad Externado de Colombia).
- ➔ Organización Integral de Eventos (Universidad Externado de Colombia).
- ➔ Gerencia Estratégica de Alimentos y Bebidas en Hoteles y Establecimientos Gastronómicos (Universidad Externado de Colombia).
- ➔ Etiqueta, Protocolo, Relaciones Públicas e Imagen (Universidad Externado de Colombia).
- ➔ Gestión y Operación de Eventos (Universidad Externado de Colombia).

Como lo ilustra la Tabla 4 (Anexo) la duración de estos diplomados oscila entre las 60 y 135 horas, y un costo de \$850.000 y \$3'975.000 y usualmente requieren formación universitaria, lo cual implica una notoria restricción, pues los lleva casi a nivel de posgrado. Los gráficos 3 y 4 muestran los aspectos comparativos de estos programas de formación.

Gráfico 19.

Duración de los programas analizados (en horas)

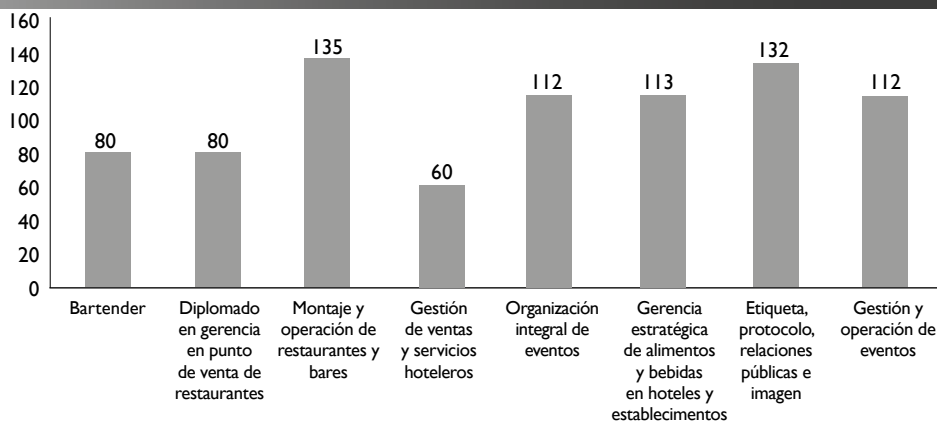
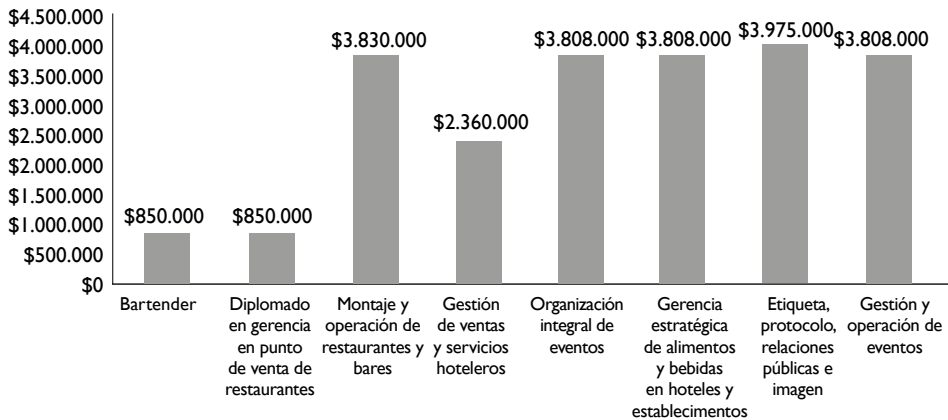


Gráfico 17.
Costo total de los programas analizados



Todos los programas técnicos son impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se relacionan con ocupaciones como guía turístico, agente de viajes y recepcionista de hotel y son los siguientes:

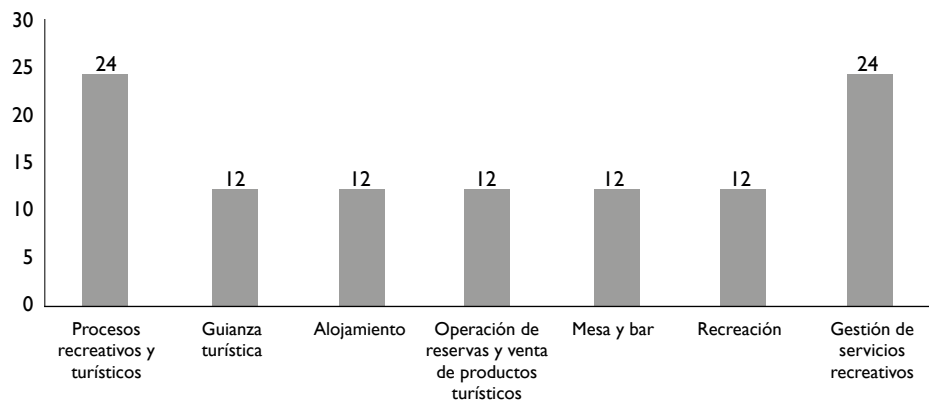
- ➔ Procesos Recreativos y Turísticos.
- ➔ Guianza Turística.
- ➔ Alojamiento.
- ➔ Operación de Reservas y Venta de Productos Turísticos.
- ➔ Mesa y Bar.
- ➔ Recreación.
- ➔ Gestión de Servicios Recreativos.

En el gráfico 18 se presenta la duración comparativa de estos programas. No se analizan los costos de matrícula, toda vez que se trata de programas impartidos por el SENA.

Finalmente, en relación a los programas de formación relacionados con el sector turismo, que están conformados por pregrados o licenciaturas ofrecidos por IES (Instituciones de Educación Superior) ubicadas en la ciudad de Bogotá, se encuentran los siguientes:

Gráfico 18.

Duración de los programas analizados (en meses)



- ➔ Administración Turística y Hotelera (Fundación Universitaria CAFAM).
- ➔ Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras (Universidad Externado de Colombia).
- ➔ Hotelería y Turismo (UniAgustiniana).
- ➔ Licenciatura en Recreación y Turismo (Universidad Pedagógica Nacional).
- ➔ Administración Turística y Hotelera (Corporación Unificada de Educación Nacional).

La duración de estos pregrados oscila entre 8 semestres (Fundación CAFAM) y 10 semestres en los programas restantes. Los costos de matrícula van desde \$2'386.410 hasta \$6'666.000. Estos programas ofrecen competencias avanzadas en actividades del sector turístico y usualmente forman trabajadores del nivel directivo o supervisor. En términos de calidad comparativa, sólo el programa de la Universidad Externado de Colombia se cuenta con certificaciones de acreditación, y, adicionalmente, es entre los docentes de este programa donde se encuentra la investigación más avanzada sobre la actividad económica del turismo y la hotelería, así como de las características específicas de sus mercados de trabajo.

4.2 A modo de conclusión

En este documento se combinan los resultados del estudio de demanda ocupacional en el Sector Turismo de la ciudad de Bogotá, con un análisis de la forma en la cual el sector educativo y de formación para el trabajo de la ciudad puede responder ofreciendo programas que permitan formar los potenciales individuos que podrían beneficiarse de la elevada dinámica de ciertas ocupaciones en el sector turismo.

Se han presentado en detalle las 21 ocupaciones más dinámicas, identificadas a partir de un estudio desarrollado en dos empresas de servicios temporales y 10 páginas de internet dedicadas a la colocación laboral. Igualmente se analizaron las implicaciones que dichas ocupaciones tendrían en términos de sus requerimientos de formación y educación.

Una vez se analizan dichos aspectos, se presentó un análisis de la oferta educativa relacionada con estas 21 ocupaciones, en cuatro tipos de niveles educativos: cursos cortos, diplomados, formación técnica y formación profesional. Dicho análisis permitió identificar que existe una variada oferta educativa, la cual puede permitir a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico establecer alianzas estratégicas de cara a desarrollar programas de formación dentro de un esfuerzo ampliado dirigido a la implementación de un Pacto de Trabajo Decente en el sector de turismo de la ciudad.

Apéndices

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA

A continuación se detallan las normas que se han consultado (SENA y/o con la Norma Técnica Nacional (NTC) o Norma Técnica Sectorial (NTS) elaborada por el ICONTEC).

NTS - Establecimientos gastronómico

- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 002. Servicio a los clientes con los estándares establecidos, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 003. Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 004. Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa, 2002.

- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 005. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes, 2007
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.

NTS - Tiempo compartido

- ➔ Norma Técnica Colombiana NTS – TC 001. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad. Requisitos del servicio de comercialización, 2006.

NTS - Alojamiento y hospedaje

- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.
- ➔ Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje.

- ➔ Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- ➔ Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos, 2004.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 0010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.

NTS - Turismo sostenible

- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1. Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad, 2006.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2007.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.
- ➔ Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.

- ➔ Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
- ➔ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.

NTS - Guías de turismo

- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 001. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 002. Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 003. Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 004. Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 005. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, 2003.
- ➔ Norma técnica Sectorial NTS – GT 006. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el programa establecido, 2004.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 007. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo a plumón cumpliendo con el programa establecido, 2004.

- ➔ Norma técnica Sectorial NTS – GT 008. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos, 2004.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 009. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña, 2004.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – GT 010. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el pasajeros de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco, 2010.

NTS - Agencias de viajes

- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viaje, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 005. Norma de competencia laboral. Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente y contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa, 2004.
- ➔ Norma técnica Sectorial NTS – AV 006. Norma de competencia laboral. Administrar el área comercial en agencias de viajes, 2004.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 007. Norma de competencia laboral. Dirigir el área administrativa en agencias de viajes, 2004.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 008. Norma de competencia laboral. Dirigir el área financiera en agencias de viajes. Bogotá: ICONTEC, 2006.
- ➔ Norma técnica Sectorial NTS – AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007.

- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS - AV013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010.
- ➔ Norma Técnica Sectorial NTS – OPC 001. Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio. 2009

Otras Normas

- ➔ Manual para el diseño de paquetes turísticos. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá y Cotelco, 17 p.
- ➔ Manual buenas prácticas de manufacturas (BPM) en hoteles. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá y Cotelco, 2008. 95 p.
- ➔ Cartilla de certificación de calidad para el transporte de turismo. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá y Acoltes, 64 p.

Tabla 3. Consolidado de Programas de Formación - Subsectores Económicos – Ocupaciones

Oferta educativa para los Perfiles de las Agencias de Viajes y de Turismo									
Institución	Programa	Tipo	Agentes de compras e intermediarios	Agentes de viajes	Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad	Vendedores de ventas no técnicas	Administradores y supervisores de comercio al por menor	Empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres	Recepcionistas y operadores de conmutador
Fundación Universitaria CAFAM 1	Curso de Diseño y Costeo de paquetes turísticos	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 2	Curso de introducción al Revenue Management en Hotelería	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 3	Curso de Geografía Turística	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 4	Cursos de Social Media Marketing	Curso							
Universidad Externado de Colombia	Control, costos y presupuestos de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	Curso							
SENA 1	Servicio al cliente	Curso							
SENA 2	Etiqueta y protocolo empresarial	Curso							
SENA 3	Básico mesa y bar	Curso							

Oferta educativa para los Perfiles de los Hoteles y Restaurantes									
Institución	Programa	Tipo	Barman	Guías de viaje y turismo	Meseros y Capitán de mesero	Modelos	Organizadores de eventos	Recreacionistas	Supervisores de Servicios de alimentos
Fundación Universitaria CAFAM 1	Curso de Diseño y Costeo de paquetes turísticos	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 2	Curso de introducción al Revenue Management en Hotelería	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 3	Curso de Geografía Turística	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 4	Cursos de Social Media Marketing	Curso							
Universidad Externado de Colombia	Control, costos y presupuestos de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	Curso							
SENA 1	Servicio al cliente	Curso							
SENA 2	Etiqueta y protocolo empresarial	Curso							
SENA 3	Básico mesa y bar	Curso							

Oferta educativa para los Perfiles de los Hoteles									
Institución	Programa	Tipo	Auxiliares de información y servicio al cliente	Empleados de recepción hotelera	Gerentes de servicios de alojamiento	Ocupaciones técnicas relacionadas con Museos y Galerías	Supervisores de empleados de información y servicio al cliente	Empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres	Recepcionistas y operadores de computador
Fundación Universitaria CAFAM 1	Curso de Diseño y Costeo de paquetes turísticos	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 2	Curso de introducción al Revenue Management en Hotelería	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 3	Curso de Geografía Turística	Curso							
Fundación Universitaria CAFAM 4	Cursos de Social Media Marketing	Curso							
Universidad Externado de Colombia	Control, costos y presupuestos de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	Curso							
SENA 1	Servicio al cliente	Curso							
SENA 2	Etiqueta y protocolo empresarial	Curso							
SENA 3	Básico mesa y bar	Curso							

Oferta educativa para los Perfiles de las agencias de viajes y turismo									
Institución	Programa	Tipo	Agentes de compras e intermediarios	Agentes de viajes	Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad	Vendedores de ventas no técnicas	Administradores y supervisores de comercio al por menor	Empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres	Recepcionistas y operadores de conmutador
ECOTET (Escuela Colombiana de Hotelería y Turismo)	Bartender	Diplomado							
Fundación Universitaria CAFAM	Diplomado en gerencia en punto de venta de restaurantes	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 1	Montaje y operación de restaurantes y bares	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 2	Gestión de ventas y servicios hoteleros	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 3	Organización integral de eventos	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 4	Gerencia estratégica de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 5	Etiqueta, protocolo, relaciones públicas e imagen	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 6	Gestión y operación de eventos	Diplomado							

Oferta educativa para los Perfiles de los Hoteles									
Institución	Programa	Tipo	Auxiliares de información y servicio al cliente	Empleados de recepción hotelera	Gerentes de servicios de alojamiento	Ocupaciones técnicas relacionadas con Museos y Galerias	Supervisores empleados de información y servicio al cliente	Empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres	Recepcionistas y operadores de computador
ECOTET (Escuela Colombiana de Hotelería y Turismo)	Bartender	Diplomado							
Fundación Universitaria CAFAM	Diplomado en gerencia en punto de venta de restaurantes	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 1	Montaje y operación de restaurantes y bares	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 2	Gestión de ventas y servicios hoteleros	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 3	Organización integral de eventos	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 4	Gerencia estratégica de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 5	Etiqueta, protocolo, relaciones públicas e imagen	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 6	Gestión y operación de eventos	Diplomado							

Oferta educativa para los Perfiles de los Hoteles y Restaurantes									
Institución	Programa	Tipo	Barman	Guías de viaje y turismo	Meseros y Capitán de mesero	Modelos	Organizadores de eventos	Recreacionistas	Supervisores de Servicios de alimentos
ECOTET (Escuela Colombiana de Hotelería y Turismo)	Bartender	Diplomado							
Fundación Universitaria CAFAM	Diplomado en gerencia en punto de venta de restaurantes	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 1	Montaje y operación de restaurantes y bares	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 2	Gestión de ventas y servicios hoteleros	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 3	Organización integral de eventos	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 4	Gerencia estratégica de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 5	Etiqueta, protocolo, relaciones públicas e imagen	Diplomado							
Universidad Externado de Colombia 6	Gestión y operación de eventos	Diplomado							

Oferta educativa para los Perfiles de las Agencias de Viajes y de Turismo									
Institución	Programa	Tipo	Agentes de compras e intermediarios	Agentes de viajes	Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad	Vendedores de ventas no técnicas	Administradores y supervisores de comercio al por menor	Empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres	Recepcionistas y operadores de conmutador
SENA 1	Procesos recreativos y turísticos	F:Técnica							
SENA 2	Guianza turística	F:Técnica							
SENA 3	Alojamiento	F:Técnica							
SENA 4	Operación de reservas y venta de productos turísticos	F:Técnica							
SENA 5	Mesa y bar	F:Técnica							
SENA 6	Recreación	F:Técnica							
SENA 7	Gestión de servicios recreativos	F:Técnica							

