



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Identificación
y medición de
**Brechas
de Capital
Humano**

Para el Sector Turismo

*Subsectores de hoteles,
bares y restaurantes*

*Pactos por el crecimiento
para el sector Turismo*



IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE BRECHAS DE CAPITAL HUMANO PARA EL SECTOR TURISMO: SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES

Pactos por el Crecimiento para el sector turismo
Vicepresidencia de la República

Ángel Custodio Cabrera Báez
Ministro del Trabajo

Andrés Felipe Uribe Medina
Viceministro de Empleo y Pensiones

Martha Liliana Agudelo Valencia
Directora de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar

Oscar Fabián Riomaña Trigueros
Subdirector de Análisis, Monitoreo y Prospectiva Laboral

Yanet Peña Marín
Ruth Marina Colmenares Baena
Diana Isabel Londoño Aguirre
María Paula Sánchez Triana
Marvin Germán Rojas Londoño
Equipo técnico

Con el apoyo de:



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
1. Identificación de actividades económicas y cifras de mercado laboral para los subsectores de hoteles, bares y restaurantes	6
1.1 Revisión de actividades según Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU) Rev. 4	6
1.2 Análisis de cifras de mercado laboral para el sector	7
2. Análisis de prospectiva laboral	12
2.2 Análisis de las tendencias o factores de cambio en el subsector hoteles, bares y restaurantes	13
2.3 Efectos de la pandemia en el subsector bares y restaurantes	20
2.4. Análisis de competencias para los cargos requeridos a futuro por el subsector hoteles, bares y restaurantes.....	22
3. Análisis de demanda laboral para el subsector hoteles, bares y restaurantes.....	24
3.1. Análisis de los cargos demandados por subsector, hoteles, bares y restaurantes .	24
4. Análisis de oferta educativa	32
4.1 Análisis cuantitativo de cifras de oferta educativa	32
4.1.2. Estado de los programas de educación superior por departamento	35
4.1.3. Educación para el trabajo y el desarrollo humano.....	37
4.2. Análisis cualitativo de los programas de formación relacionados con el sector	41
4.4. Análisis de seguimiento a egresados de educación superior en núcleos básicos del conocimiento relacionados con el subsector hoteles, bares y restaurantes.....	47
5. Análisis de brechas de capital humano	53
5.1. Breve descripción de la metodología empleada	53
5.1.1 Análisis de brechas de pertinencia y calidad	55
5.2. Identificación de brechas para el hoteles, bares y restaurantes. Algunos resultados orientadores	57
6. Conclusiones y principales hallazgos	68

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. VALIDACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS CIIU REV. 4 A.C. PARA EL SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES	7
TABLA 2. OCUPADOS PARA EL SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES. PERÍODO 2015 - 2019	8
TABLA 3. OCUPADOS POR POSICIÓN OCUPACIONAL 2015 - 2019	9
TABLA 4. INGRESO LABORAL PROMEDIO ANUAL A PRECIOS CONSTANTES 2015 A 2019	10
TABLA 5. NÚMERO DE OCUPADOS 2019 POR DEPARTAMENTO.....	10
TABLA 6. PORCENTAJE DE OCUPADOS QUE COTIZAN A PENSIONES.....	11
TABLA 7. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA EN PIB TOTAL....	12
TABLA 8. DESCRIPCIÓN DE LAS TENDENCIAS PARA EL SUBSECTOR HOTELES	15
TABLA 9. DESCRIPCIÓN DE LAS TENDENCIAS PARA EL SUBSECTOR DE BARES Y RESTAURANTES	19
TABLA 10. ANÁLISIS DE DEMANDA LABORAL CASOS DEL SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 11. CANTIDAD DE PROGRAMAS POR NIVEL DE FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR....	33
TABLA 12. CANTIDAD DE PROGRAMAS POR NIVEL DE FORMACIÓN ÁREA DE GASTRONOMÍA.....	34
TABLA 13. PROGRAMAS DE CARRERAS TRANSVERSALES REQUERIDOS POR EL SECTOR.....	34
TABLA 14. CANTIDAD DE PROGRAMAS POR DEPARTAMENTO	35
TABLA 15. CANTIDAD DE PROGRAMAS POR DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE GASTRONOMÍA	36
TABLA 16. CANTIDAD DE PROGRAMAS DE CARRERAS TRANSVERSALES POR DEPARTAMENTO...	37
TABLA 17. NÚMERO DE PROGRAMAS DE TÉCNICO LABORAL EN ANTIOQUIA	38
TABLA 18. NÚMERO DE PROGRAMAS DE TÉCNICO LABORAL EN ANTIOQUIA PARA EL ÁREA DE GASTRONOMÍA	39
TABLA 19. NÚMERO DE PROGRAMAS DE TÉCNICO LABORAL EN CESAR PARA EL SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES	40
TABLA 20. NÚMERO DE PROGRAMAS DE TÉCNICO LABORAL Y EN CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CALDAS.....	40
TABLA 21. CORRELACIÓN ENTRE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y ALGUNOS PERFILES OCUPACIONALES	43
TABLA 22. INGRESOS PROMEDIOS BASE DE COTIZACIÓN Y TASA DE COTIZANTES A PENSIÓN PARA PROGRAMAS DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE NÚCLEOS BÁSICOS DEL CONOCIMIENTO (NBC) EN EL AÑO 2016 (AÑO MÁS RECIENTE DE INFORMACIÓN).....	48
TABLA 23. INGRESOS PROMEDIOS BASE DE COTIZACIÓN Y TASA DE COTIZANTES A PENSIÓN PARA PROGRAMAS TECNOLÓGICOS DE NÚCLEOS BÁSICOS DEL CONOCIMIENTO PARA SECTOR EN EL AÑO 2016 (AÑO MÁS RECIENTE DE INFORMACIÓN).....	50
TABLA 24. INGRESOS PROMEDIOS BASE DE COTIZACIÓN Y TASA DE COTIZANTES A PENSIÓN PARA PROGRAMAS PARA PROGRAMAS DE PREGRADO DE NÚCLEOS BÁSICOS DEL CONOCIMIENTO EN EL AÑO 2016 (AÑO MÁS RECIENTE DE INFORMACIÓN).....	52
TABLA 25. INGRESOS PROMEDIOS BASE DE COTIZACIÓN Y TASA DE COTIZANTES A PENSIÓN PARA PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN UNIVERSITARIA DE NÚCLEOS BÁSICOS DEL CONOCIMIENTO EN EL AÑO 2016 (AÑO MÁS RECIENTE DE INFORMACIÓN).....	53
TABLA 26. ALGUNOS EJEMPLOS DE RESULTADOS DE BRECHAS DE PERTINENCIA Y CALIDAD PARA EL SUBSECTOR HOTELES, RESTAURANTES Y BARES.....	56

INTRODUCCIÓN

La existencia de brechas de capital humano ha sido considerada como una de las principales problemáticas para el desarrollo social y productivo de un país. El hecho de que el talento humano carezca de competencias para el empleo y que no exista una adecuada sincronía entre la oferta de educación y formación con los requerimientos de la demanda laboral, son razones de peso que le confieren a este tema un lugar especial en las agendas gubernamentales que buscan la construcción de estrategias encaminadas al cierre de dichas brechas.

Según el estudio de escasez de talentos de Manpower Group, el 54% de las empresas en Colombia manifestaron tener dificultades para conseguir los perfiles o habilidades que necesitan. Esto es un factor limitante no sólo para la ventaja competitiva de cualquier sector económico sino también una barrera para la empleabilidad de la fuerza de trabajo.

El sector turismo, que ha sido reconocido especialmente por su potencial de generación de empleo e ingresos en Colombia no ha sido ajeno a esta problemática, donde la capacitación del talento humano es un factor crítico para su productividad y capacidad de respuesta frente a los retos futuros del sector. Con un potencial de ocupación en los subsectores de hoteles, restaurantes y bares de 1.6 millones de ocupados que se registraba para el año 2019, dadas las condiciones y ventajas del país como un destino turístico de atractivo internacional en crecimiento, se ha considerado como una de las actividades económicas que mayor participación han dado al país en los últimos años, dado su gran potencial de generación de divisas.