Tabla 4. Características de los Programas de Formación

Institución	Programa	Duración horas	Valor	Nivel mínimo de educación	Experiencia laboral	Edad mínima	Modalidad	Perfil
Fundación Universitaria CAFAM 1	Curso de diseño y costeo de paquetes turísticos	15	\$400.000	Secundaria completa	Si	N/A	Presencial	Agencia de viajes
Fundación Universitaria CAFAM 2	Curso de introducción al Revenue Management en hotelería	12	\$380.000	Universitaria	Si	N/A	Presencial	Hotelería y turismo
Fundación Universitaria CAFAM 3	Curso de geografía turística	40	\$450.000	Técnica	No requiere	N/A	Presencial	Agencia de viajes
Fundación Universitaria CAFAM 4	Curso de social media marketing	12	\$340.000	Secundaria completa	Si	N/A	Presencial	Agencia de viajes
Universidad Externado de Colombia	Control, costos y presupuestos de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	24	\$900.000	Secundaria completa	Si	N/A	Presencial	Agencia de viajes / Hotelería / Restaurantes
SENA 1	Servicio al cliente	40	\$0	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial	Agencia de viajes / Hotelería / Restaurantes
SENA 2	Etiqueta y protocolo empresarial	40	\$0	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial	Agencia de viajes / Hotelería / Restaurantes
SENA 3	Básico mesa y bar	40	\$0	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial	Agencia de viajes / Hotelería / Restaurantes

Institución	Programa	Duración horas	Valor	Nivel mínimo de educación	Experiencia laboral	Edad mínima	Modalidad	Perfil
ECOTET (Escuela Colombiana de Hotelería y Turismo)	Bartender	80	\$850.000	Secundaria Completa	No requiere	N/A	Presencial	Restaurantes
Fundación Universitaria CAFAM	Diplomado en gerencia en punto de venta de restaurantes	80	\$850.000	Universitario	Si	N/A	Presencial	Restaurantes
Universidad Externado de Colombia 1	Montaje y operación de restaurantes y bares	135	\$3.830.000	Universitario	Si	N/A	Presencial	Restaurantes
Universidad Externado de Colombia 2	Gestión de ventas y servicios hoteleros	60	\$2.360.000	Universitario	Si	N/A	Presencial	Hotelería y turismo
Universidad Externado de Colombia 3	Organización integral de eventos	112	\$3.808.000	Universitario	Si	N/A	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes
Universidad Externado de Colombia 4	Gerencia estratégica de alimentos y bebidas en hoteles y establecimientos gastronómicos	113	\$3.808.000	Universitario	No requiere	N/A	Presencial	Restaurantes
Universidad Externado de Colombia 5	Etiqueta, protocolo, relaciones públicas e imagen	132	\$3.975.000	Universitario	Si	N/A	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes
Universidad Externado de Colombia 6	Gestión y operación de eventos	112	\$3.808.000	Universitario	Si	N/A	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes

Institución	Programa	Duración horas	Valor	Nivel mínimo de educación	Experiencia laboral	Edad mínima	Modalidad	Perfil
SENA 1	Procesos recreativos y turísticos	24		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes
SENA 2	Guianza turística	12		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Hotelería y turismo
SENA 3	Alojamiento	12		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Hotelería y turismo
SENA 4	Operación de reservas y venta de productos turísticos	12		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes
SENA 5	Mesa y bar	12		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería y turismo
SENA 6	Recreación	12		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Restaurantes / Hotelería y turismo
SENA 7	Gestión de servicios recreativos	12		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes
Universidad Externado de Colombia 6	Gestión y operación de eventos	24		Secundaria Completa	No requiere	16	Presencial	Agencias de viajes / Hotelería / Restaurantes

Fichas ocupacionales

Ocupación 0611: gerentes de ventas, mercadeo y publicidad

Descripción: planean, organizan, dirigen y controlan las actividades de establecimientos y departamentos en empresas comerciales e industriales comprometidos con Ventas, Mercadeo, Publicidad y Relaciones Públicas. Están empleados por empresas de comercio al por mayor, industriales y comerciales, empresas de consultoría de mercadeo y relaciones públicas, y por el gobierno.

Área de Desempeño	Ocupaciones de dirección y gerencia.
Nivel	D
Área Ocupacional	Ocupaciones de gerencia media
Campo Ocupacional	Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad

Funciones

1. Planear y dirigir actividades de ventas en empresas industriales y comerciales de ventas al por mayor.

2. Establecer cadenas de distribución para productos y servicios, dirigir estudios y estrategias de mercadeo, analizar resultados y apoyar en el desarrollo del producto.
3. Planear y dirigir actividades de firmas y departamentos que desarrollan e implementan campañas de publicidad para promocionar la venta de productos y servicios.
4. Manejar la imagen y comunicación corporativa.
5. Dirigir empresas y departamentos que desarrollan e implementan estrategias de comunicación y programas de información. Publicitar actividades y eventos, mantener las relaciones con los medios de comunicación en nombre de empresas, gobiernos y otras organizaciones.
 - Administrar la fuerza de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y estándares establecidos por la organización.
 - Estructurar la fuerza de ventas con base en los objetivos y metas de ventas.
 - Coordinar la acción de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y el plan de mercadeo. Evaluar acciones y resultados de mercadeo según objetivos y metas de la empresa.
 - Identificar los comportamientos del mercado según resultados de la investigación y tendencias del entorno.
 - Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.
 - Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
 - Realizar eventos de comunicación de mercadeo, teniendo en cuenta las características y necesidades de los clientes.

Posibles denominaciones

- Asistente de gerencia, ventas y mercadeo
- Director comercial, ventas
- Director, comercialización
- Director, comunicaciones
- Director, comunicaciones y publicidad

- Director, desarrollo comercial
- Director, mercadeo
- Director, mercadeo y ventas
- Director, publicidad
- Director, relaciones públicas
- Director, relaciones públicas e información
- Director, telemercadeo
- Director, ventas
- Gerente, comercial - ventas
- Gerente, comercio al por mayor
- Gerente, comercio mayorista
- Gerente, comunicaciones
- Gerente, marca
- Gerente, medios y publicidad
- Gerente, mercadeo
- Gerente, mercadeo y ventas
- Gerente, nacional de ventas
- Gerente, producto
- Gerente, promoción
- Gerente, publicidad
- Gerente, regional de ventas
- Gerente, ventas
- Jefe, investigación de mercados
- Jefe, medios publicitarios
- Jefe, mercadeo
- Jefe, mercadeo y ventas
- Jefe, promoción de ventas
- Jefe, publicidad
- Jefe, relaciones públicas
- Jefe, ventas - comercio al por mayor
- Subgerente, mercadeo
- Subgerente, ventas
- Gerente, ventas, mercadeo y publicidad
- Director, departamento comercial
- Gerente, telemercadeo

Correlativa DANE SENA CIUO

- 1221: Directores de ventas y comercialización
- 1222: Directores de publicidad y relaciones públicas
- 1420: Gerentes de comercios al por mayor y al por menor

Ocupaciones relacionadas

- 0621 Gerentes de Comercio al Por Menor
- 5125 Ocupaciones Profesionales en Relaciones Públicas y Comunicaciones
- 6211 Supervisores de Ventas

Información estadística

-- SIN DATOS DISPONIBLES --

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 0632: gerentes de servicios de alojamiento

Descripción: planean, organizan, dirigen y controlan las operaciones de establecimientos de alojamiento o de un departamento dentro de tales establecimientos. Están empleados por hoteles, moteles, hosterías, residencias estudiantiles y otros establecimientos de alojamiento o pueden trabajar por cuenta propia.

Área de Desempeño	Ocupaciones de Dirección y Gerencia
Nivel	D
Área Ocupacional	Ocupaciones de gerencia media
Campo Ocupacional	Gerentes de Servicios de Alimentos y Alojamiento

Funciones

1. Establecer e implementar políticas y procedimientos para la operación del departamento o establecimiento.
 - ➔ Coordinar la acción de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y el plan de mercadeo.
 - ➔ Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
2. Preparar presupuestos y controlar ingresos y gastos.
3. Desarrollar planes promocionales y establecer precios.
 - ➔ Evaluar acciones y resultados de mercadeo según objetivos y metas de la empresa.
4. Negociar con proveedores el suministro de materiales y otras provisiones.
5. Negociar con clientes el uso de las instalaciones para convenciones, banquetes, recepciones y otros eventos.
 - ➔ Estructurar la fuerza de ventas con base en los objetivos y metas de ventas.
6. Reclutar y seleccionar personal, velar por su entrenamiento y fijar programas de trabajo.
 - ➔ Administrar la fuerza de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y estándares establecidos por la organización.
7. Atender y solucionar las quejas de los clientes.
 - ➔ Identificar los comportamientos del mercado según resultados de la investigación y tendencias del entorno.

Posibles denominaciones

- ➔ Administrador, centro vacacional
- ➔ Administrador, hotel
- ➔ Administrador, motel
- ➔ Administrador, residencia estudiantil
- ➔ Asistente de gerencia, hotel
- ➔ Director, centro vacacional
- ➔ Gerente, centro vacacional
- ➔ Gerente, hostelería

- Gerente, hotel
- Gerente, reservaciones - cadenas de hoteles
- Gerente, servicios de alojamiento
- Gerente, servicios de hospedaje
- Jefe, reservas hotel
- Gerente, servicio de alojamiento
- Gerente, bar
- Gerente, servicio de banquetes
- Gerente, servicio de hospedaje
- Jefe, sección reservas - hotel

Correlativa DANE SENA CIUO

- 1411: Gerentes de hoteles

Ocupaciones relacionadas

- 0611 Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad
- 0621 Gerentes de Comercio al Por Menor
- 0631 Gerentes de Restaurantes y Servicios de Alimentos
- 6214 Supervisores de Personal de Manejo Doméstico

Información estadística

-- SIN DATOS DISPONIBLES --

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 1213: supervisores, empleados de información y servicio al cliente

Descripción: supervisan y coordinan actividades de empleados como: Empleados de Publicaciones, de Información y Servicio al Cliente y Empleados de Estadística. Están empleados por el sector público y privado.

Área de Desempeño	Finanzas y administración
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones de asistencia administrativa y financiera
Campo Ocupacional	Supervisores de Empleados Administrativos

Funciones

1. Coordinar, asignar y revisar el trabajo de empleados que proveen información y servicio al cliente, aplicación de encuestas, entrevistas, recolección y compilación de información estadística y preparación de material para publicación.
 - ➔ Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
2. Preparar estimaciones detalladas de cantidades y costos de los materiales y mano de obra necesaria para la realización de censos y encuestas estadísticas.
 - ➔ Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
3. Establecer programas y procedimientos de trabajo y coordinar actividades con otros grupos o departamentos.
 - ➔ Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
4. Coordinar y programar el trabajo de empleados de un centro call center.
5. Preparar, presentar informes y atender problemas relacionados con el trabajo.
 - ➔ Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
 - ➔ Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
6. Entrenar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, normas de seguridad y reglamentos de la empresa.
 - ➔ Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.
7. Solicitar materiales y suministros.

8. Garantizar el funcionamiento de computadores y equipos y coordinar su mantenimiento y reparación.
9. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Posibles denominaciones

- Coordinador, call center
- Coordinador, encuestadores
- Coordinador, información y estadística
- Coordinador, servicio al cliente
- Supervisor, call center
- Supervisor, empleados de información

Correlativa DANE SENA CIUO

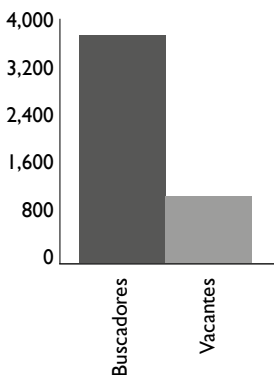
- 3341: Supervisores de secretaría

Ocupaciones relacionadas

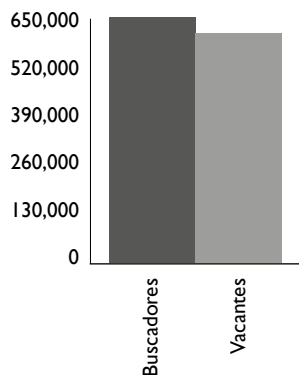
- 1214 Supervisores, Empleados de Correo y Mensajería

Información estadística

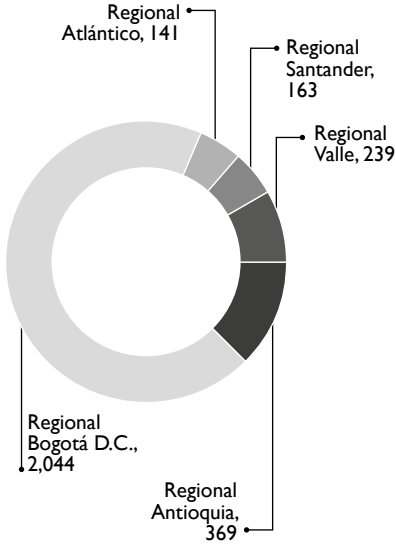
Buscadores y vacantes activos



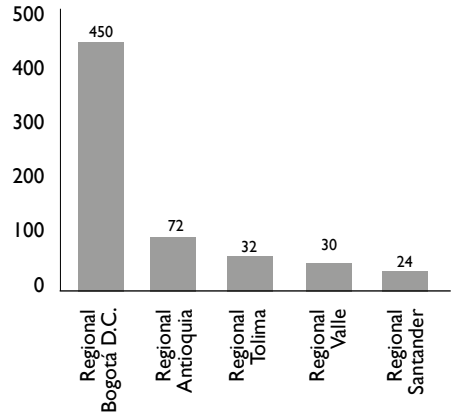
Salarios



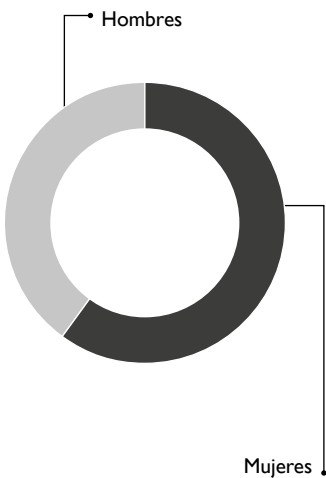
Regiones con mayor número de inscritos activos



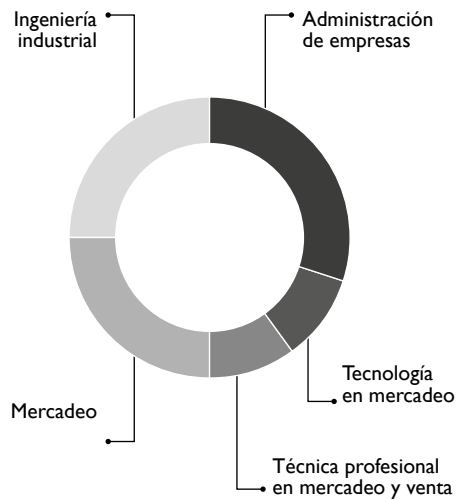
Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Vacantes por actividad económica (acumulado)



Ocupación 1228: organizadores de eventos

Descripción: coordinan y organizan conferencias, convenciones, reuniones, seminarios, exhibiciones, muestras comerciales, festivales y otros eventos. Están empleados por asociaciones comerciales y profesionales de turismo, centro de convenciones y otras empresas del sector público y privado.

Área de Desempeño	Finanzas y administración
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones de asistencia administrativa y financiera
Campo Ocupacional	Asistentes Administrativos

Funciones

1. Realizar contactos con asociaciones para promover y concertar servicios de convenciones, conferencias y muestras comerciales.
2. Contactar patrocinadores y comités organizadores para planear eventos, establecer presupuestos, revisar procedimientos administrativos y progreso de los eventos.
3. Coordinar servicios para eventos como acomodación, transporte, señalización, exhibiciones, traducciones, equipo audiovisual, impresos y seguridad.
 - ➔ Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
4. Organizar registro de participantes, preparar programas, material promocional y publicidad.
5. Contratar, entrenar y supervisar personal de apoyo requerido para eventos.
 - ➔ Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
6. Organizar entrenamientos y reuniones sociales para los participantes. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
7. Preparar reportes y registros financieros.
 - ➔ Realizar el cargue y descargue de los objetos según normas y técnicas establecidas por la organización.

Posibles denominaciones

- Coordinador, convención
- Coordinador, eventos
- Organizador, eventos
- Organizador, festival
- Organizador, muestras comerciales

Correlativa DANE SENA CIUO

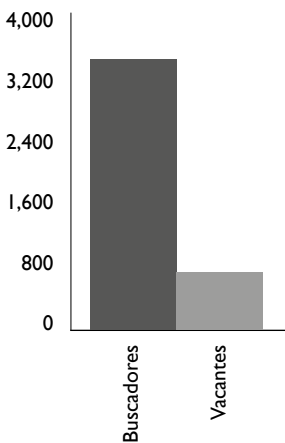
- 3332: Organizadores de conferencias y eventos

Ocupaciones relacionadas

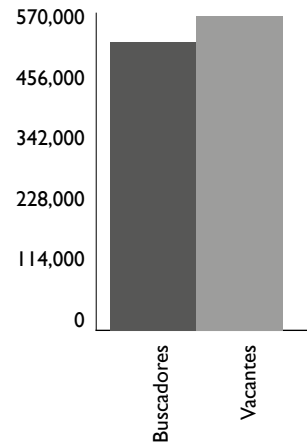
- 1221 Asistentes Administrativos
- 5125 Ocupaciones Profesionales en Relaciones Públicas y Comunicaciones

Información estadística

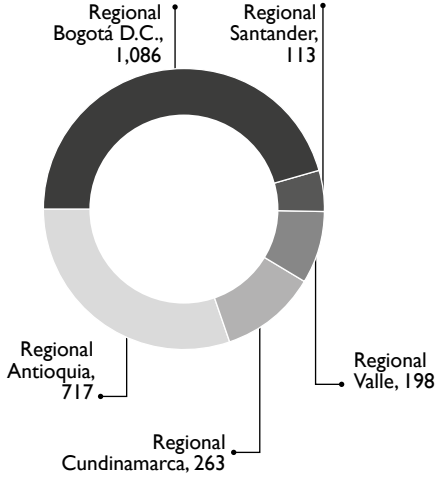
Buscadores y vacantes activos



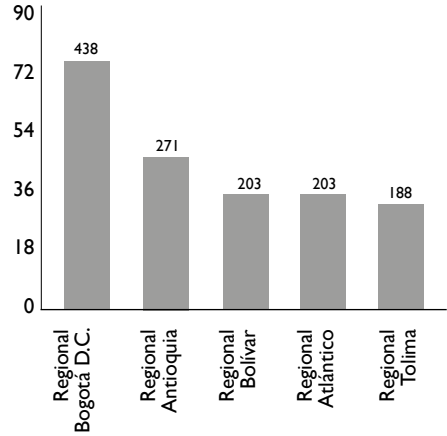
Salarios



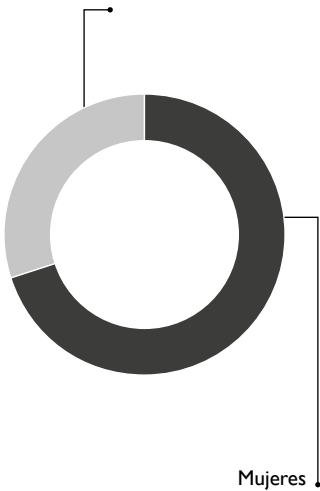
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Regiones con más vacantes activas



Ocupación 1311: secretarios

Descripción: Realizan diversas funciones de apoyo administrativo a empleados, profesionales y directivos. Son empleados por el sector público y privado.

Área de Desempeño	Finanzas y Administración
Nivel	C
Área Ocupacional	Oficinistas y Auxiliares
Campo Ocupacional	Secretarios y Oficinistas en General

Funciones

1. Transcribir correspondencia, informes e historias médicas, textos, facturas, minutas, escrituras y otros documentos legales, en español o en otros idiomas, utilizando computador, procesador de palabra o máquina de escribir.
 - ➔ Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación vigente.
2. Recibir y registrar correspondencia y otro material, coordinar el flujo de información, internamente o con otros departamentos y organizaciones.
 - ➔ Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
3. Revisar y corregir los documentos y correspondencia que sale de la oficina para garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales y reglas gramaticales.
4. Programar y confirmar los compromisos y reuniones de los jefes.
 - ➔ Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.

5. Organizar y mantener actualizado el archivo manual o computarizado.
6. Abrir y mantener en forma confidencial historias y registros médicos.
 - ➔ Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
7. Organizar la agenda de los jefes.
 - ➔ Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
8. Preparar correspondencia de rutina.
 - ➔ Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización

Posibles denominaciones

- ➔ Secretaria
- ➔ Secretaria, auxiliar contable
- ➔ Secretaria, bilingüe
- ➔ Secretaria, ejecutiva
- ➔ Secretaria, general
- ➔ Secretaria, gerencia
- ➔ Secretaria, médica
- ➔ Secretaria, recepcionista
- ➔ Secretario

Correlativa DANE SENA CIUO

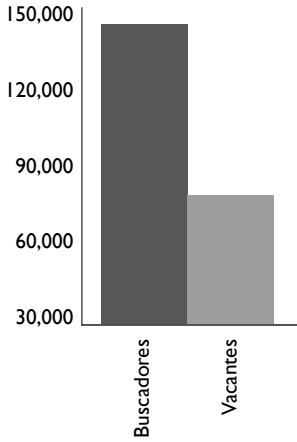
- ➔ 3344: Secretarios médicos.
- ➔ 4120: Secretarios (general).

Ocupaciones relacionadas

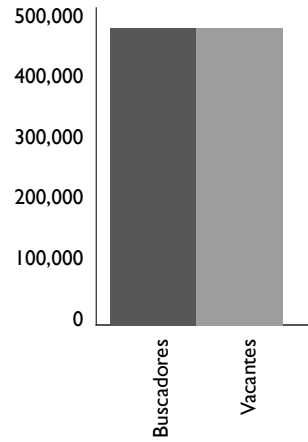
- ➔ 1221 Asistentes Administrativos
- ➔ 1312 Auxiliares de Oficina
- ➔ 1321 Digitadores
- ➔ 1322 Transcritores y Relatores

Información estadística

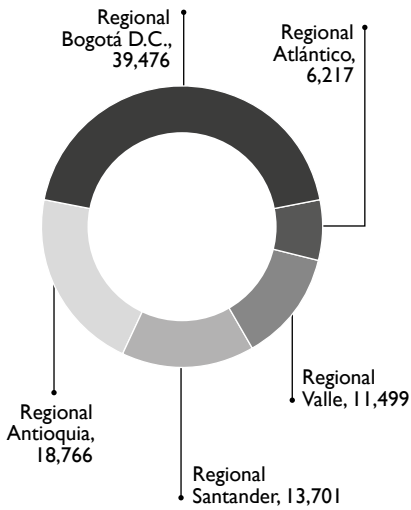
Buscadores y vacantes activos



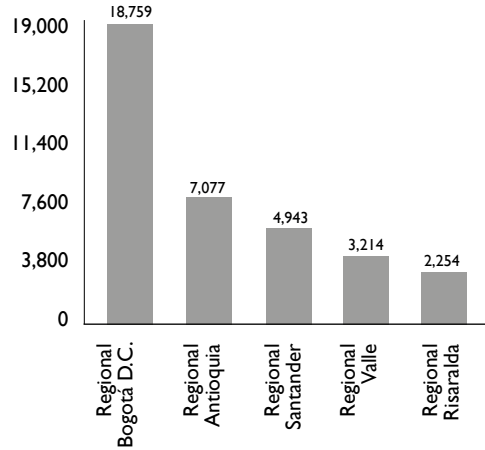
Salarios



Regiones con mayor número de inscritos activos

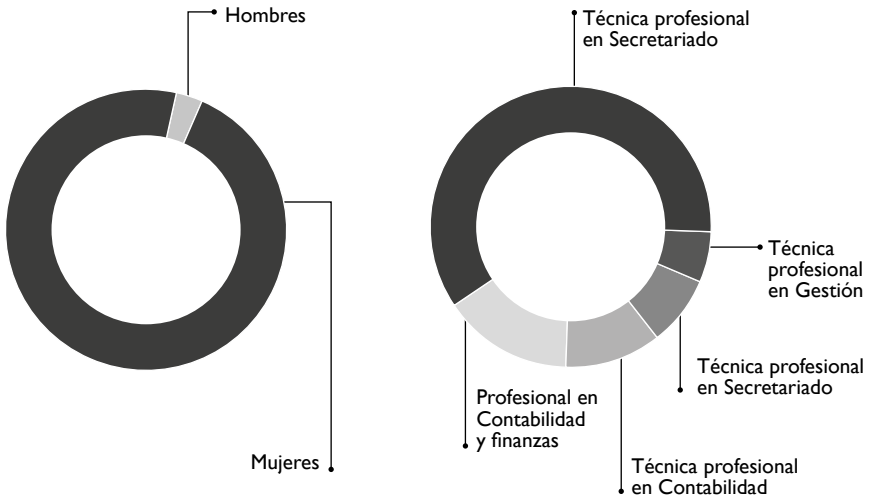


Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género

Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 1313: recepcionistas y operadores de conmutador

Descripción: reciben personal que llega a oficinas, hospitales y otros establecimientos, orientan a visitantes hacia la persona o servicio apropiado, operan sistemas telefónicos, contestan y toman mensajes, programan citas y realizan otras funciones de oficina. Están empleados por hospitales, consultorios médicos y dentales y otras oficinas de atención permanente al público en el sector público y privado.

Área de Desempeño	Finanzas y administración
Nivel	C
Área Ocupacional	Oficinistas y auxiliares
Campo Ocupacional	Secretarios y Oficinistas en General

Funciones

1. Recibir personal que llega a oficinas, hospitales y otros establecimientos, orientar a visitantes y brindar información básica.
 2. Operar sistemas de listado de directorio computarizado o convencional para brindar información a clientes.
 3. Operar un sistema, conmutador, contestar y distribuir llamadas telefónicas, tomar mensajes y suministrar la información básica requerida.
 4. Recibir y entrevistar pacientes para obtener la información requerida para la provisión de servicios.
- ➔ Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Posibles denominaciones

- ➔ Auxiliar, recepción
- ➔ Empleado, recepción
- ➔ Operador, conmutador
- ➔ Recepcionista
- ➔ Recepcionista, consultorio médico
- ➔ Recepcionista, consultorio odontológico
- ➔ Recepcionista - teleoperadora
- ➔ Telerecepcionista
- ➔ Recepcionista - operador, conmutador

Correlativa DANE SENA CIUO

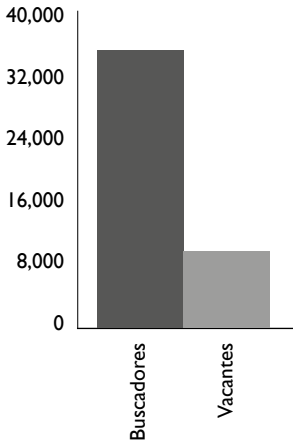
- ➔ 4225: Empleados de ventanillas de informaciones
- ➔ 4226: Recepcionistas (general)
- ➔ 4223: Telefonistas

Ocupaciones relacionadas

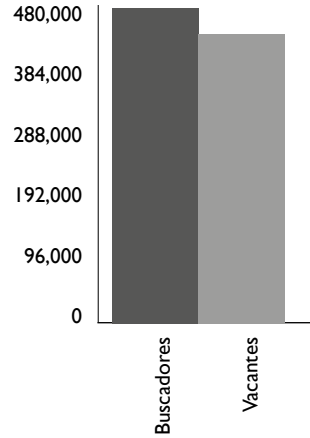
- ➔ 1312 Auxiliares de Oficina
- ➔ 1353 Auxiliares de Información y Servicio al Cliente
- ➔ 6334 Empleados de Recepción Hotelera

Información estadística

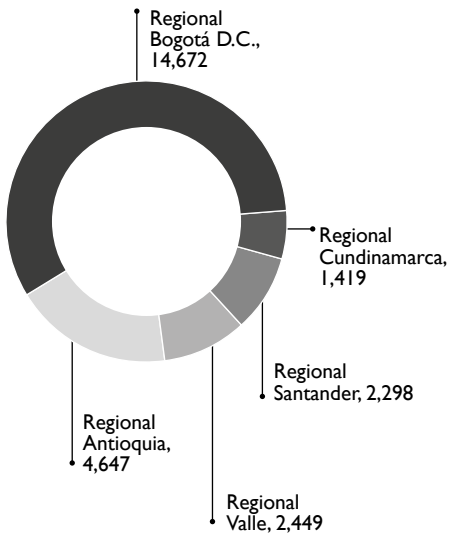
Buscadores y vacantes activos



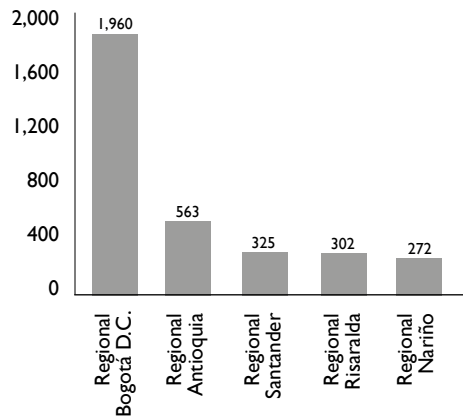
Salarios



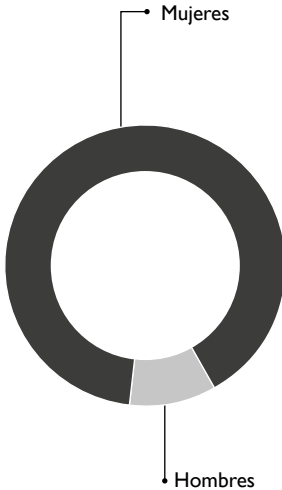
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo
activos por género



Títulos académicos más solicitados
para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 1353: auxiliares de información y servicio al cliente

Descripción: suministran y responden información sobre bienes, servicios y políticas de los establecimientos. Están empleados por establecimientos de comercio al por menor, compañías de seguros, empresas de servicio público, consorcios turísticos, call centers y otros establecimientos del sector público y privado.

Área de Desempeño	Finanzas y administración
Nivel	C
Área Ocupacional	Oficinistas y auxiliares
Campo Ocupacional	Auxiliares de Biblioteca, Publicaciones, Información y afines

Funciones

1. Contestar preguntas de clientes e investigar sobre quejas presentadas en relación con servicios, procedimientos y productos; hacer devoluciones y cambios de mercancías.
 - ➔ Prestar servicios básicos de Contact center en BPO o Inhouse, de acuerdo con las solicitudes del cliente y procedimientos.
2. Explicar el tipo y costo de servicios ofrecidos por compañías de seguros, servicios públicos y otros similares; obtener y procesar la información requerida para optimizar la prestación del servicio; preparar y recibir pagos de servicios.
 - ➔ Realizar las ventas de productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes y objetivos del plan de mercadeo.
3. Brindar información telefónica o personal a clientes y público sobre artículos, servicios, horarios, tarifas y reglamentaciones.
4. Operar medios de comunicación telefónica y electrónica para servicio al cliente.
 - ➔ Recuperar cartera en Contact center BPO o Inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos.
5. Registrar y procesar la información objeto de consulta, para optimizar la prestación del servicio.