Sin embargo, la reciente crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19 desde el mes de marzo de 2020 generó consecuencias dramáticas para el sector debido a las medidas de confinamiento y de parálisis económica que trajo consigo la propagación de dicho virus, siendo el empleo uno de los rubros más golpeados con pérdidas que al trimestre mayo-julio de 2020 se ubicaban en 575 mil. Esta situación no sólo lo ha convertido en uno de los protagonistas, para ser parte de las agendas de reactivación económica sino también por las nuevas brechas de capital humano que se hacen aún más evidentes por la crisis.

Siendo conscientes de esta situación, desde los Pactos por el Crecimiento que convocó Vicepresidencia de la República para el sector turismo, el Ministerio del Trabajo ha aunado una serie de esfuerzos con aliados como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR), la Fundación Universitaria Cafam, la Asociación Nacional de Bares (Asobares) y la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES), contando con el apoyo de la Red de Observatorios Regionales de Mercado de Trabajo (Red Ormet) y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), para desarrollar un estudio enfocado a la identificación y medición de brechas de capital humano para el sector turismo, con un enfoque especial en los subsectores de hoteles y restaurantes y bares, siendo conscientes de que uno de los hitos principales para avanzar en su reactivación y recuperación debe ir encaminada al cierre de dichas brechas. Para ello, este documento presenta una síntesis de los resultados en seis secciones, además de la presente introducción. En el primer apartado se hará una breve presentación de las actividades económicas y ciudades que hicieron parte del estudio, las principales cifras de mercado laboral para el sector, en las actividades económicas de hoteles, bares y restaurantes en el país.

En la segunda sección se muestra los resultados de la implementación de la metodología de prospectiva laboral, con la caracterización de las principales tendencias hacia el futuro, en la que también se incorpora elementos recientes del análisis en relación con la coyuntura del Covid-19. En la tercera se presenta una descripción de los principales cargos identificados y sus descriptores para el subsector. En la cuarta sección se hace un análisis de la oferta educativa. En la quinta sección se muestran los principales resultados en cuanto a las brechas de cantidad, pertinencia y de calidad identificados para el subsector hoteles, bares y restaurantes. Se finaliza con las conclusiones y los hallazgos más relevantes.

1. Identificación de actividades económicas y cifras de mercado laboral para el subsector hoteles, bares y restaurantes

1.1 Revisión de actividades según Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU Rev. 4)

Con el soporte técnico del grupo de información de la Subdirección, Análisis, Monitoreo y Prospectiva Laboral del Ministerio del Trabajo, se realizó inicialmente la revisión del listado de actividades económicas de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 4 Adaptada para Colombia (CIIU A.C. Rev. 4) que corresponden a este sector, las cuales se describen en la Tabla 1. Este trabajo inicial de definición del listado de actividades es fundamental para definir el alcance de los subsectores y la posterior realización de mesas de trabajo para la identificación de tendencias que impactarán a futuro las necesidades de talento humano.

TABLA 1. VALIDACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS CIIU REV. 4 A.C. PARA EL SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES

CIIU Rev. 4 A.C	Descripción actividad económica
5511	Alojamiento en hoteles
5512	Alojamiento en aparta hoteles
5513	Alojamiento en centros vacacionales
5514	Alojamiento rural
5519	Otros tipos de alojamientos para visitantes
5520	Actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales
5530	Servicio por horas
5590	Otros tipos de alojamiento n.c.p.
5611	Expendio a la mesa de comidas preparadas
5612	Expendio por autoservicio de comidas preparadas
5613	Expendio de comidas preparadas en cafeterías
5619	Otros tipos de expendio de comidas preparadas n.c.p.
5621	Catering para eventos
5629	Actividades de otros servicios de comidas
5630	Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo como contexto este ejercicio, los subsectores que se definieron para trabajar en este sector fueron los siguientes:

- Subsector de hotelería, que agrupa las actividades que de acuerdo con la tabla anterior van desde 5511 hasta la 5590.
- Subsector de restaurantes y bares que agrupa las actividades económicas que van desde 5611 hasta la 5630.

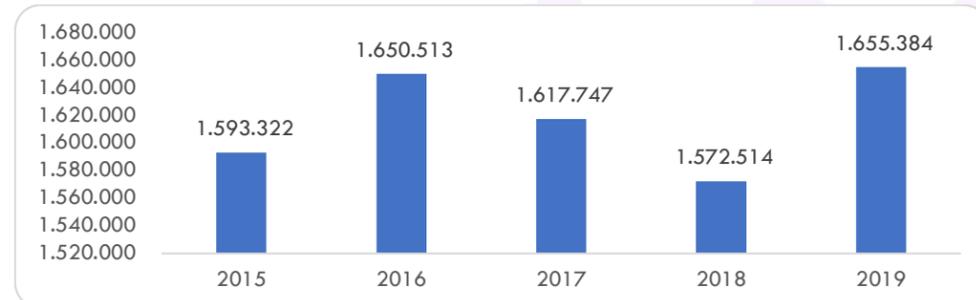
Como muestra inicial para el desarrollo de este estudio, se tomaron los Departamentos de San Andrés y Providencia, Cesar, Bolívar, Bogotá y el Eje Cafetero .

1.2 Análisis de cifras de mercado laboral para el sector

El sector turismo venía punteando en el mejor desempeño de los indicadores de crecimiento económico y empleo en los últimos cinco años, donde el año 2019 fue uno de los que representó mayor crecimiento de la ocupación del quinquenio (5,3%), generando 82 mil empleos más de los registrados en 2018.

El sector turismo (alojamiento, bares y restaurantes) representa alrededor del 7% del empleo total del país y 4,2% del PIB del país.

Gráfica 1. Ocupados subsector hoteles, bares y restaurantes 2015 - 2019



Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

Tabla 2. Ocupados para el subsector hoteles, bares y restaurantes. Período 2015 - 2019

Año	Ocupados	Variación absoluta	Tasa de crecimiento
2015	1.593.322		
2016	1.650.513	57.191	3,6%
2017	1.617.747	-32.766	-2,0%
2018	1.572.514	-45.233	-2,8%
2019	1.655.384	82.870	5,3%

Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

Por posición ocupacional, un poco más del 80% de los ocupados son obreros o empleados de empresas particular y trabajador por cuenta propia. Es de resaltar que en el sector turístico hay una importante participación de personal ocupado sin remuneración, representando cerca del 8%.

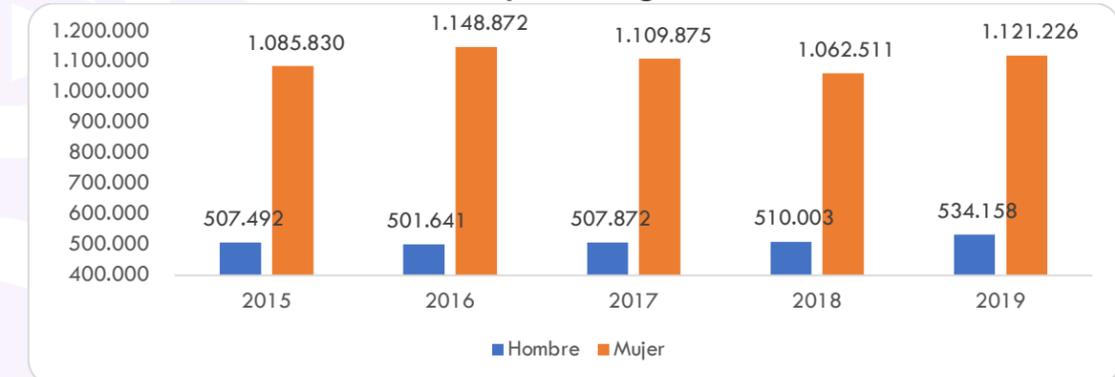
Tabla 3. Ocupados por posición ocupacional 2015 - 2019

Posición ocupacional	2015	2016	2017	2018	2019
Obrero o empleado de empresa particular	718.993	733.370	746.538	759.754	804.855
Trabajador por cuenta propia	605.416	671.987	619.941	578.684	601.668
Patrón o empleador	120.419	111.016	118.475	113.271	119.677
Trabajador familiar sin remuneración	135.774	123.329	121.129	108.845	119.576
Trabajador sin remuneración en empresas o negocios de otros	11.798	9.954	11.054	11.305	8.874
Otro	922	856	610	655	735
Total	1.593.322	1.650.513	1.617.747	1.572.514	1.655.384

Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

Por sexo, para el quinquenio de estudio se observa que la distribución de los ocupados por sexo tiene comportamiento similar, cerca del 68% de los ocupados del sector turismo son mujeres y el 32% restante son hombres.