Posibles denominaciones

- ➔ Agente, call center - cobranzas
- ➔ Agente, call center - ventas
- ➔ Asistente, servicio al cliente
- ➔ Auxiliar, atención al cliente
- ➔ Auxiliar, información
- ➔ Auxiliar, información hospitalaria
- ➔ Auxiliar, información turística
- ➔ Auxiliar, información y atención telefónica
- ➔ Auxiliar, quejas y reclamos
- ➔ Auxiliar, servicio al cliente
- ➔ Auxiliar, servicio al cliente - comercio al por menor
- ➔ Consultor, call center
- ➔ Empleado, información y servicio al cliente

- ➔ Auxiliar, información y servicio al cliente
- ➔ Empleado, compilación directorios
- ➔ Empleado, servicio al cliente
- ➔ Auxiliar Comercial

Correlativa DANE SENA CIUO

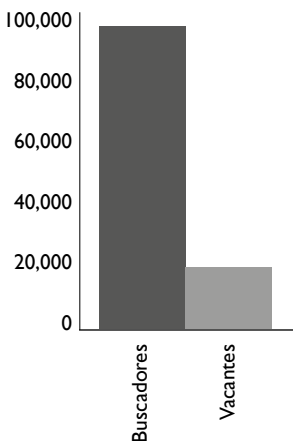
- ➔ 4229: Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes
- ➔ 4222: Empleados de centros de llamadas

Ocupaciones relacionadas

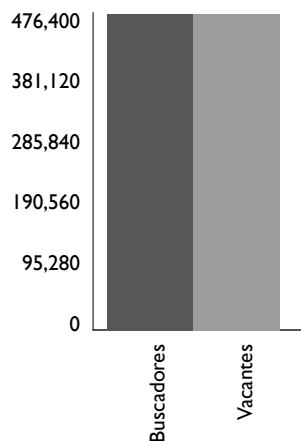
- ➔ 1213 Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente
- ➔ 1313 Recepcionistas y Operadores de Conmutador
- ➔ 1333 Auxiliares de Banca, Seguros y Otros Servicios Financieros
- ➔ 1352 Auxiliares de Publicación y Afines
- ➔ 6321 Vendedores de Mostrador
- ➔ 6332 Empleados de Ventas y Servicios de Líneas Aéreas, Marítimas y Terrestres

Información estadística

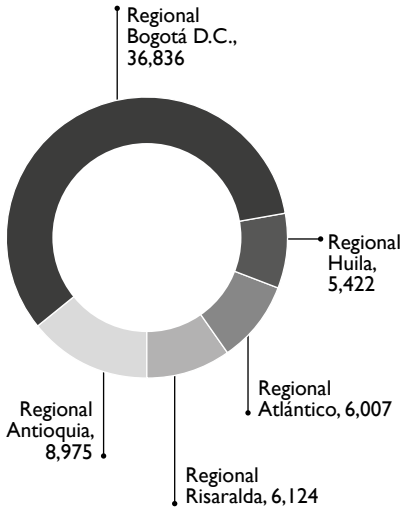
Buscadores y vacantes activos



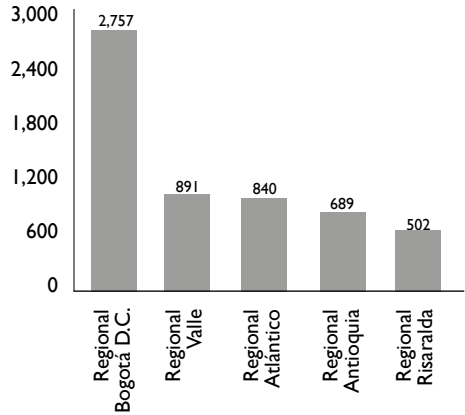
Salarios



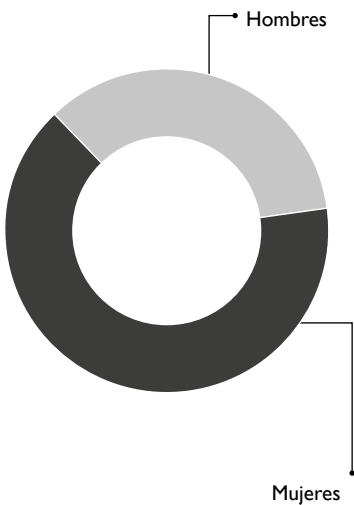
Regiones con mayor número de inscritos activos



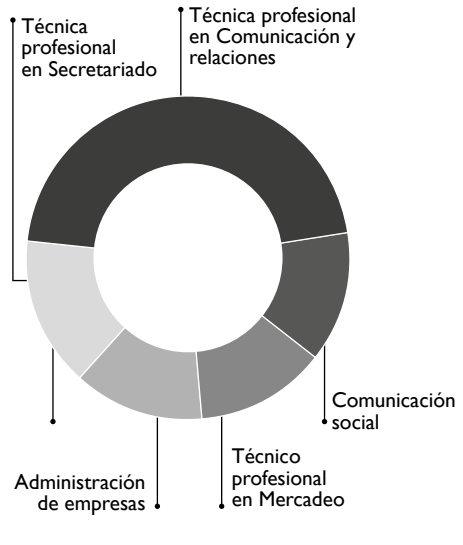
Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Ocupación 4121: profesores de educación superior

Descripción: enseñan a estudiantes de pregrado y postgrado; investigan, perfeccionan o desarrollan conceptos y teorías relativas a las asignaturas enseñadas y preparan artículos, comunicaciones y libros de carácter académico o científico. Incluye Jefes de Departamento. Están empleados por universidades y otras instituciones de educación superior.

Área de Desempeño	Ciencias sociales, educación, servicios gubernamentales y religión
Nivel	A
Área Ocupacional	Ocupaciones profesionales en ciencias sociales, educación, servicios gubernamentales y religión
Campo Ocupacional	Profesores de Educación Superior y Especialistas en Métodos Pedagógicos

Funciones

1. Enseñar una o más materias a estudiantes de pregrado y postgrado.
 - ➔ Orientar procesos formativos en la modalidad a distancia con base en los planes de estudio.
 - ➔ Orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados.
2. Preparar y conducir sesiones de aprendizaje.
 - ➔ Estructurar programas de formación con base en las competencias establecidas y en la política educativa institucional.
3. Preparar materiales de apoyo aprendizaje y disponerlos para su uso por los estudiantes.
 - ➔ Elaborar materiales educativos requeridos para el desarrollo de los procesos formativos.
4. Preparar y conducir sesiones de laboratorio.
5. Dirigir trabajos de grupo.
 - ➔ Orientar procesos formativos presenciales con base en los planes de formación concertados.

6. Preparar, aplicar y calificar exámenes, experimentos e informes de laboratorio.
 - ➔ Evaluar competencias con base en los procedimientos institucionales y en la normatividad vigente.
7. Dirigir programas de investigación con estudiantes graduados y asesorarlos sobre los diferentes aspectos de la investigación.
8. Dirigir investigaciones en el campo de la investigación y publicarlas en libros o revistas.
9. Evaluar proyectos de grado.
 - ➔ Ejecutar proyectos de investigación con base en el diseño metodológico y en el plan operativo del proyecto.
 - ➔ Formular proyectos de investigación con base en problemáticas sociales, culturales o productivas.
 - ➔ Gestionar la ejecución de los planes de acción y de mejoramiento con base en la política educativa y en la normatividad institucional.

Posibles denominaciones

- ➔ Asistente, investigación - educación superior
- ➔ Docente, educación superior
- ➔ Docente, universidad
- ➔ Jefe, departamento - ciencias
- ➔ Jefe, departamento - investigación
- ➔ Maestro, educación superior
- ➔ Profesor, educación superior
- ➔ Profesor, educación superior - lenguas y literatura
- ➔ Profesor, educación superior - música
- ➔ Profesor, educación superior - administración pública
- ➔ Profesor, educación superior - agronomía
- ➔ Profesor, educación superior - antropología
- ➔ Profesor, educación superior - arqueología
- ➔ Profesor, educación superior - arquitectura y urbanismo
- ➔ Profesor, educación superior - arte dramático
- ➔ Profesor, educación superior - bacteriología
- ➔ Profesor, educación superior - bellas artes

- Profesor, educación superior - biología
- Profesor, educación superior - bioquímica
- Profesor, educación superior - ciencia política
- Profesor, educación superior - ciencias biológicas
- Profesor, educación superior - ciencias de la educación
- Profesor, educación superior - ciencias de la salud
- Profesor, educación superior - ciencias naturales
- Profesor, educación superior - ciencias sociales
- Profesor, educación superior - comunicación social
- Profesor, educación superior - contaduría
- Profesor, educación superior - derecho
- Profesor, educación superior - economía
- Profesor, educación superior - enfermería
- Profesor, educación superior - filología
- Profesor, educación superior - filosofía
- Profesor, educación superior - física
- Profesor, educación superior - geología
- Profesor, educación superior - humanidades y ciencias religiosas
- Profesor, educación superior - ingeniería
- Profesor, educación superior - ingeniería civil
- Profesor, educación superior - ingeniería de minas
- Profesor, educación superior - ingeniería de sistemas
- Profesor, educación superior - ingeniería eléctrica
- Profesor, educación superior - ingeniería electrónica
- Profesor, educación superior - ingeniería mecánica
- Profesor, educación superior - ingeniería química
- Profesor, educación superior - lenguas modernas
- Profesor, educación superior - lingüística
- Profesor, educación superior - matemáticas
- Profesor, educación superior - medicina
- Profesor, educación superior - odontología
- Profesor, educación superior - procesos y gestión industrial
- Profesor, educación superior - psicología
- Profesor, educación superior - química
- Profesor, educación superior - sociología

- Profesor, educación superior - tecnología de la construcción
- Profesor, educación superior - tecnología eléctrica y electrónica
- Profesor, educación superior - tecnología informática
- Profesor, educación superior - tecnología mecánica
- Profesor, educación superior - tecnología química
- Profesor, educación superior - veterinaria
- Profesor, institución tecnológica
- Profesor, universidad
- Asistente, investigación universitaria
- Docente, educación superior técnica
- Docente, educación superior tecnología
- Educador, educación superior
- Profesor, educación superior - administración
- Profesor, educación superior - ciencias agronómicas
- Profesor, educación superior - ciencias religiosas
- Profesor, educación superior - humanidades
- Profesor, educación superior - idiomas
- Profesor, educación superior - informática
- Profesor, educación superior - ingeniería industrial
- Profesor, educación superior - optometría
- Profesor, educación superior - técnica
- Profesor, institución universitaria

Correlativa DANE SENA CIUO

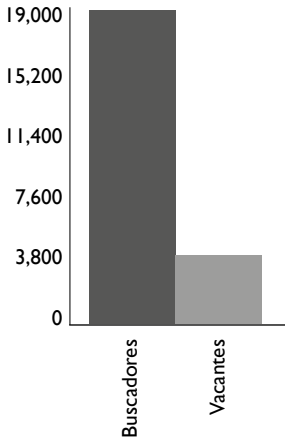
- 2310: Profesores de universidades y de la enseñanza superior.
- 2354: Otros profesores de música.
- 5165: Instructores de autoescuela.

Ocupaciones relacionadas

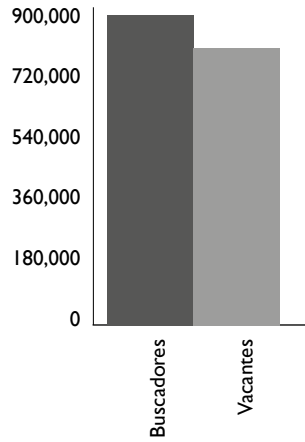
- 0421 Administradores de Educación Superior y Formación para el Trabajo.
- 4122 Especialistas en Métodos Pedagógicos y Material Didáctico.
- 4131 Instructores de Formación para el trabajo.

Información estadística

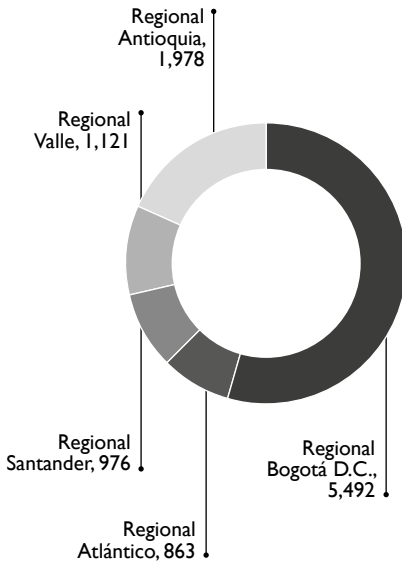
Buscadores y vacantes activos



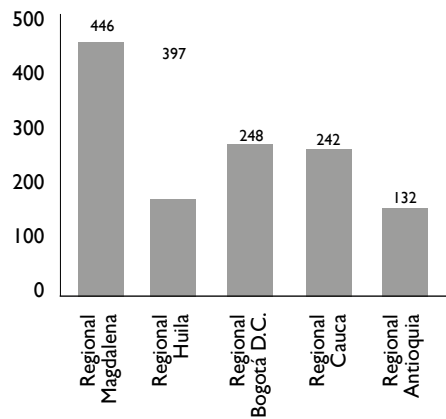
Salarios



Regiones con mayor número de inscritos activos



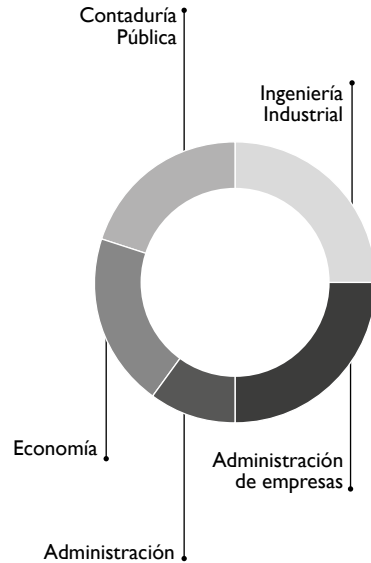
Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 5211: ocupaciones técnicas relacionadas con museos y galerías

Descripción: clasifican y catalogan las piezas de museo y galería, preparan y montan exposiciones, restauran, mantienen y preservan colecciones de museos y galerías, enmarcan trabajos artísticos, guían visitantes y llevan a cabo otras funciones en apoyo a los curadores y conservadores. Están empleados por museos y galerías. Los taxidermistas pueden ser empleados en comercios al por menor o trabajar en forma independiente.

Área de Desempeño	Arte, cultura, esparcimiento y deportes
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones técnicas y especializadas en arte, cultura, esparcimiento y deporte
Campo Ocupacional	Ocupaciones Técnicas en Museos, Galerías y Bibliotecas

Funciones

1. Apoyar en la conservación y restauración de piezas bajo la dirección de un funcionario encargado de la conservación.
2. Apoyar en la búsqueda, manejo y almacenamiento de piezas.
3. Dirigir los recorridos del público en museos y galerías, responder inquietudes y suministrar información concerniente a las exhibiciones.
4. Asistir en la planeación y desarrollo de exhibiciones itinerantes y eventos especiales.
5. Clasificar y asignar códigos de registro a las piezas y supervisar el control de inventario.
6. Preparar exhibiciones y dioramas; organizar piezas de valor artístico para exhibición, preservación y embarque.
7. Construir marcos sobre medidas, cortar paspardus, vidrios y otros materiales para enmarcar pinturas, fotografías y otros trabajos artísticos.
8. Preparar y disecar animales con propósitos científicos, de conservación o exhibición.

Posibles denominaciones

- Catalogador, museo
- Enmarcador, cuadros
- Guía, galería arte
- Guía, museo
- Taxidermista
- Técnico, conservación - obras de arte
- Técnico, museo
- Técnico, restauración
- Disecador, taxidermista
- Marquetero

Correlativa DANE SENA CIUO

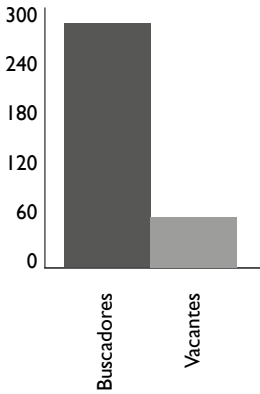
- 3433: Técnicos en galerías de arte, museos y bibliotecas
- 2621: Archivistas y curadores de museos

Ocupaciones relacionadas

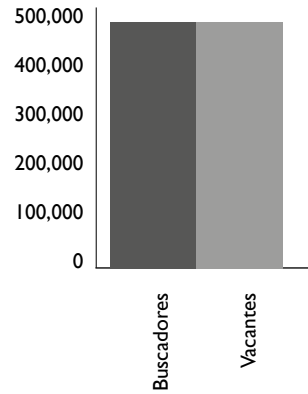
➔ 5112 Restauradores y Curadores

Información estadística

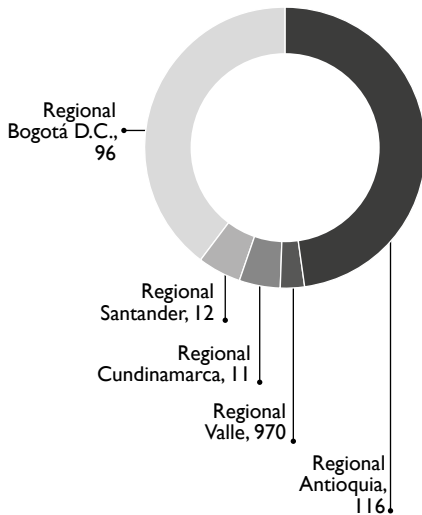
Buscadores y vacantes activos



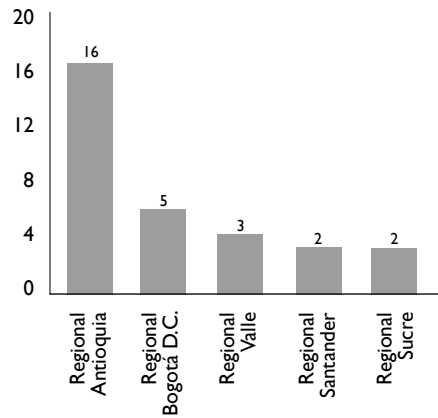
Salarios



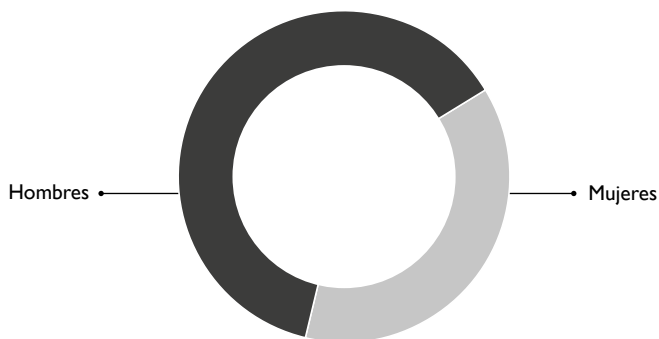
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regiones con más vacantes activas



Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6212: administradores y supervisores de comercio al por menor

Descripción: administran puntos de venta o supervisan y coordinan las actividades de los trabajadores de las siguientes ocupaciones: vendedores de mostrador, mercaderistas e impulsores, cajeros y empleados de otras ocupaciones elementales de las ventas. Están empleados por establecimientos de comercio al por menor.

Área de Desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones técnicas en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Supervisores y Administradores de Ventas y Servicios

Funciones

1. Supervisar y coordinar el personal de ventas y cajeros.

2. Asignar funciones y preparar programaciones de trabajo.
 - ➔ Administrar la fuerza de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y estándares establecidos por la organización.
 - ➔ Coordinar la acción de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y el plan de mercadeo.
3. Autorizar pagos en cheque y cambio de mercancías.
4. Vender mercancía a los clientes.
5. Atender y resolver reclamos de los clientes.
 - ➔ Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.
6. Hacer requisiciones de mercancías, mantener un inventario específico y organizar la mercancía.
7. Preparar informes del volumen de ventas, mercancías y asuntos relacionados con el personal.
8. Contratar y entrenar personal.
 - ➔ Administrar la fuerza de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y estándares establecidos por la organización.

Posibles denominaciones

- ➔ Administrador, almacén
- ➔ Administrador, comercio al por menor
- ➔ Administrador, droguería
- ➔ Administrador, negocio - comercio al por menor
- ➔ Administrador, punto de venta
- ➔ Administrador, supermercado
- ➔ Administrador - cajero, punto de venta
- ➔ Inspector, caja - comercio al por menor
- ➔ Jefe, abarrotes
- ➔ Jefe, cajeros comercio
- ➔ Supervisor, almacén
- ➔ Supervisor, almacén por departamentos
- ➔ Supervisor, caja
- ➔ Supervisor, cajeros - comercio

- ➔ Supervisor, puntos venta
- ➔ Supervisor, servicio al cliente - comercio al por menor
- ➔ Supervisor, telemarketing
- ➔ Administrador, supervisor de comercio al por menor
- ➔ Supervisor, almacén de abarrotes
- ➔ Supervisor, servicio al cliente - comercio al por menor

Correlativa DANE SENA CIUO

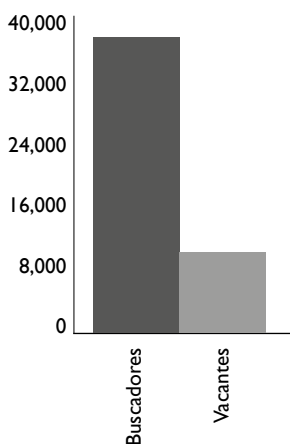
- ➔ 5222: Supervisores de tiendas y almacenes

Ocupaciones relacionadas

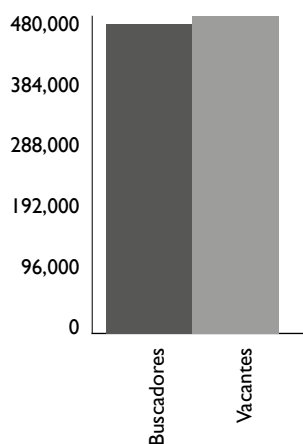
- ➔ 0621 Gerentes de Comercio al Por Menor
- ➔ 6213 Supervisores de Servicios de Alimentos

Información estadística

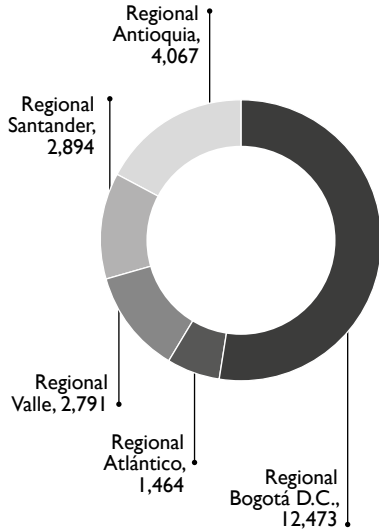
Buscadores y vacantes activos



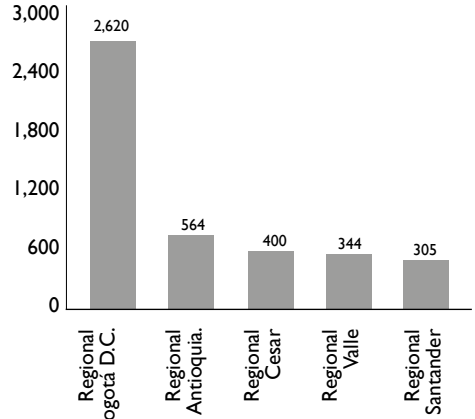
Salarios



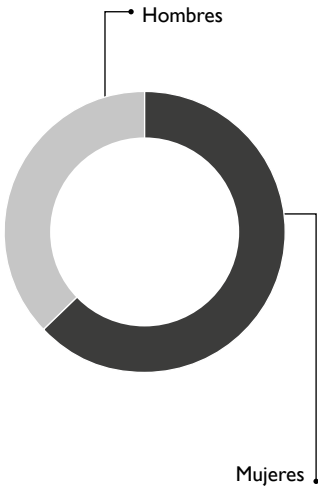
Regiones con mayor número de inscritos activos



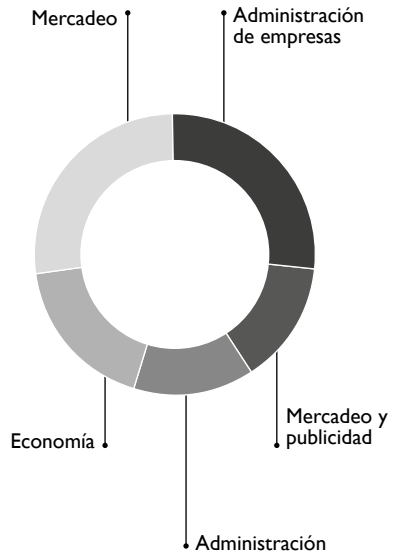
Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Ocupación 6213: supervisores de servicios de alimentos

Descripción: supervisan, dirigen y coordinan actividades de trabajadores que preparan, porcionan y sirven alimentos y bebidas. Se incluye a los ecónomos quienes trabajan en la distribución de suministros. Son empleados por restaurantes, hospitales, hoteles, clubes, centros educativos, comunidades religiosas, empresas proveedoras de servicio de alimentos y otros establecimientos relacionados.

Área de Desempeño	Ventas y servicios
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones técnicas en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Supervisores y Administradores de Ventas y Servicios

Funciones

1. Supervisar, coordinar y programar las actividades del personal que prepara, porciona y sirve alimentos.
2. Establecer mecanismos para el cumplimiento apropiado de programas de trabajo.
3. Supervisar y verificar los menús, dietas especiales y la distribución de alimentos a pacientes en hospitales.
 - ➔ Dirigir el personal a cargo de acuerdo con políticas internas.
 - ➔ Organizar la producción en la cantidad y con la calidad estipulada.
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.
4. Calcular y suministrar los ingredientes requeridos para la preparación de alimentos.
5. Disponer y entregar al chef para su preparación los menús elaborados por los dietistas.

- Administrar recursos logrando la productividad del área.
- 6. Comprar y controlar el almacenamiento y la distribución de suministros y provisiones.
 - Controlar el manejo de las materias primas conforme a parámetros de calidad y rentabilidad.
- 7. Mantener registros de existencias, preparaciones, ventas y sobrantes.
- 8. Entrenar al personal en el desempeño de sus funciones y hacer que se cumplan las normas de higiene y seguridad.
 - Asistir al departamento de recursos humanos en los procesos de selección y capacitación.
- 9. Verificar que los alimentos y el servicio cumplan los requisitos de control de calidad.
 - Lograr el nivel de satisfacción de los clientes basado en estrategias de mejoramiento de producto.

Posibles denominaciones

- Administrador, bar
- Administrador, café
- Administrador, cafetería
- Administrador, restaurante
- Coordinador, autoservicio - alimentos y bebidas
- Ecónomo
- Jefe, banquetes
- Jefe, bar
- Supervisor, servicio de alimentos y bebidas

Correlativa DANE SENA CIUO

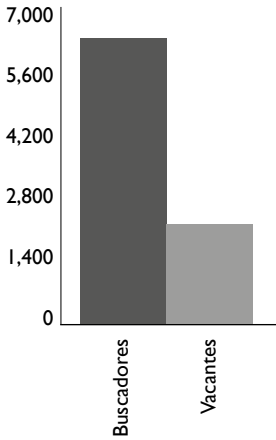
- 5152: Ecónomos y mayordomos domésticos

Ocupaciones relacionadas

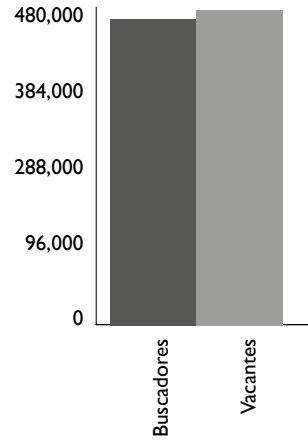
- 0631 Gerentes de Restaurantes y Servicios de Alimentos
- 6353 Meseros y Capitán de Meseros

Información estadística

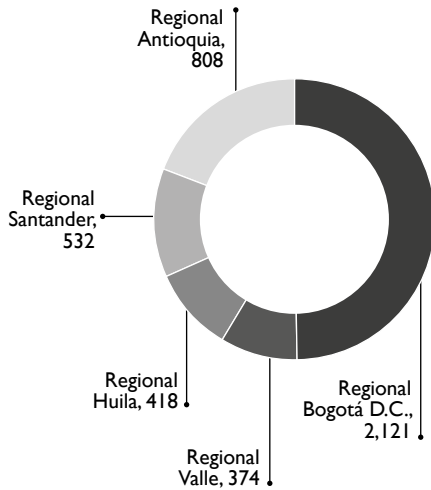
Buscadores y vacantes activos



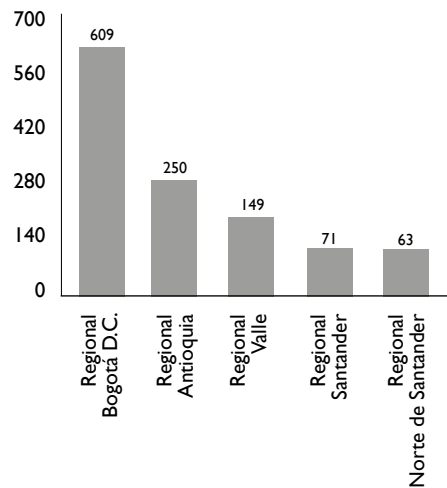
Salarios



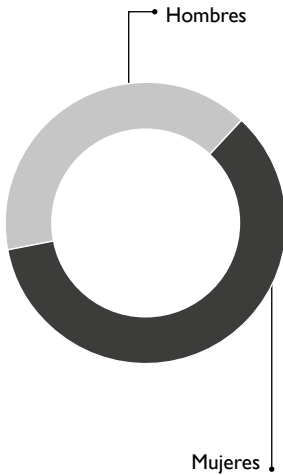
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6234: agentes de compras e intermediarios

Descripción: los agentes de compra negocian mercancías para ser revendidas por establecimientos mayoristas y al detal; pueden ser responsables por las operaciones de comercialización de estas mercancías. Los intermediarios negocian contratos de servicios en nombre de terceros y pactan condiciones de compraventa y pago a los clientes.

Área de Desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones técnicas en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Ocupaciones en Ventas Técnicas, Compras e Intermediación

Funciones

1. Comprar mercancías para ser revendidas por establecimientos mayoristas y al detal.
 - ➔ Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización.
2. Revisar requerimientos de los establecimientos y determinar la cantidad y tipo de mercancía a comprar.
3. Estudiar informes de mercadeo, publicaciones comerciales, visitar exhibiciones comerciales, fábricas y exposiciones de diseño de productos.
4. Seleccionar la mercancía que mejor se ajuste a los requisitos del establecimiento.
 - ➔ Desarrollar proveedores potenciales y actuales según políticas y los requisitos exigidos por la organización.
 - ➔ Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.
5. Establecer y mantener contacto, en calidad de intermediarios, entre compradores y vendedores de productos básicos y otros bienes.
6. Entrevistar a proveedores y negociar precios, descuentos, plazos de créditos y convenios de transporte.
 - ➔ Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización.
7. Supervisar la distribución de la mercancía, mantener niveles adecuados de inventario.
 - ➔ Formular planes estratégicos de logística, de acuerdo con los objetivos corporativos de la empresa.
8. Obtener información acerca de los servicios o derechos disponibles y los requerimientos de presuntos compradores.
9. Firmar acuerdos o contratos en representación de clientes y velar por su cumplimiento.
10. Verificar que el comprador disponga de los servicios, informaciones u otras prestaciones pactadas en las fechas y en las formas convenidas.
 - ➔ Evaluar el resultado de los procesos según indicadores de gestión establecidos por la organización

Posibles denominaciones

- Agente, compras
- Agente, deportivo
- Agente, literario
- Agente, musical
- Agente, operaciones comerciales
- Agente, publicidad
- Agente, teatral
- Comprador
- Comprador, comercio mayorista
- Comprador, comercio minorista
- Consignatario
- Intermediario, comercio
- Agente, intermediario compras
- Empresario, cine
- Empresario, música
- Empresario, teatro
- Prendero
- Promotor, deportivo
- Ropavejero

Correlativa DANE SENA CIUO

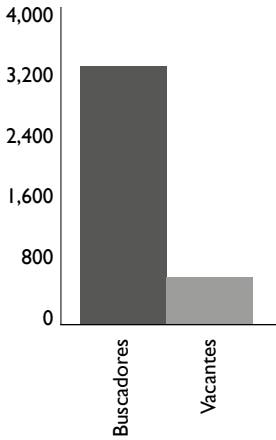
- 3323:Agentes de compras.
- 3324:Agentes de compras y consignatarios

Ocupaciones relacionadas

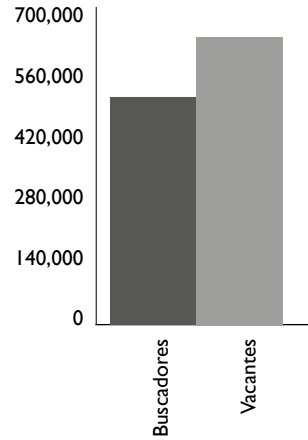
- 0611 Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad
- 1224 Asistentes de Compras y Adquisiciones
- 6211 Supervisores de Ventas

Información estadística

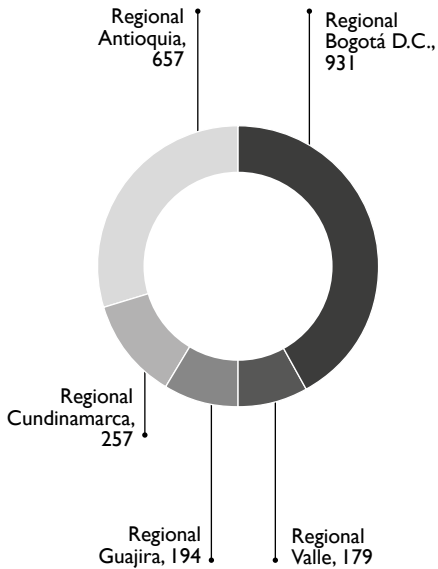
Buscadores y vacantes activos



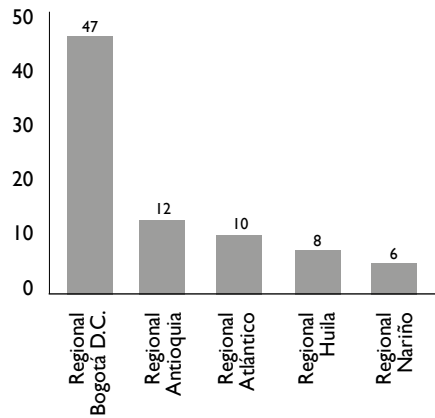
Salarios



Regiones con mayor número de inscritos activos



Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por genero



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6311: vendedores - ventas no técnicas

Descripción: venden mercancías y servicios no técnicos para clientes mayoristas, al detal, comerciantes, industriales y profesionales. Están empleados por empresas que producen, distribuyen o proveen bienes y servicios.