Gráfica 2. Ocupados según sexo 2015 - 2019



Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

El ingreso laboral promedio a precios constantes de 2019 del sector turismo durante el quinquenio 2015 a 2019 representa en promedio del 69% del ingreso promedio nacional. El ingreso promedio del sector turismo ha perdido valor en relación con el ingreso promedio nacional, pasando del 71,3% en 2017 a 68,5% en 2019.

Tabla 4. Ingreso laboral promedio anual a precios constantes 2015 a 2019

Año	Ingreso promedio		Relación
	Sector Turismo	Total, Nacional	
2015	776.057	1.121.427	69,20%
2016	764.585	1.110.280	68,90%
2017	771.803	1.082.834	71,30%
2018	750.364	1.071.677	70,00%
2019	727.438	1.061.705	68,50%

Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

A continuación, se muestra el total ocupados por departamento, el número de ocupados del sector turismo y su participación sobre el total a nivel de departamento. Es importante precisar que los departamentos del Quindío y Meta son los con un mayor peso de esta actividad económica sobre el total ocupados del departamento, con el 11,1% y 9,7% de los ocupados que laboran en empresas o actividades del sector turismo, respectivamente .

Tabla 5. Número de ocupados 2019 por Departamento

Departamento	Total ocupados por Departamento	Ocupados del sector turismo	Participación sobre el total departamento
Quindío	254.934	28.281	11,1%
Meta	438.643	42.358	9,7%
Cesar	408.357	35.704	8,7%
Bolívar	965.119	82.288	8,5%
Atlántico	1.207.648	101.499	8,4%
Magdalena	510.183	42.667	8,4%
Valle del Cauca	2.322.715	187.310	8,1%
Norte De Santander	531.883	42.526	8,0%
Risaralda	457.088	36.183	7,9%
Tolima	607.977	47.957	7,9%
Caldas	414.911	32.653	7,9%
Huila	551.808	43.203	7,8%
Sucre	375.234	27.837	7,4%
Cundinamarca	1.394.743	101.167	7,3%
Bogotá	4.186.301	302.796	7,2%
Caquetá	192.378	13.862	7,2%

³ Se aclara que el total de ocupados por departamento es diferente al total ocupados nacional, presentado en la tabla 2, por el ajuste del factor de expansión.

Departamento	Total ocupados por Departamento	Ocupados del sector turismo	Participación sobre el total departamento
Santander	1.050.397	73.501	7,0%
Antioquia	3.067.094	213.683	7,0%
Córdoba	761.231	51.679	6,8%
La Guajira	486.633	31.186	6,4%
Boyacá	533.692	29.957	5,6%
Nariño	907.600	39.978	4,4%
Cauca	608.911	26.366	4,3%
Chocó	149.002	5.964	4,0%
Total	22.384.482	1.640.605	7,3%

Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

La tasa de formalidad, calculada como el porcentaje de ocupados que cotizan a pensiones, para el sector Turismo es una de las más bajas respecto a los demás sectores. Esto se debe en parte a las condiciones laborales y del desarrollo de la prestación del servicio turístico del sector, ya que una gran mayoría de los ocupados son cuenta propia, jornaleros y trabajadores sin remuneración. Durante los últimos años, aunque se ha avanzado lentamente en la formalización pasando de 15,8% en 2015 a 17,6% en 2019, siguen siendo muchos los retos de este sector en este aspecto.

Tabla 6. Porcentaje de ocupados que cotizan a pensiones

Año	Tasa de Formalidad
2015	15,8%
2016	16,2%
2017	17,8%
2018	17,4%
2019	17,6%

Fuente: Cálculos propios MinTrabajo-DGPESF-SAMPL-GIL con base a GEIH-DANE

El sector de alojamiento y servicios de comida representó un poco más del 3,8% del PIB durante los últimos cinco años, la cual se ha mantenido relativamente constante. Durante el último quinquenio, este sector ha presentado un crecimiento constante, donde 2015 ha sido el mejor año, con un crecimiento del 5% mientras que los años 2018 y 2019 se ralentizó el crecimiento con 2,2% y 2,7% bajando el ritmo de crecimiento de años anteriores.

Tabla 7. Participación del Sector Alojamiento y Servicios de Comida En PIB Total

Año	% del PIB	Crecimiento anual sector
2015	3,7	5,0
2016	3,8	4,1
2017	3,8	4,0
2018	3,8	2,2
2019	3,9	2,7

Fuente: DANE-Cuentas Nacionales

2. Análisis de prospectiva laboral

2.1 Descripción de la metodología utilizada

La metodología de prospectiva laboral cualitativa tiene por objetivo anticipar las necesidades futuras de recursos humanos en términos de ocupaciones o cargos y sus respectivos descriptores (actividades, conocimientos, habilidades y actitudes) que serán impactadas por las tendencias tecnológicas u organizacionales que se difundirán en un determinado sector económico. Para su implementación, esta metodología requiere de la consulta a expertos técnicos del sector que tengan amplios conocimientos y experiencia sobre las tendencias del sector, y cómo ello se traduce en los nuevos requerimientos de fuerza de trabajo, información con la cual es posible anticipar las demandas futuras de formación de un determinado sector.

■ **Paso 1.** Identificación de tendencias tecnológicas y organizacionales del sector con mayor probabilidad de difusión para los próximos años.

■ **Paso 2.** Identificación de líneas o áreas de especialidad por cada gran tendencia, en los que se espera un gran desarrollo hacia el futuro en el sector.

■ **Paso 3.** Validación del horizonte de tiempo en que se espera que dichas tendencias tecnológicas y organizacionales se difundan e impacten los cargos y competencias del talento humano.

■ **Paso 4.** Identificación de cargos impactados por cada una de las tendencias, en la cual se efectúa la asociación de cargos que se impactarán por las tendencias priorizadas y requerirán de nuevas competencias en los próximos años. Esto se realizó a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a empresas del sector.

■ **Paso 5.** Levantamiento de información de los descriptores (competencias) de los cargos impactados por tendencias, lo cual también se realiza a través de la aplicación de la entrevista semiestructurada a las empresas en las diferentes ciudades consultadas. Esta información corresponde a las funciones, conocimientos, habilidades y actitudes de cada uno de los cargos que serán impactados por las tendencias priorizadas por los entrevistados.

2.2 Análisis de las tendencias o factores de cambio en el subsector hoteles, bares y restaurantes

Una tendencia o factor de cambio se define como el conjunto de fenómenos que conllevan a un proceso de transformación, evolución o modificación de un estado o situación en el futuro, los cuales pueden ser de carácter social, económico, político, cultural, tecnológico, organizacional, etc. (DNP, 2010, pp. 10). Para efectos de este ejercicio se contemplarán las tendencias o factores de cambio de tipo tecnológico, organizacional y verde que tienen una alta probabilidad de ocurrencia en el país y que tendrán un alto impacto ocupacional para el subsector hoteles, bares y restaurantes.

Mediante Focus Groups, realizados con empresarios y académicos expertos, fueron identificadas las tendencias tecnológicas y organizacionales que se difundirán en el corto, mediano y largo plazo, priorizando aquellas que tendrán mayor difusión e importancia para el país en términos de probabilidad de ocurrencia y afectación del mercado trabajo.

En la siguiente sección se realiza una descripción de las principales tendencias por subsector priorizadas por los empresarios en las entrevistas semiestructuradas. Además, se podrá ver el horizonte de tiempo en el que se cree la tendencia tendrá difusión en el país y el impacto en el recurso humano.