Área de Desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Representantes en Ventas

Funciones

1. Promover las ventas con los clientes.
2. Identificar y contactar clientes potenciales.
 - ➔ Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.

- Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
- 3. Informar a los clientes sobre las ventajas y utilización de las mercancías y servicios.
- 4. Elaborar cotizaciones, convenir plazos de crédito, garantías y fechas de entrega.
- 5. Preparar o supervisar la elaboración de contratos de venta.
 - Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
- 6. Consultar con los clientes después de la venta, para resolver problemas existentes y brindar asesoría.
 - Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.
- 7. Revisar y actualizar la información en cuanto a innovaciones de productos, competidores y condiciones de mercadeo.
 - Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, el tipo de producto o servicio y las políticas de ventas de la compañía.
- 8. Recuperar cartera vencida.
 - Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.

Posibles denominaciones

- Asesor, comercial
- Ejecutivo de cuenta, ventas no técnicas
- Ejecutivo de ventas, ventas no técnicas
- Promotor, ventas
- Representante, ventas - comercio al por mayor
- Representante, ventas - publicidad
- Representante, ventas - no técnicas
- Representante, fábrica
- Vendedor, externo
- Vendedor, servicios financieros
- Vendedor, tienda a tienda

- ➔ Vendedor, ventas al por mayor
- ➔ Vendedor, viajero
- ➔ Agente, ventas - industria manufacturera
- ➔ Asesor, comercial - ventas no técnicas
- ➔ Representante, ventas - comercio
- ➔ Representante, ventas - industria manufacturera
- ➔ Subastador

Correlativa DANE SENA CIUO

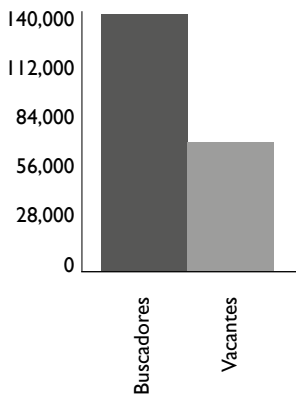
- ➔ 3322: Representantes comerciales
- ➔ 3339: Agentes de servicios comerciales no clasificados bajo otros epígrafes

Ocupaciones relacionadas

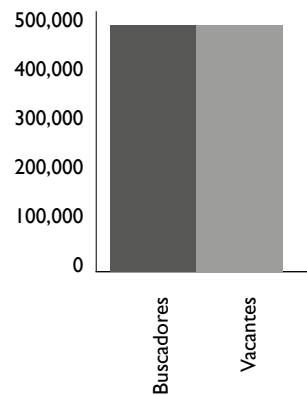
- ➔ 6233 Vendedores -Ventas Técnicas
- ➔ 6321 Vendedores de Mostrador
- ➔ 6322 Mercaderistas e Impulsadores

Información estadística

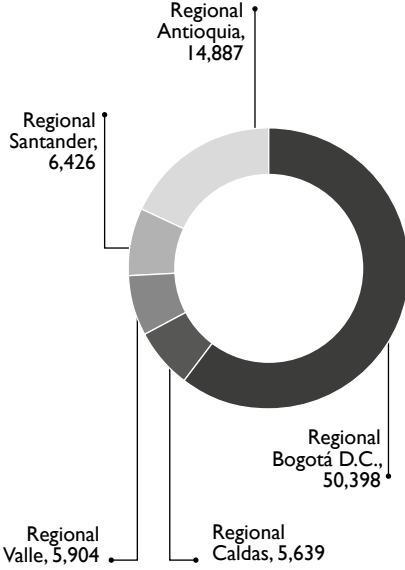
Buscadores y vacantes activos



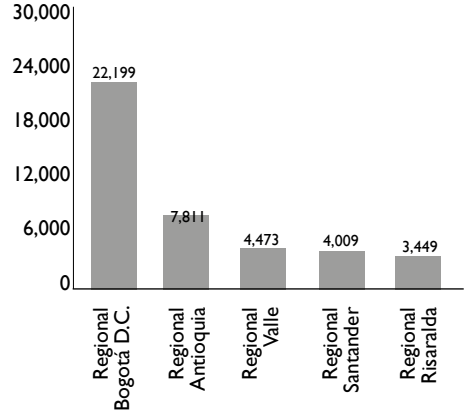
Salarios



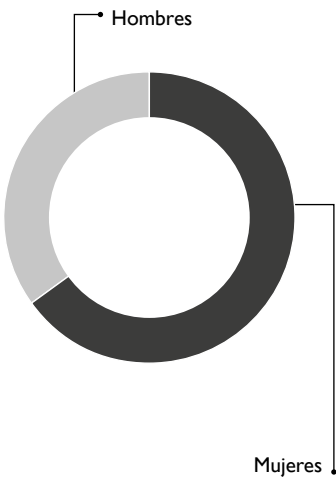
Regiones con mayor número de inscritos activos



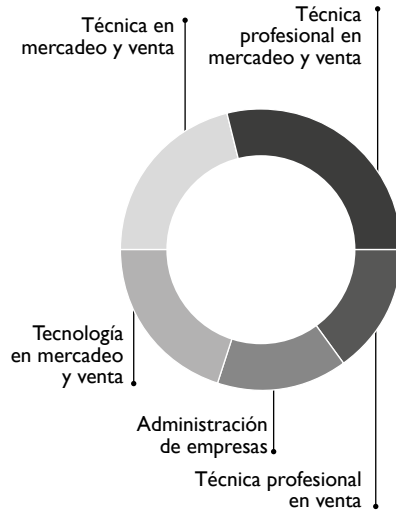
Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Vacantes por actividad económica (acumulado)



Ocupación 6324: modelos

Descripción: exhiben prendas de vestir, objetos, accesorios y otros artículos destinados a la venta, o actúan como modelos para creaciones publicitarias. Están empleados por agencias de modelaje, firmas publicitarias, empresas de protocolo y eventos o pueden trabajar en forma independiente.

Área de Desempeño	Ventas y servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Dependientes de Comercios y Demostradores

Funciones

1. Lucir ropa y accesorios de última moda.
2. Hacer demostraciones al público de fragancias, perfumes y otros artículos de lanzamiento.
3. Desfile de prendas de diseñadores en pasarelas de top shows, ferias de moda, centros de eventos, centros comerciales y otros sitios.
4. Desplazarse a lugares determinados para participar en proyectos de fotografía comercial y publicitaria.
5. Presentar pruebas para hacer comerciales en TV.
6. Posar para fotógrafos, artistas y medios de comunicación.
7. Prestar su imagen para representar marcas exclusivas.
8. Participar en desfiles de carácter social.
 - ➔ Sin Normas de Competencia Laboral Asociadas.

Posibles denominaciones

- ➔ Modelo
- ➔ Modelo, eventos
- ➔ Modelo, fotografía

- Modelo, modas
- Modelo, pasarela
- Modelo, pintores
- Modelo, publicidad
- Modelo, tallaje
- Maniquí - modelo
- Modelo, escultores

Correlativa DANE SENA CIUO

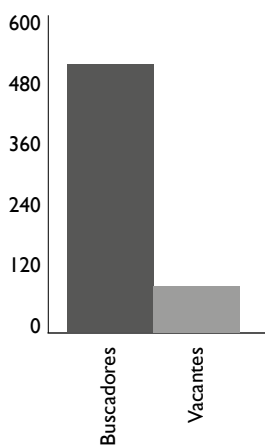
- 5241: Modelos de moda, arte y publicidad

Ocupaciones relacionadas

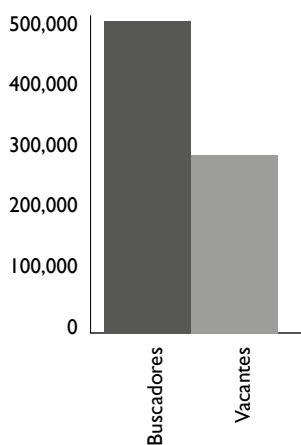
-- SIN DATOS DISPONIBLES --

Información estadística

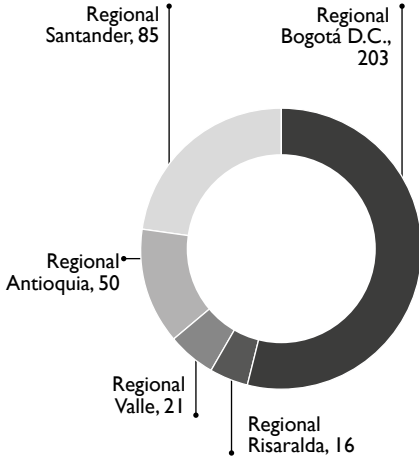
Buscadores y vacantes activos



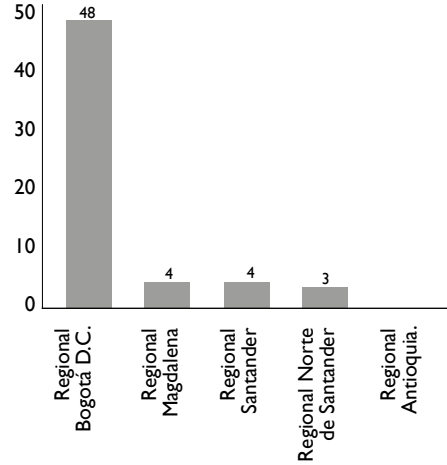
Salarios



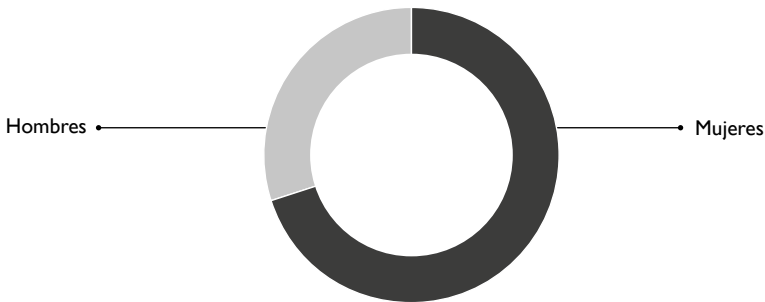
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por genero



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6331: agentes de viajes

Descripción: organizan viajes y paquetes turísticos; programan itinerarios, aconsejan a los clientes sobre opciones de viaje, hacen reservaciones, preparan tiquetes y reciben pagos. Están empleados por agencias de viajes, empresas de turismo y transporte y cadenas de hoteles o pueden trabajar de forma independiente.

Área de Desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en Ventas y Servicios
Campo Ocupacional	Ocupaciones de Servicios a Pasajeros

Funciones

1. Suministrar información sobre destinos e itinerarios, opciones de transporte y alojamiento y costos de viaje.
 - ➔ Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (Equivale a la norma NTSH 002 del Mincomercio, industria y turismo).
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (Equivale a la norma NTHS 001 del Mincomercio, industria y turismo).
2. Planear y organizar viajes de negocios o vacaciones, individuales o en grupo.
 - ➔ Vender productos turísticos y de viaje garantizando los rendimientos esperados por la empresa. (Equivale a la norma NTS AV 05 del Mincomercio, industria y turismo).
3. Hacer y confirmar reservaciones de transporte y alojamiento.
 - ➔ Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (Equivale a la norma NTSH 002 del Mincomercio, industria y turismo).
4. Vender tiquetes para viajes particulares o paquetes turísticos.
 - ➔ Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (equivale a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo).
5. Promocionar destinos particulares, excursiones y otros servicios de viaje.
 - ➔ Promocionar productos y servicios cumpliendo políticas de ventas. (equivale a la norma NTS AV 05 del Mincomercio, industria y turismo).
6. Informar acerca del viaje, atracciones turísticas, cambio de moneda, aduana, idioma y seguro de viajes y visados.
 - ➔ Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (Equivale a la norma NTSH 002 del Mincomercio, industria y turismo).
7. Tramitar visas.
 - ➔ Vender productos turísticos y de viaje garantizando los rendimientos esperados por la empresa. (Equivale a la norma NTS AV 05 del Mincomercio, industria y turismo).

Posibles denominaciones

- Agente, viajes
- Agente, viajes y turismo
- Consultor, viajes
- Organizador, viajes
- Agente, turismo
- Asesor Turístico

Correlativa DANE SENA CIUO

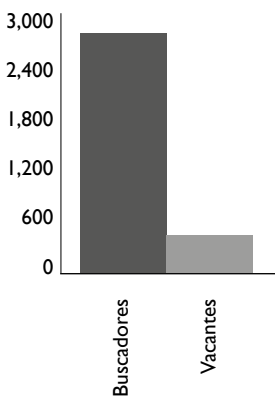
- 4221: Empleados de agencias de viajes

Ocupaciones relacionadas

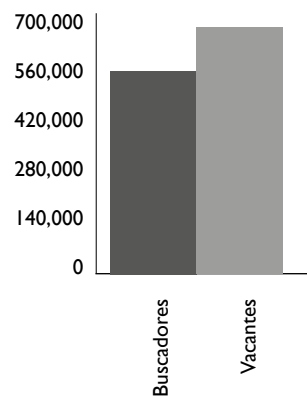
- 0621 Gerentes de Comercio al Por Menor
- 1228 Organizadores de Eventos
- 6332 Empleados de Ventas y Servicios de Líneas Aéreas, Marítimas y Terrestres

Información estadística

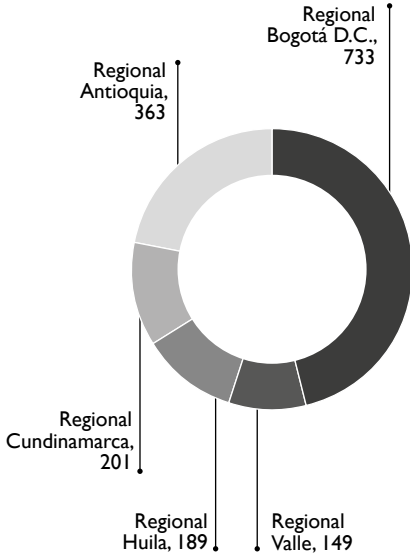
Buscadores y vacantes activos



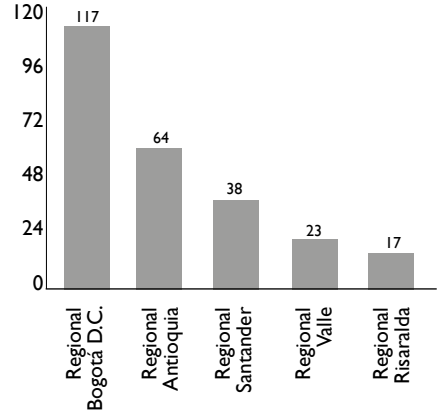
Salarios



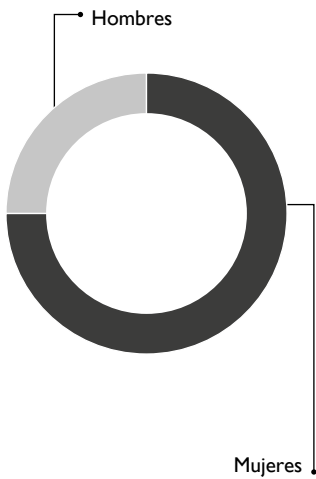
Regiones con mayor número de inscritos activos



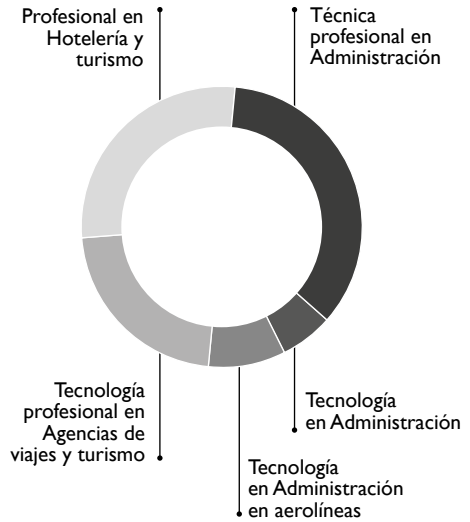
Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Vacantes por actividad económica (acumulado)



Ocupación 6332: empleados de ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres

Descripción: expiden tiquetes, hacen reservaciones, localizan equipajes extraviados, disponen el despacho del equipaje y realizan otras funciones de servicio al pasajero. Están empleados por aerolíneas, cruceros, empresas de transporte terrestre y agencias de viajes.