2.2.1 Descripción de las tendencias tecnológicas para el subsector hoteles

En el subsector de hoteles los expertos identificaron 15 tendencias: i) Marketing digital, Big data y promoción en canales mixtos, revenue management. "Más que un sistema, una cultura empresarial"; ii) Turismo accesible; iii) Sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica; iv) Sistemas de información turística; v) Realidad virtual; vi) Realidad aumentada; vii) Cultura local: Servicio de clase mundial con énfasis en lo local; viii) Reputación on line; ix) Administración estratégica de eventos; x) Innovación en la creación de procesos de servicio al cliente; xi) Optimización del activo inmobiliario; xii) Block chain (incluye criptomonedas, Modelaje financiero especialmente bajo modelos FCL; xiii) Habitaciones inteligentes: domótica e internet de las cosas; xiv) Chatbots y marketing conversacional y xv) Polifuncionalidad - Multi tasking.

De acuerdo con la percepción de los expertos que participaron en los grupos focales, la totalidad de las tendencias pueden tener una alta probabilidad de ser aplicadas en el país en el corto plazo, igualmente, consideran que tendrán un alto impacto ocupacional.



Tabla 8. Descripción de las tendencias para el subsector hoteles

Nombre de la tendencia	Descripción	Horizonte de tiempo	Impacto ocupacional
Marketing digital	Big data y promoción en canales mixtos, revenue management. "Más que un sistema, una cultura empresarial". El marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales. Todas las técnicas del mundo off-line son imitadas y traducidas a un nuevo mundo, el mundo online ⁴ .	CP	Alto
Turismo accesible	Es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe estar libre de barreras físicas, barreras de la comunicación y de las barreras sociales. En otras palabras, toda la cadena de valor turística (transporte – hoteles – atractivos turísticos – excursiones – restaurantes) deben estar adecuados para un disfrute pleno con independencia y dignidad ⁵ .	CP	Alto
Sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica	No es posible estar desconectado del entorno. sostenibilidad ambiental significa conservar y proteger el medio ambiente de forma indefinida ⁶ .	CP	Alto
Sistemas de información turística	Se busca que el sector disponga de un proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y distribución de la información para los objetivos del mismo.	CP	Alto
Realidad virtual	Sistema informático que genera en tiempo real representaciones de la realidad, que de hecho no son más que ilusiones ya que se trata de una realidad perceptiva sin ningún soporte físico y que únicamente se da en el interior de los ordenadores ⁷ .	CP	Alto
Cultura Glocal	Servicio de clase mundial con énfasis en lo local. "La refinación de los esencial". Encadenamiento con actividades y productos turísticos (culturales, gastronómicos) que ofrecen las ciudades. Ampliar el paquete de servicios adicional al alojamiento	CP	Alto
Reputación on-line	La reputación online es todo un conjunto de elementos que representan el prestigio de una marca o persona en la red.	CP	Alto
Administración estratégica de eventos	Arte y ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinares que permitan que una empresa alcance sus objetivos. Se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo, y los sistemas de información, para lograr el éxito de una organización. El propósito de la AE, es crear y aprovechar oportunidades nuevas y diferentes para el	CP	Alto

Nombre de la tendencia	Descripción	Horizonte de tiempo	Impacto ocupacional
	futuro; en constante, la planeación a largo plazo busca optimizar las tendencias de hoy para el mañana. Ingeniería del conocimiento. https://ingenieriadelconocimiento.jimdofree.com/emprendedores/		
Optimización del activo inmobiliario	"Un hotel es una empresa de servicios con una base clara en un activo inmobiliario" - Comunidades o tecnologías colaborativas.	CP	Alto
Block chain	Incluye criptomonedas, Modelaje financiero especialmente bajo modelos FCL. Refinamiento en la estructuración de negocios Fuera "el humo" de la exención tributaria.	CP	Alto
Habitaciones inteligentes	Domótica e internet de las cosas. Una habitación inteligente se administra a través de un control remoto integrado o a través de aplicaciones móviles. La app es el futuro de la smart room porque es la puerta de entrada para que el cliente personalice su televisión, pida su bebida favorita, atenúe las luces o incluso solicite un masaje. Por tanto, el poder de las habitaciones inteligentes va mucho más allá de la eficiencia, pues también brindan experiencias personalizadas a los huéspedes y mejoran su seguridad ⁸ .	CP	Alto
Chatbots y marketing conversacional	El marketing conversacional es una nueva dimensión del marketing digital, basada en la interacción de las marcas con los usuarios de manera espontánea a través de diferentes plataformas de mensajería y chatbots como Messenger, WhatsApp o Conversaciones ⁹ .	CP	Alto
Polifuncionalidad - Multi tasking	El Multi tasking es trabajar haciendo muchas cosas al mismo tiempo.	CP	Alto

Fuente: Grupos focales.

⁴ Marketing digital. <https://www.mdmarketingdigital.com/que-es-el-marketing-digital>

⁵ Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-accesible/>

⁶ Econoticias. <https://www.ecoticias.com/sostenibilidad/132018/sostenibilidad-ambiental>

⁷ Retro informático. <https://www.fib.upc.edu/retro-informatica/avui/realitatvirtual.html>

⁸ Tecnohotel. <https://tecnohotelnews.com/2019/02/13/habitaciones-inteligentes-marcas-hoteleras/>

⁹ <https://www.titular.com/blog/que-es-el-marketing-conversacional#:~:text=El%20marketing%20conversacional%20es%20una,como%20Messenger%2C%20WhatsApp%20o%20Conversaciones.>

En un contexto de pandemia, en el que uno de los mayores riesgos para el bienestar individual es el contacto social, la gente ha dejado de consumir muchos servicios como los recreativos, hacer uso de los servicios de un hotel generalmente implicaba reuniones, fiestas y por tanto aglomeraciones, bajo el nuevo contexto, el sector hotelero se enfrenta al desafío de volver a generar confianza, garantizando el bienestar tanto de los clientes como de sus empleados. En razón con lo expuesto, cada vez más se ha intensificado el uso de plataformas y dispositivos móviles para realizar actividades como hacer las reservas, el pago de los servicios, el registro en el hotel, la consulta y pedido de comidas, por medio de Chatbots y chats en tiempo real, facilitando la asistencia inmediata y evitando el contacto .

En el ámbito internacional, otra de las tendencias que se han venido observando son el uso de tecnologías de reconocimiento facial para la detección del uso de las mascarillas y su postura de forma correcta, con esta herramienta se buscan identificar riesgos y generar acciones correctivas que conlleven al uso adecuado de las mismas.

Teniendo en cuenta que se ha observado un aumento de viajes por carretera en vehículo particular, se cree que una forma de atraer clientes y mantenerlos informados de los servicios y ofertas de los establecimientos del sector turismo, es por medio de aplicaciones de georreferenciación, que identifique a los visitantes que están en un determinado radio, usando herramientas como las geovallas. Con la información de ubicación de los clientes se podría evitar el contacto para realizar el registro de entrada a un hotel, para solicitar el pago de los servicios, para generar alertas de aglomeraciones y evitar que más personas concurran a dichos lugares .

De otro lado, se ha identificado un aumento en la oferta de productos especializados en esterilización, con la capacidad de filtrar el 99,9% de los virus y bacterias transportados por el aire, un ejemplo de estos productos son los filtros HEPA (High Efficiency Particle Arresting", o "recogedor de partículas de alta eficiencia"). También están surgiendo dispositivos como Safeology Tower (torre de desinfección Safeology), que emplea tecnología UVC de alta potencia, con capacidad de eliminar virus en las superficies y en el aire de espacios grande de forma segura.

En algunos hoteles con el fin de disminuir el contacto humano han aumentado el uso de asistentes robots, los cuales pueden entregar botellas de agua, toallas limpias, implementos de aseo, entre otros . Asimismo, en el mercado ya se encuentra disponibles robots que pueden realizar desinfección de lugares cerrados y grandes, eliminando virus y bacterias de las diferentes superficies .

2.2.2 Descripción de las tendencias tecnológicas para el subsector bares y restaurantes

En el subsector de bares y restaurantes los expertos identificaron diez tendencias: i) Sostenibilidad, ii) Economía circular, iii) Salud y bienestar; iv) Consumo de conveniencia; v) Turismo gastronómico; vi) Experimentación en coctelería; vii) Turismo accesible; viii) Turismo inclusivo; ix) Robótica; x) Automatización de procesos y xi) Destinos inteligentes (big data y analytics).

De acuerdo con la percepción de los expertos que participaron en los grupos focales, la tendencia robótica se desarrollará en el país en el largo plazo con un alto impacto ocupacional, y la tendencia economía circular en el mediana plazo con un alto impacto sobre los cargos del sector, las demás tendencias se prevé que se desarrollaran en el corto plazo con un alto impacto en cargos.

Tabla 9. Descripción de las tendencias para el subsector de bares y restaurantes

Nombre de la tendencia	Descripción	Horizonte de tiempo	Impacto ocupacional
Economía circular	La economía circular se presenta como un sistema de aprovechamiento de recursos donde prima la reducción de los elementos: minimizar la producción al mínimo indispensable, y cuando sea necesario hacer uso del producto, apostar por la reutilización de los elementos que por sus propiedades no pueden volver al medio ambiente ¹⁴ .	MP	Alto
Salud y bienestar	Gastronomía saludable.	CP-zona urbana MP zona rural	Alto
Consumo de conveniencia	Los productos de conveniencia son aquellos que el consumidor está acostumbrado a adquirir sin hacer mucho esfuerzo. Generalmente tienen un precio estipulado por el mercado que no varía mucho entre los establecimientos que los comercializan. En este grupo podemos citar productos como caramelos, galletas y lápices, ente muchos otros. A su vez, los productos de conveniencia se subdividen en: Productos de consumo básico: se compran regularmente, no pueden faltar y el punto de venta es bastante accesible. Productos de impulso: son artículos que no forman parte de la lista de compras, por lo que su visibilidad en un punto de venta es fundamental. Productos de urgencia: se adquieren en una emergencia, por lo que el precio de venta no es tan importante y, en cambio, el tiempo y lugar son fundamentales ¹⁵ .	CP-zona urbana MP zona rural	Medio
Turismo gastronómico	El turismo gastronómico es una forma muy particular de hacer turismo, donde la gastronomía del país visitado es el hecho fundamental que guía la visita.	CP	Alto
Experimentación en coctelería	Dada la creatividad y recursividad de expertos de todo el mundo, se ha creado una amplia variedad de cocteles. Actualmente es posible distinguir entre cocteles aperitivos, es decir, de poco volumen y sabores frutales; cocteles digestivos, compuestos por sabores dulces que se pueden preparar con jarabe de cereza, granadina o melocotón, entre otros.	CP	Alto
Turismo accesible- Turismo inclusivo	Es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe	CP	Alto

Nombre de la tendencia	Descripción	Horizonte de tiempo	Impacto ocupacional
	estar libre de barreras físicas, barreras de la comunicación y de las barreras sociales. En otras palabras, toda la cadena de valor turística (transporte – hoteles – atractivos turísticos – excursiones – restaurantes) deben estar adecuados para un disfrute pleno con independencia y dignidad ¹⁶ .		
Robótica	La robótica es la ciencia y la técnica que está involucrada en el diseño, la fabricación y la utilización de robots . Un robot es, por otra parte, una máquina que puede programarse para que interactúe con objetos y lograr que imite, en cierta forma, el comportamiento humano o animal ¹⁷ .	LP	Medio
Automatización de procesos	La automatización de procesos es la integración de aplicaciones de software, personas y procesos, a través de un flujo de trabajo definido.	CP	Alto
Destinos inteligentes- Big data y analytics.	Esta disciplina se basa en el empleo de la de datos para proporcionar soluciones y crear patrones de conducta. De todas maneras, la complejidad de los algoritmos para obtener soluciones óptimas requiere la utilización de un gran volumen de datos, los cuales no están al alcance de todos.	CP	Alto

Fuente: Grupos focales.

Algunas tendencias que se han observado en el subsector bares y restaurantes, producto de las medidas tomadas por las entidades gubernamentales con el propósito de contener la propagación del coronavirus son el mayor uso de plataformas y dispositivos móviles para consultar los menús y hacer los respectivos pedidos. Igualmente, se ha observado la tendencia a automatizar más procesos, por ejemplo, ahora los restaurantes usan en mayor medida las pantallas de video con el fin de evitar el contacto físico, en el ámbito internacional, se ha identificado un mayor uso de máquinas de café robóticas y de impresoras de alimentos en 3D.

¹⁴ <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/en-que-consiste-la-economia-circular/>

¹⁵ Tomado de: <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-productos/>

2.3 Efectos de la pandemia en el subsector bares y restaurantes

Teniendo en cuenta que a causa de la propagación del Covid-19, el país tuvo que implementar una serie de medidas de confinamiento, restricción de la movilidad y distanciamiento social, las cuales impactaron a nivel mundial el crecimiento de la economía y la generación de empleos en los diferentes sectores económicos, se hizo necesario un levantamiento de información en las últimas entrevistas realizadas a los empresarios y expertos de los gremios del sector con algunas preguntas referentes al impacto de la pandemia del Covid-19 en el talento humano del sector. En este sentido, se ha indagado principalmente por la necesidad de cargos nuevos, cargos en transformación que tendrán que realizar nuevas actividades y que por lo tanto deberán tener nuevos conocimientos, destrezas y competencias transversales, que implica el surgimiento de brechas no consideradas por el factor disruptivo de la pandemia.

En un primer análisis que se ha venido realizando en el subsector de bares, por Asobares, se ha identificado que es un sector en el que la mayoría de los establecimientos no cuentan con Sistemas de Gestión Integrales, Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, de mediciones estrictas de indicadores de gestión, satisfacción al clientes e indicadores de mantenimiento. Igualmente, se cree que la operación de estos se podrá ver afectada por la falta de una política de fidelización hacia los clientes, en la que se cuente con bases datos de los clientes, que permita contactarlos y ofrecerles nuevos servicios, así como, políticas en marketing en redes sociales dirigida a clientes potenciales. Para el desarrollo de las dos últimas actividades se hace necesario hacer inversiones en temas tecnológicos, no obstante, al ser un sector de establecimientos pequeños e informales, se recomienda que para hacer viable las inversiones en temas tecnológicos es necesario crear un clúster. Asimismo, para cubrir las demandas en tecnología del sector se necesitaría disponer de profesiones de otros sectores, como desarrolladores de software.

Con respecto a si se ha identificado la necesidad de nuevos cargos en el subsector de bares, en el análisis que adelanta Asobares y Nextservice, han identificado que para el buen funcionamiento de estos establecimientos en un escenario pospandemia, es recomendable que se considere la inclusión de un jefe de operaciones con conocimientos de la cadena de abastecimientos, responsable del área de calidad, que diseñe e implemente el Sistema de Gestión Integral, y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Igualmente, se debe considerar la inclusión del cargo de auditor de bioseguridad/anfitrión de bioseguridad, el cual debe tener la tarea de velar porque los clientes cumplan con los protocolos de bioseguridad, para lo que debe tener un perfecto conocimiento de la normatividad vigente en bioseguridad para el subsector. Para los establecimientos más grandes se ha identificado la necesidad de crear un cargo, jefe de compras, que trabaje de la mano con el auditor de bioseguridad/anfitrión de bioseguridad, en la aplicación de las normas de bioseguridad. En cuanto a cargos que han aumentado la demanda, en las entrevistas han señalado a los domiciliarios y personas en atención al cliente vía telefónica, con competencias como buena atención al cliente y manejo de los aplicativos para hacer reservas y de más.