Área de Desempeño	Ventas y servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Ocupaciones de Servicios a Pasajeros

Funciones

1. Preparar y expedir tiquetes, asignar sillas, preparar pasabordos, revisar equipaje, atender las entradas de abordaje y ayudar a los pasajeros en el pre-abordo.
2. Localizar equipajes perdidos, retrasados o enviados a un destino diferente.
3. Pesar la carga y determinar el valor del flete, calcular costos de los servicios y seguro, tramitar facturas de carga, manifiestos de aduana y otros documentos, localizar carga perdida o enviada en forma equivocada, mantener registros de despachos y otros reportes.
4. Reservar sillas para compañías de turismo, agencias de viajes mayoristas y público en general, utilizando sistemas de reservas computarizados.
5. Diligenciar documentos de a bordo relacionados con los pasajeros y la carga, calcular el abastecimiento de alimentos, atender solicitudes especiales, dar información acerca del vuelo y transmitir mensajes al departamento de control de operaciones y estaciones terrestres.
6. Chequear el equipaje de pasajeros y ponerlo directamente en las bodegas de buses, vagones o cruceros.
7. Clasificar el tipo de equipaje o carga.
8. Recibir y registrar desde las agencias de viajes las reservaciones para tours y dar información sobre disponibilidad de cupos.

- Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio.
 - Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.
 - Vender productos turísticos y de viaje garantizando los rendimientos esperados por la empresa.
9. Calcular el peso de la carga por compartimientos del avión, utilizando diagramas y computadores y planear la distribución y balance de la carga.
- Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (Equivale a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo).

Posibles denominaciones

- Agente, carga
- Agente, equipajes
- Agente, línea marítima
- Agente, pasajes - línea terrestre
- Agente, servicios de counter
- Agente, tiquetes
- Agente, ventas y servicios - aerolínea
- Auxiliar, reservas aerolínea
- Empleado, reservas - aerolínea
- Empleado, servicio al cliente - aerolínea
- Planeador, carga
- Empleado, ventas y servicios de líneas aéreas, marítimas y terrestres
- Agente, carga - aerolínea
- Agente, carga - línea marítima
- Empleado, información pasajeros - aeropuertos
- Empleado, ventas y reservaciones turismo
- Empleado, ventas y servicios aerolíneas
- Programador, carga

Correlativa DANE SENA CIUO

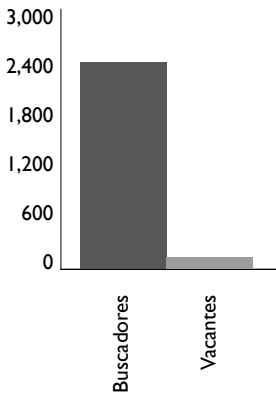
- 4221: Empleados de agencias de viajes

Ocupaciones relacionadas

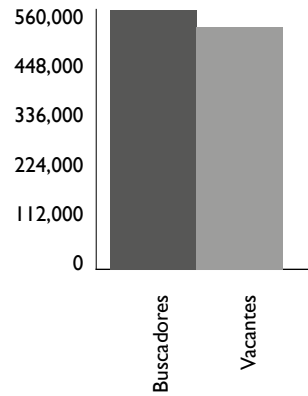
- ➔ 6331 Agentes de Viajes
- ➔ 8484 Operarios de Rampa -Transporte Aéreo

Información estadística

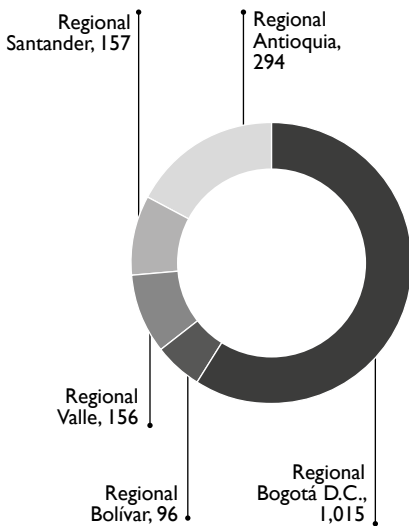
Buscadores y vacantes activos



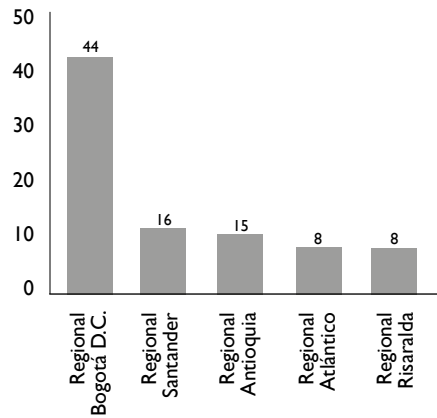
Salarios



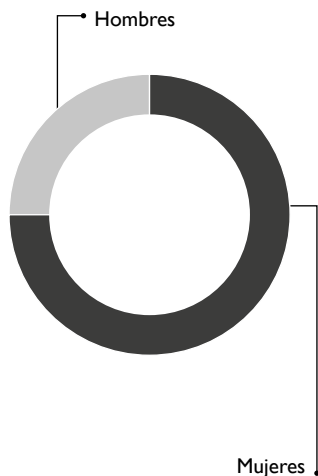
Regiones con mayor número de inscritos activos



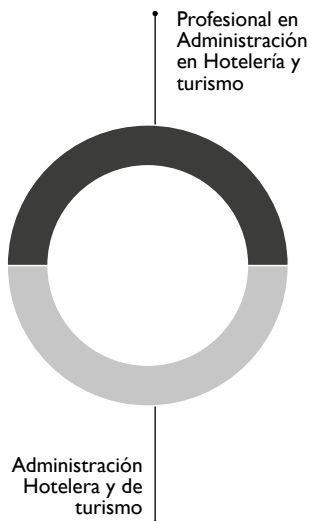
Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo
activos por género



Vacantes por actividad
económica (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6334: empleados de recepción hotelera

Descripción: hacen reservación de habitaciones, proporcionan información y servicios a huéspedes y reciben pagos por los servicios. Están empleados por hoteles, moteles, centros vacacionales y establecimientos similares.

Área de Desempeño	Ventas y servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Ocupaciones de Servicios a Pasajeros

Funciones

1. Hacer reservaciones de habitaciones.
2. Registrar la llegada de huéspedes y asignar habitaciones.
 - ➔ Prestar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.
3. Dar respuesta por correo, telefónica o personalmente a las solicitudes de información sobre los servicios y registros en el hotel y atender los reclamos de los huéspedes.
 - ➔ Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio.
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.
4. Recopilar y controlar diariamente las hojas de registro, cuentas de huéspedes, recibos y comprobantes, utilizando sistema manual o computarizado.
5. Presentar los estados de cuenta a la salida de los huéspedes y recibir pagos.
 - ➔ Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

Posibles denominaciones

- ➔ Auxiliar, reservas habitaciones
- ➔ Empleado, recepción hotelera
- ➔ Empleado, servicio al huésped
- ➔ Recepcionista, hotel
- ➔ Recepcionista, nocturno - hotel

Correlativa DANE SENA CIUO

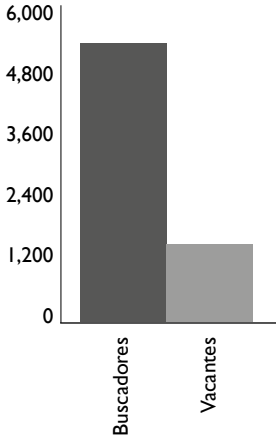
- ➔ 4224: Recepcionistas de hoteles

Ocupaciones relacionadas

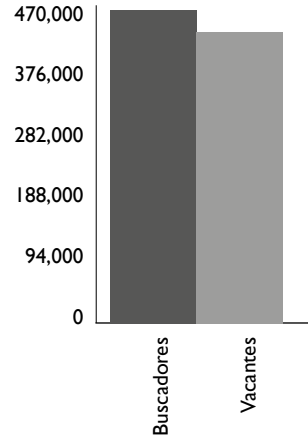
- ➔ 6331 Agentes de Viajes
- ➔ 6641 Auxiliares de Servicios a Viajeros

Información estadística

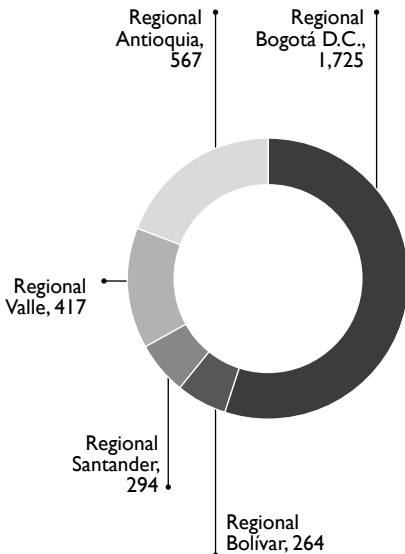
Buscadores y vacantes activos



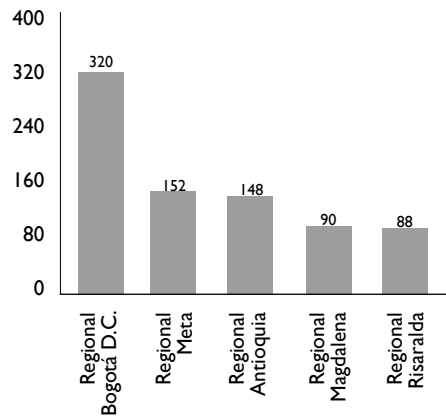
Salarios



Regiones con mayor número de inscritos activos

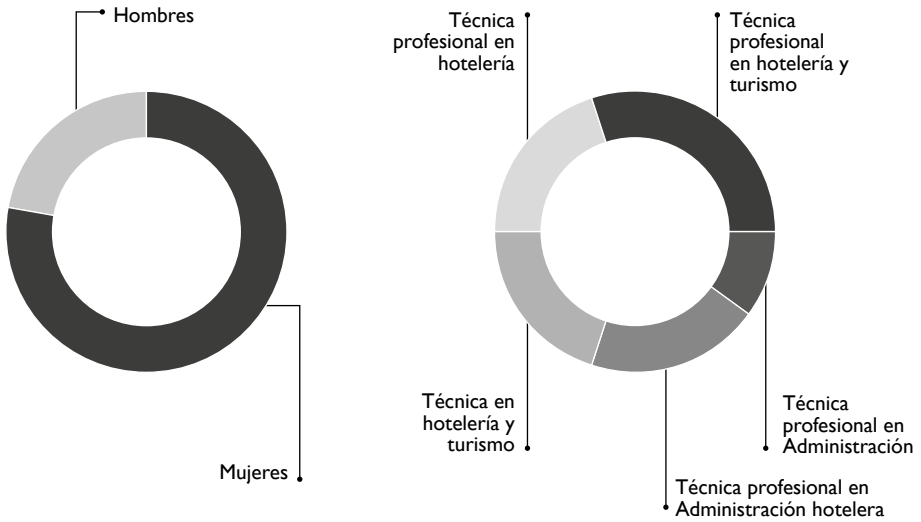


Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género

Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6341: guías de viaje y turismo

Descripción: acompañan a personas y grupos en excursiones, visitas a lugares históricos y de interés turístico. Brindan información histórica, descripción y otros aspectos de interés. Están empleados por empresas de turismo, hoteles, centros vacacionales y establecimientos similares o pueden trabajar en forma independiente.

Área de Desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en Ventas y Servicios
Campo Ocupacional	Guías de Turismo y Recreación

Funciones

1. Transportar o acompañar personas o grupos en giras o excursiones por sitios de interés turístico.
 - ➔ Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. (Equivale a la norma NTSGT 001 del Mincomercio, industria y turismo).
2. Acompañar personas o grupos en viajes de vacaciones o de negocios.
 - ➔ Preparar las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario. (Equivale a la norma NTGT 003 del Mincomercio, industria y turismo).
3. Instruir sobre las medidas y técnicas de seguridad requeridas en emergencias y el uso adecuado del equipo.
4. Reunir el equipo y víveres necesarios, como alimentos, herramientas, carpas y otros elementos de campamento.
 - ➔ Conducir grupos en recorridos de caminatas cumpliendo el programa establecido. (Equivale a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo).
5. Garantizar la confirmación de reservaciones de transporte y alojamiento y hacer que los itinerarios proyectados se cumplan.
 - ➔ Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos. (Equivale a la norma NTS USNA 002 del Mincomercio, industria y turismo).
6. Visitar, describir sitios de interés, responder preguntas y suministrar información.
7. Planear y llevar a cabo actividades recreativas.
8. Resolver problemas que se presenten con los itinerarios, servicios y acomodaciones.
 - ➔ Conducir grupos en recorridos de caminatas cumpliendo el programa establecido. (equivale a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo).

Posibles denominaciones

- ➔ Cochero - guía turismo

- ➔ Guía, excursiones
- ➔ Guía, montañismo
- ➔ Guía, turismo
- ➔ Guía, viajes
- ➔ Guía, ecoturismo
- ➔ Guía, parques naturales

Correlativa DANE SENA CIUO

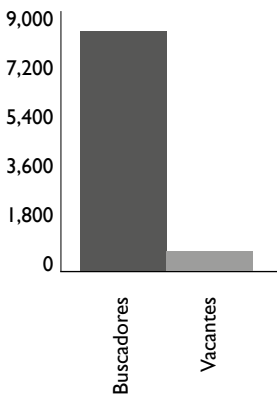
- ➔ 5113: Guías de turismo

Ocupaciones relacionadas

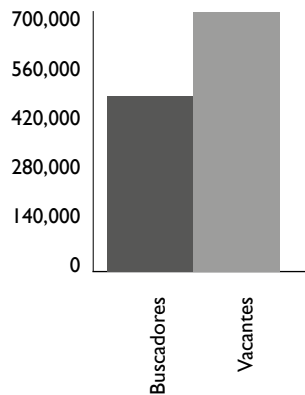
- ➔ 5211 Ocupaciones Técnicas Relacionadas con Museos y Galerías
- ➔ 6342 Recreacionistas

Información estadística

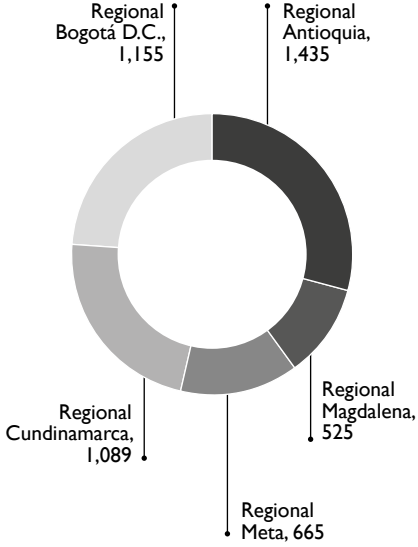
Buscadores y vacantes activos



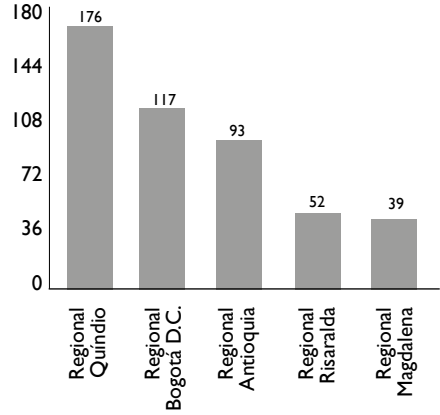
Salarios



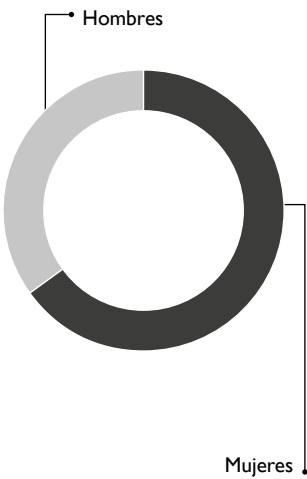
Regiones con mayor número de inscritos activos



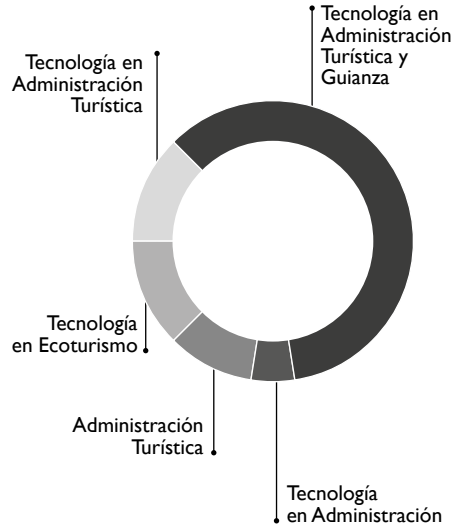
Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Vacantes por actividad económica (acumulado)



Ocupación: 6342 recreacionistas

Descripción: organizan y dirigen excursiones, actividades recreativas, deportivas y de integración. Están empleados por clubes deportivos, centros vacacionales y empresas que proveen servicios de recreación y entretenimiento.