2.4. Análisis de competencias para los cargos requeridos a futuro por el subsector hoteles, bares y restaurantes

En esta sección se muestran los resultados obtenidos en las entrevistas semi-estructuradas aplicadas a los empresarios de las compañías más representativas del sector turismo en hoteles, bares y restaurantes. En las entrevistas semi-estructuradas se indagó por los cargos que se podrán ver afectados por la implementación de las tendencias, cuando se habla de cargos afectados, se hace referencia a aquellos que se transformarán, cargos que desaparecerán y cargos nuevos. Un cargo en transformación es aquel que como consecuencia de la implementación de las tendencias cambian las funciones, conocimientos y habilidades requeridas para desempeñar dicho puesto de trabajo. A continuación, se presenta un análisis por cargo, identificando aquellos que se transformarán, los cargos nuevos y los que podrán desaparecer o perder relevancia en el mercado de trabajo, señalando además las tendencias que impactarán a cada uno de los cargos, y las actividades y conocimientos cuya demanda se incrementará en el futuro para el subsector.

2.4.1. Análisis de competencias para los cargos requeridos a futuro para el subsector hoteles, bares y restaurantes

Por el impacto de las tendencias i) destinos inteligentes, ii) robótica y iii) economía circular cinco cargos sufrirán algún tipo de transformación, teniendo en cuenta que el talento humano deberá realizar nuevas actividades o funciones para vincularse al sector, para lo que en la mayoría de los casos los trabajadores deberán adquirir nuevos conocimientos y destrezas laborales. Los cargos impactados son: i) meseros, ii) auxiliares de cocina, iii) chef ejecutivo, iv) bartender y v) administrador.

Los meseros se verán afectados por la tendencia destinos inteligentes: big data y analytics. A causa de esta tendencia, los meseros ofrecerán los servicios de forma virtual, serán meseros virtuales, para lo que deberán adquirir nuevos conocimientos en temas digitales y administrativos. El cargo de auxiliar de cocina se verá afectado por la tendencia robótica, se espera que se empiece a implementar cocinas inteligentes que harán todo, como el picado de los insumos, entre otras actividades, por lo que el auxiliar de cocina deberá prepararse para ser chef y así poder mantener un trabajo estable en el subsector. El chef ejecutivo se verá afectado por la tendencia economía circular, tendrá que asumir nuevas funciones como las de realizar alianzas con otros bares y restaurantes para lograr una mejor proyección del negocio.

Por el impacto de la tendencia sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica se prevé que los siguientes cargos se verán afectados: i) administrador, ii) asesor comercial, iii) asistente de cocina, iv) community manager, v) guía turístico y vi) jefe de cocina. Por el impacto de esta tendencia el administrador deberá realizar nuevas funciones como buscar oferentes de servicios de turismo de bienestar y salud, para desarrollar alianzas con ellos; enseñar cómo hacer reutilización de los materiales tanto a empleados como a consumidores e implementar estrategias organizativas de acuerdo con las tendencias verdes. Las nuevas funciones del asesor comercial son participar en los procesos de reciclaje, ofrecer y venderles a los clientes experiencias ambientalmente sostenibles. Los nuevos conocimientos que debe adquirir las personas para estos cargos son los relacionados con sostenibilidad, cambio climático, termalismo, conciencia ambiental, bienestar y salud.

El auxiliar de cocina deberá adquirir nuevos conocimientos como el manejo de productos biodegradables, productos orgánicos, capacidad de exponer los platos desde la conciencia ambiental, significado del color de las bolsas de basuras y conocimientos en prácticas que sean respetuosas con el medio ambiente. El community manager deberá tener conocimientos en segmentos asociados a la preservación del ambiente, y conciencia ambiental para realizar las respectivas campañas de promoción. Por su parte, el guía turístico tendrá que realizar nuevas funciones como incluir experiencias en entornos naturales y mostrar la importancia de los recursos naturales en las actividades de recreación que ellos coordinan; los nuevos conocimientos son los relacionados con contar historias asociadas a impactos ambientales, en turismo sostenible y experiencial. Finalmente, el jefe de cocina deberá adquirir conocimientos sobre la disposición correcta de aceites y otros residuos.

Por la tendencia chatbots y marketing conversacional se prevé que los siguientes cargos sufrirán algún tipo de transformación: i) administrador, ii) gerente comercial, iii) community manager y iv) coordinador de reservas, asimismo, se cree que por efecto de esta tendencia se va a requerir un nuevo cargo, especialista OTAS (Online travel agencies).

Las nuevas funciones del gerente comercial por la implementación de esta tendencia son las relacionadas con desarrollar e Implementar campañas de marketing bajo el canal digital de la compañía, realizar el manejo de redes sociales y aumentar las ventas por el canal electrónico. Para el cargo administrador las nuevas funciones son gestionar los motores de búsqueda digital, posicionamiento; manejo de redes sociales y gestión de comentarios.

Por su parte, el community manager deberá implementar estrategias de marketing digital, realizar la gestión de redes sociales, crear contenido digital para cada uno de los segmentos de mercado, responder mensajes y evaluaciones de los clientes bajo este canal. Los nuevos conocimientos del community manager son los relacionados con ecosistemas digitales (redes sociales), herramientas digitales y marketing digital. Para el coordinador de reservas, se cree que debe realizar nuevas funciones relacionadas con la gestión digital de ventas, gestión de reservas OTA (Online travel agencies) y reservas del sistema de distribución global.

Por la implementación de la tendencia automatización se cree que muchos puestos de trabajo del subsector hotelero estarán en riesgo, en el largo plazo se podrá ver un reemplazo de los empleados humanos por robots para hacer tareas repetitivas y operativas. Se prevé que por el desarrollo de esta tendencia se van a crear los siguientes cargos nuevos: i) asistente de robot, ii) diseñador de aplicativos de navegación turística y iii) diseñador de sistemas de viajes inteligentes.

Algunos hoteles en Estados Unidos, China, Japón, entre otros países, ya han incorporado robots en funciones de portería, mensajería y manejo de las llaves de las habitaciones, para lo que se ha identificado la necesidad de un nuevo cargo humano para cuidar los robots. Para este cargo se va a requerir personas con las siguientes habilidades: capacidad para gestionar proyectos, atención al cliente, habilidades multilingües y multiculturales, conocimientos en programación de soluciones informáticas, gestión de sistemas automatizados e inteligencia artificial.

El diseñador de aplicativos de navegación turística deberá ser una persona experta en TI dedicado al desarrollo de software y aplicaciones que ayuden a encontrar las mejores rutas e itinerarios de acuerdo con los diferentes intereses, gustos y necesidades de los clientes, deberá tener habilidades multilingües y multiculturales, conocimientos en programación de soluciones informática, gestión de sistemas automatizados complejos, manejo de la inteligencia artificial. Finalmente, el diseñador de sistemas de viajes inteligentes deberá ser una persona especializada en la creación de sistemas automatizados de reservas y planes turísticos que respondan a las necesidades de los clientes.

3. Análisis de demanda laboral para el subsector hoteles, bares y restaurantes

3.1. Análisis de los cargos demandados por subsector, hoteles, bares y restaurantes

De acuerdo con las entrevistas realizadas a las diferentes empresas del sector, se presentan los resultados en cuanto a necesidades de recurso humano en lo referente a cargos requeridos y competencias asociadas a dichos cargos (funciones, conocimientos, habilidades, actitudes y nivel educativo).

La información completa de demanda laboral podrá encontrarse en el Anexo No.1 el cual contiene una matriz para el subsector donde se podrá observar el nombre de los diferentes cargos identificados, el código de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adoptada para Colombia (CIUO-08 A.C.) bajo el que se clasifica, las funciones, conocimientos, destrezas y competencias transversales, las principales deficiencias en conocimientos y habilidades que presentan algunos cargos, el nivel educativo requerido por las empresas y la asociación de los programas educativos que podrían formar para cada uno de los cargos contenidos en la matriz . En el siguiente cuadro (Tabla 10), se puede observar a manera de ejemplo el tipo de información que se puede encontrar para los cargos reportados por las empresas para el subsector hoteles, bares y restaurantes.