Área de Desempeño	Arte, cultura, esparcimiento y deportes
Nivel	B
Área Ocupacional	Ocupaciones técnicas y especializadas en arte, cultura, esparcimiento y deporte
Campo Ocupacional	Ocupaciones Técnicas en Museos, Galerías y Bibliotecas

Funciones

1. Planear y coordinar actividades de integración, deportivas, recreativas o atléticas.
2. Determinar equipos e implementos deportivos para el desarrollo de las actividades.
3. Demostrar e instruir sobre las actividades a realizar.
4. Instruir grupos o individuos en artes, artesanías y actividades similares para aprovechar el tiempo libre.
 - ➔ Desarrollar programas de recreación de acuerdo con lo contratado por el usuario.
5. Recomendar el cumplimiento de las normas de convivencia y cuidado del medio ambiente.
 - ➔ Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos.
6. Monitorear la recreación o actividades deportivas para garantizar la seguridad de los participantes y suministrar primeros auxilios en situaciones de emergencia.
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.

Posibles denominaciones

- ➔ Animador, grupo
- ➔ Animador, recreación y deporte
- ➔ Recreacionista

Correlativa DANE SENA CIUO

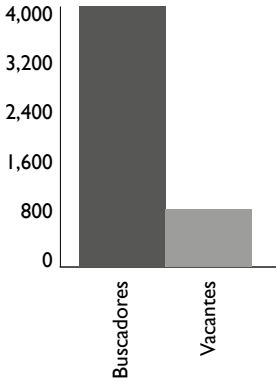
➔ 5169: Trabajadores de servicios personales no clasificados bajo otros epígrafes

Ocupaciones relacionadas

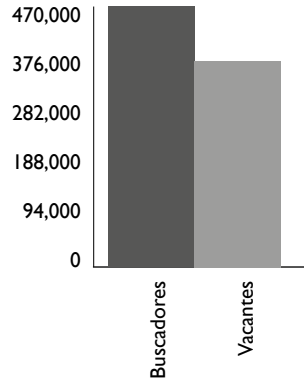
➔ 6341 Guías de Viaje y Turismo

Información estadística

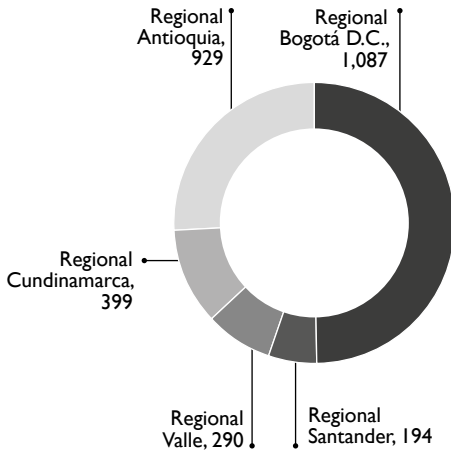
Buscadores y vacantes activos



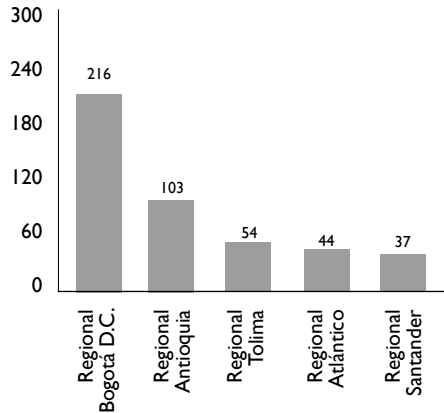
Salarios



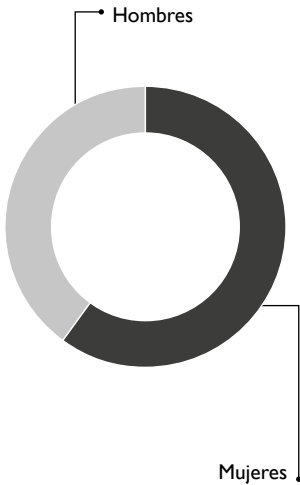
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por género



Títulos académicos más solicitados para esta ocupación (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6353: meseros y capitán de mesero

Descripción: reciben a los clientes y los acompañan a las mesas, supervisan y coordinan actividades de otros meseros; toman órdenes de clientes y sirven alimentos y bebidas. Están empleados por restaurantes, hoteles, clubes, casas de banquetes y establecimientos similares.

Área de Desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en Ventas y Servicios
Campo Ocupacional	Ocupaciones de Servicios de Alimentos y Bebidas

Funciones

1. Recibir y registrar las reservaciones de los clientes, asignar mesas y presentar menús.

2. Recibir clientes en la entrada del comedor, restaurante o sala de espera y acompañarlos a las mesas u otras áreas.
3. Dialogar con los clientes para confirmar la satisfacción con los alimentos y el servicio y atender los reclamos.
4. Inspeccionar el comedor y áreas de servicio para garantizar la buena presentación.
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma NTHS 001 del Mincomercio, industria y turismo).
 - ➔ Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos (equivale a la norma NTS USNA 002 del Mincomercio, industria y turismo).
5. Supervisar y coordinar actividades de otros meseros.
 - ➔ Dirigir el personal a cargo de acuerdo con políticas internas.
6. Tomar órdenes y transmitirlos a la cocina y al personal del bar.
 - ➔ Proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del usuario y las metas de ventas.
7. Preparar y servir comidas especiales en las mesas de los clientes.
8. Servir los alimentos y bebidas.

Posibles denominaciones

- ➔ Anfitrión, restaurante
- ➔ Auxiliar, banquetes
- ➔ Camarero, servicio comedor
- ➔ Capitán, servicio alimentos y bebidas
- ➔ Jefe, comedor
- ➔ Maitre
- ➔ Mesero
- ➔ Mesero, eventos y banquetes
- ➔ Mesero - capitán de meseros
- ➔ Capitán, meseros
- ➔ Supervisor, comedor

Correlativa DANE SENA CIUO

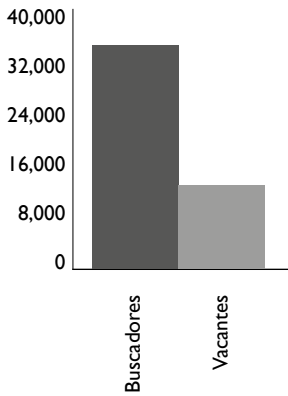
- ➔ 5131: Camareros de mesas

Ocupaciones relacionadas

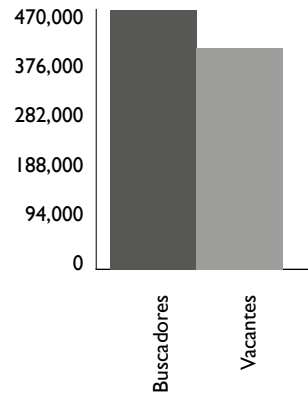
- ➔ 6213 Supervisores de Servicios de Alimentos
- ➔ 6354 Barman

Información estadística

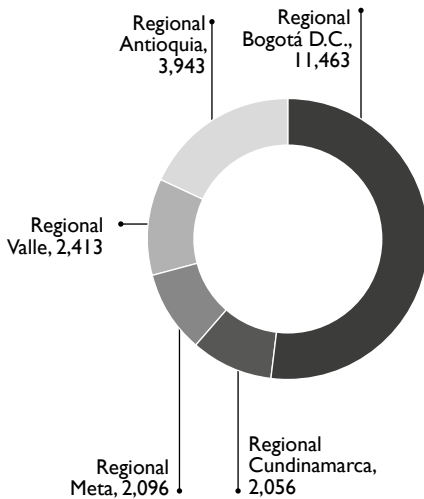
Buscadores y vacantes activos



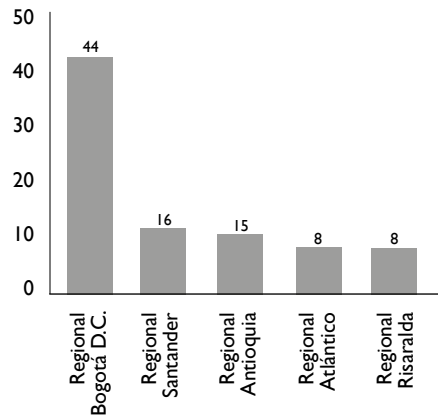
Salarios



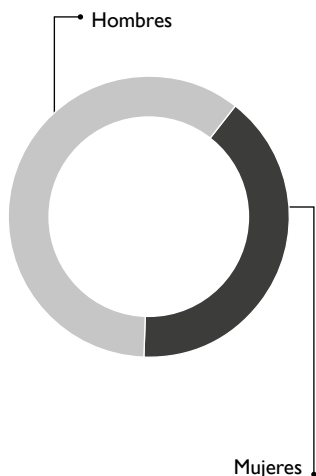
Regiones con mayor número de inscritos activos



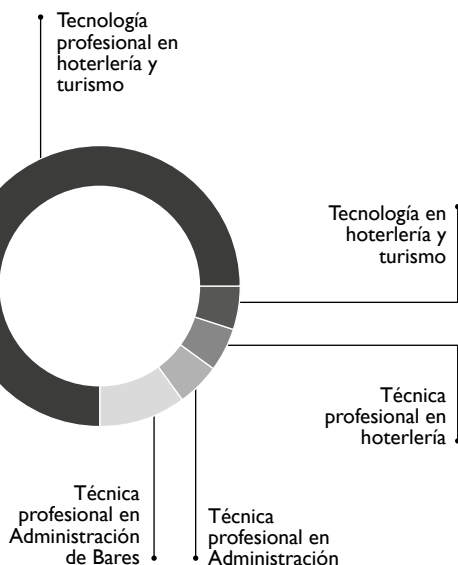
Regiones con más vacantes activas



Buscadores de empleo
activos por género



Vacantes por actividad
económica (acumulado)



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Ocupación 6354: barman

Descripción: mezclan y sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Están empleados por restaurantes, hoteles, bares, tabernas, clubes, casas de banquetes y establecimientos similares.

Área de Desempeño	Ventas y servicios
Nivel	C
Área Ocupacional	Ocupaciones intermedias en ventas y servicios
Campo Ocupacional	Ocupaciones de Servicio de Alimentos y Bebidas

Funciones

1. Tomar pedidos de bebidas al personal de servicio o directamente a los clientes.
 - ➔ Proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del usuario y las metas de ventas.
2. Mezclar licores, gaseosas, agua, esencias y otros ingredientes para preparar cócteles y otras bebidas.
3. Preparar cócteles y servir licores, cerveza en botella o de barril y bebidas no alcohólicas para los meseros o servir directamente a los clientes.
 - ➔ Preparar bebidas de acuerdo a la solicitud del cliente.
4. Recibir el pago por las bebidas y registrar las ventas.
 - ➔ Proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del usuario y las metas de ventas.
5. Mantener el inventario y controlar existencias del bar.
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.
6. Limpiar el área de trabajo y lavar la cristalería.
 - ➔ Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.

Posibles denominaciones

- ➔ Auxiliar, bar
- ➔ Barman
- ➔ Cantinero
- ➔ Coctelero
- ➔ Tabernero

Correlativa dane sena ciuo

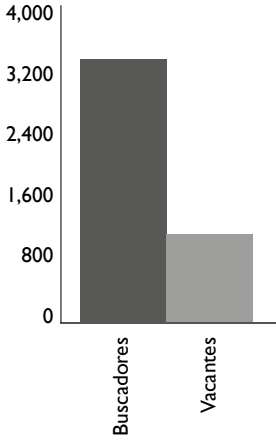
- ➔ 5132: Camareros de barra

Ocupaciones relacionadas

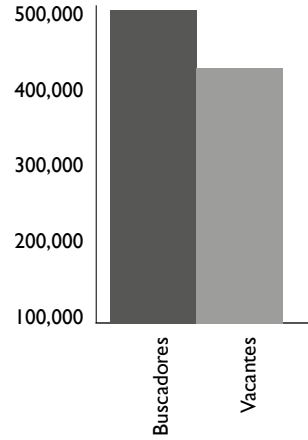
- ➔ 6353 Meseros y Capitán de Meseros

Información estadística

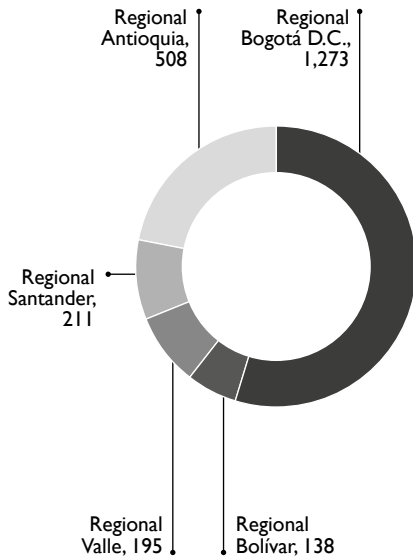
Buscadores y vacantes activos



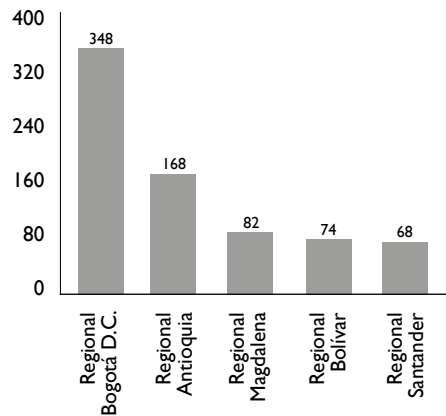
Salarios



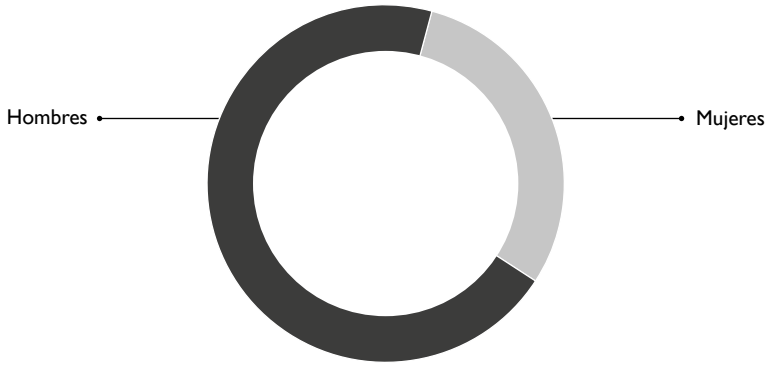
Regiones con mayor número de inscritos activos



Regionales con más vacantes activas



Buscadores de empleo activos por genero



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