TABLA 10. ANÁLISIS DE DEMANDA LABORAL CASOS DEL SUBSECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES

Nombre del cargo	Cód. CIUO-08 A.C. relacionado	Funciones	Conocimientos	Destrezas y competencias transversales	Programa que responde a la necesidad del cargo	Tipo de cargo
Gerente de mercadeo	1439	<p>Desarrollo y ejecución del plan de marketing</p> <p>Hacer la comercialización de la empresa en redes y eventos</p> <p>Ordenar funciones administrativas, gerenciales y comerciales</p> <p>Realizar trámites legales y contables</p> <p>Desarrollar alianzas comerciales</p>	<p>Estrategia de marketing, investigación de mercados, compras y ventas</p>	<p>Manejo de redes sociales</p> <p>Herramientas ofimáticas</p> <p>Trámites legales</p> <p>Gramática</p>	<p>Administración de empresas (Marketing) / Ingeniería industrial / Administración hotelera</p>	N/A
Ama de llaves	5151	<p>Realizar la coordinación y supervisión de la operación de aseo en el área hotelera</p> <p>Distribuir funciones para el desarrollo del aseo y limpieza de habitaciones y áreas comunes</p> <p>Determinar y garantizar el suministro de materiales y equipos requeridos para la ejecución del trabajo</p>	<p>Administración</p> <p>Control de costos</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Sistema de gestión ambiental</p> <p>Normas Técnicas Sectoriales</p> <p>Uso de software</p>	<p>Manejo de conflictos, trabajo en equipo, autogestión, visión de negocios</p>	<p>Técnico en alojamiento</p>	Crítico
Chef	3434	<p>Realizar la creación y diseño de menús y estandarización de recetas y costeo</p> <p>Hacer el balance nutricional</p> <p>Hacer la ejecución de culinaria de alta calidad, montaje de productos, protocolo y etiqueta</p>	<p>Manipulación de alimentos</p> <p>Cocina fría y caliente</p> <p>Emplatado, en cocina nacional e internacional</p>	<p>Trabajo bajo presión</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Creación de innovadores menús</p>	<p>Universitario en Gastronomía/Cocina</p>	Crítico

A continuación, se presentan los principales hallazgos y resultados que se pueden resaltar de la matriz de demanda laboral:

3.2. Subsector de hoteles, bares y restaurantes:

Para este subsector se encontraron 4 tipos de cargo de nivel gerencial y directivo, agrupados en los códigos CIUO-08 A.C 141 (gerentes de hoteles), 1439 (otros gerentes de servicios no clasificados en otros grupos primarios), 1420 (gerentes de comercios al por mayor y al por menor) y 2411 (contadores). Estos cargos son, según el nombre por el que los identifican las empresas: 1) gerente, 2) gerente de mercadeo, 3) gerente operativo, 4) director comercial y 5) director financiero. Las funciones de estos cargos están más enfocadas a temas administrativos, de gestión y de planeación, liderando acciones de mejora y de optimización de los procesos al interior de los establecimientos, considerando la factibilidad técnica y económica de los proyectos. Deben combinar conocimientos propios del sector como en administración hotelera, de bares y restaurantes, así como, conocimientos transversales en finanzas, marketing, entre otros.

Por otro lado, se encontraron los cargos asociados a nivel de profesional universitario, agrupados en los códigos CIUO 3434 (chef), 3435 (otros técnicos y profesionales del nivel medio en actividades culturales y artísticas), 2131 (biólogos, botánicos, zoólogos y afines), 2431 (profesionales de la publicidad y la comercialización) y 3339 (operador turístico). Estos cargos son, según el nombre por el que los identifican las empresas: 1) chef ejecutivo/chef, 2) biólogo, 3) guía turístico, 4) Community manager y 5) diseñador de productos turísticos. Las funciones establecidas para las personas en los cargos de biólogos, contadores y profesionales de publicidad son bastante diversas, están las de tipo administrativo, financiero, contable, en marketing y las propias del sector.

Los conocimientos y habilidades que deben tener las personas para ocupar estos cargos son de tipo transversal, como finanzas, contabilidad, proyecciones financieras, organización, comunicación asertiva, capacidad de aprendizaje, creatividad, marketing digital, SEO, posicionamiento en redes e inglés.

Para los cargos que son específicamente del sector como el chef, las funciones son en su gran mayoría las relacionadas con la gastronomía, como creación y diseño de menús y estandarización de recetas y costeo, ejecución de culinaria de alta calidad, montaje de productos, protocolo y etiqueta, entre otras. Los conocimientos y destrezas que debe tener un chef son los relacionados con alimentos, cocina fría y caliente, balance nutricional, emplatado, buen paladar, sentido de la estética, adaptación cultural, en administración de cocinas, innovación en la creación de nuevos platos, entre otros. Los cargos de guía turístico y biólogos, por su parte realizan funciones relacionadas con la parte de la naturaleza y patrimonio cultural de cada región, así como, facilitar experiencias educativas en diferentes temas a los clientes, tales como barismo, cacao, cabalgatas, producción de café, avifauna, entre otras. Algunos de los conocimientos que deben tener los guías turísticos y los biólogos son el manejo del segundo idioma, el inglés, en botánica, biología, en primeros auxilios, en flora, fauna, en entomología, taxonomía, ornitología, entre otros.

Por otro lado, se encontraron los cargos asociados a coordinaciones, jefes de áreas y supervisores a nivel de tecnólogos y técnicos, agrupados en los siguientes códigos de la CIUO 5151 (supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos), 3430 (técnicos y profesionales del nivel medio en actividades culturales, artísticas y culinarias) y 3332 (organizadores de conferencias y eventos).

Los nombres de estos cargos según las empresas entrevistadas del sector son: 1) jefe de habitaciones, 2) jefe de reservas / coordinador de reservas, 3) jefe de alimentos y bebidas/coordinador de servicio de restaurante, 4) coordinador de actividades recreativas, 5) jefe de mantenimiento, 6) coordinador de alojamiento, 7) coordinador de banquete y eventos y 8) jefe de cocina. Las personas en estos cargos realizan funciones de tipo administrativo como supervisión y designación de funciones del área administrativa y operativa, gestionar las reservas que se hagan según la disponibilidad del hotel, monitoreo constantemente de la carga de trabajo y mantener la plantilla del personal a cargo de acuerdo con la ocupación. Algunos de los conocimientos y destrezas que deben tener los trabajadores en estos cargos son supervisión e inspección, gestión de servicio de restaurantes, atención al cliente, manejo de inventarios, manejo de proveedores, estrategias de administración, entre otros.

Por último, se identificaron cargos de nivel técnico, tecnológico y bachillerato agrupados en los códigos CIUO-08 A.C. 4311 (auxiliares de contabilidad y cálculo de costos), 5151 (supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos), 9112 (aseadores de oficinas, hoteles y otros establecimientos), 4224 (repcionistas de hoteles), 4221(empleados y consultores de viajes), 9412 (ayudantes de cocina), 7512 (panaderos, pasteleros y confiteros), 9129 (otro personal de limpieza no clasificados en otros grupos primarios), 5132 (bármanes), 5411 (bomberos y rescatistas), 8331 (conductores de buses, microbuses y tranvías), 3435 (otros técnicos y profesionales del nivel medio en actividades culturales y artísticas), 2131 (biólogos, botánicos, zoólogos y afines), 2431 (profesionales de la publicidad y la comercialización), 5223 (vendedores y auxiliares de venta en tiendas, almacenes y afines), 5222 (supervisores de tiendas y almacenes) y 2652 (compositores, músicos y cantantes). Los nombres de estos cargos según las empresas entrevistadas del sector son: 1) auxiliar contable, 2) auditor nocturno, 3) ama de llaves, 4) camareras/mucama, 5) auxiliar de lencería / lavandería,

6) auxiliar de reservas/asistente de alojamiento/auxiliar operativa, 7) recepcionista, 8) botones, 9) gestor de experiencia, 10) auxiliar de cocina, 11) panaderos/reposteros, 12) steward, 13) auxiliar de mesa y bar, 14) administrador, 15) mesero, 16) bartender, 17) hoster, 18) auxiliar de mantenimiento/auxiliar eléctrico, 19) aseadores/auxiliar de limpieza, 20) salvavidas, 21) asesor fit/asesor turístico, 22) conductor, 23) asistente de guianza turística, 24) guía turístico, 25) asistente de marketing y ventas, 26) barman, 27) biólogo, 28) cajeros, 29) community manager, 30) diseñador de productos turísticos, 31) intérprete del patrimonio, 32) operario de parque botánico, 33) operarios de atracciones, taquillero, 34) supervisor en bares y 35) DJ. Los cargos que se encuentran en esta categoría son de un bajo nivel académico, con funciones operativas y administrativas en general.

Los cargos del área de aseo, lencería, lavandería y mantenimiento de los hoteles realizan funciones relacionadas con mantener las instalaciones de los establecimientos en condiciones óptimas para el disfrute de los huéspedes. En cuanto a los conocimientos que debe tener las personas en estos cargos son aquellas como: procesos de limpieza y aseo de habitaciones, manejo de lencería, conocimientos de la norma NTS 002, manejo de productos limpieza según los requisitos de la norma, en electricidad, mecánica, plomería, reparaciones en infraestructura, entre otras.

Para los cargos que están en el área de recepción, de facturación, de ventas y de reservas las funciones son aquellas como las recibir a los clientes, hacer el chequeo del alojamiento en checkin y checkout, verificar documentación, hacer la gestión de reservas, consolidar facturas y manejo de caja, estar pendiente de la ruta de los huéspedes para asegurar reserva, entre otras. Las personas que ocupan estos cargos deben tener conocimientos en manejo de softwares hoteleros, gestión documental, de procesos, manejo de aplicaciones Osiris, en atención al cliente, manejo contable, en idiomas (inglés), destinos turísticos, entre otros.

De otro lado, están los cargos de las áreas de la gastronomía, de la coctelería y las bebidas con y sin alcohol, así como los encargados de ofrecerlas y servir las, quienes hacen la limpieza y adecuación del bar, realizan la preparación de ingredientes necesarios para la coctelería, manejan los inventarios de licores y bebidas, reciben y procesan pagos utilizando puntos de venta y llevando los registros de los pagos, montan y arreglan las mesas, alistan los elementos del servicio, hacen aseo, limpieza de sillas y mesas, manipulan los alimentos, entre otras. Los conocimientos y habilidades que deben tener las personas en estos cargos son en alistamiento para desayuno, en almuerzos, snack, cenas, cocina fría, repostería, en la aplicación de los protocolos de limpieza y desinfección, en la aplicación de protocolos en cocina, en trabajo bajo presión, servicio, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, organización, calidad, entre otros.

En este subsector se encontraron los siguientes cargos considerados por las empresas como críticos o de difícil consecución:

- **Auditor nocturno:** Las principales razones para que estos cargos sean considerados críticos es la falta de disposición para el trabajo dado el horario nocturno.
- **Ama de llaves:** La principal razón es que es complejo conseguir personal que se adapte al perfil requerido.
- **Camareras/Mucama:** es un cargo crítico y de alta rotación. Las razones son: los candidatos no cumplen con las competencias requeridas por las empresas en habilidades como ética y por la poca proyección profesional y falta de perspectivas de crecimiento.
- **Auxiliar de lencería/lavandería:** las causas son el bajo número de aspirantes y falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes.
- **Auxiliar de reservas:** es un cargo crítico en el eje cafetero, la principal razón es que en el eje cafetero no hay personas preparadas y los programas de formación que se requieren en el municipio no los hay.
- **Recepcionista:** es un cargo crítico y de alta rotación. Las principales razones son la alta demanda del cargo, poca proyección profesional, falta de perspectivas, sin formación académica, falta de acceso o transporte deficiente en las instalaciones de los hoteles, bajo número de aspirantes, falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes y los candidatos no cumple con las competencias requeridas por la empresa.
- **Chef:** La principal causa es la falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes.
- **Auxiliar de cocina:** Es un cargo crítico y de alta rotación. Las principales razones son la falta de disposición para el trabajo, falta de experiencia laboral, alta carga laboral, no tener permiso para trabajar por parte de la OCCRE, bajo número de aspirantes, los candidatos no cumplen con las competencias, poca experiencia en parrilla, tipo de contratación y por el ciclo del negocio dada las diferentes afluencias de turismo.
- **Steward:** La principal causa es que a las personas no les gusta las funciones de este cargo.
- **Auxiliar de mesa y bar:** Las principales razones para ser un cargo crítico son que los candidatos no cumplen con las competencias requeridas por las empresas, bajo número de aspirantes, falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes, y los permisos en de la OCCRE.
- **Administrador:** La principal razón para ser un cargo crítico es que los candidatos no cumplen con las competencias, les hace falta buenas relaciones.
- **Mesero:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. Las principales razones expuestas por los empresarios son la poca proyección profesional, la falta de perspectivas y crecimiento al interior de los establecimientos, acceso o transporte deficiente a las instalaciones, los candidatos no cumplen con las competencias y la falta de honradez y formación.

- **Bartender:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. Las principales razones expuestas por los empresarios son poca proyección profesional, falta de perspectivas, acceso o transporte deficiente a las instalaciones y los candidatos no cumplen con las competencias requeridas por las empresas en coctelería avanzada, en manejo de un segundo idioma como el inglés y en Tener buen reconocimiento del sector.
- **Jefe de mantenimiento:** En la isla de San Andrés no hay personal con el perfil que se espera.
- **Auxiliar de mantenimiento:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. Las principales razones expuestas por los empresarios son: no hay personal en la isla con el perfil que se espera y los candidatos no cumple con las competencias requeridas por la empresa.
- **Aseadores/auxiliar de limpieza:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. La principal causa es el bajo número de aspirantes.
- **Asesor de viajes:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. Las principales causas señaladas por los empresarios son la alta demanda del cargo, el bajo número de aspirantes, falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes, los candidatos no cumplen con las competencias requeridas por la empresa y el tipo de contratación.
- **Asesor Turístico:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. Las principales razones expuestas por los empresarios son alta demanda del cargo, bajo número de aspirantes, falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes, los candidatos no cumplen con las competencias requeridas por la empresa y el tipo de contratación.
- **Conductor:** Las principales razones para ser considerado como un cargo crítico son el bajo número de aspirantes y alta demanda.
- **Guía turístico:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. Las principales causas expuestas por los empresarios son la alta demanda del cargo, la falta de experiencia laboral por parte de los aspirantes y que los candidatos no cumplen con las competencias requeridas por la empresa.

- **Asistente de marketing y ventas:** La principal razón para que los empresarios consideren al cargo como crítico es que los candidatos no cumplen con las competencias, se necesita un alto grado de confidencialidad de los datos.
- **Barman:** es un cargo considerado crítico y de alta rotación. La principal razón expuesta por los empresarios es la alta demanda del cargo.
- **Cajeros:** La principal causa para ser considerado como crítico es que los candidatos no cumplen con las competencias, falta de honradez y de formación.
- **Intérprete del patrimonio:** La razón expuesta por los empresarios es que los empresarios no cumplen con las competencias.
- **Jefe de cocina:** La razón expuesta por los empresarios es que los empresarios no cumplen con las competencias, falta de conocimientos en gastronomía.

4. Análisis de oferta educativa

4.1 Análisis cuantitativo de cifras de oferta educativa

La oferta educativa del sector está constituida por programas de educación superior, es decir, educación universitaria, posgrados, técnica y tecnológica; los programas de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (ETDH) y la formación profesional integral del SENA.

La información del MEN utilizada fue el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES), el cual ofrece datos confiables sobre las Instituciones de Educación Superior en Colombia y los programas que ofrecen, la información del Observatorio Laboral para la Educación (OLE), que ofrece un seguimiento permanente de los graduados de la Educación Superior en Colombia y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SACES), donde se puede encontrar información sobre los contenidos curriculares de los programas.

En cuanto a la ETDH, se utilizó la información disponible en el SIET del MEN. Este sistema tiene como función facilitar la recopilación, divulgación y organización de la información sobre esta modalidad de educación. A cada Secretaría de Educación de las entidades territoriales certificadas le corresponde incluir en el SIET los datos de las instituciones y los programas registrados y mantener la información completa, veraz y actualizada (MEN, s.f.).

Cabe aclarar que en esta modalidad de educación (ETDH) no se acredita mediante un diploma o título, sino se obtienen certificados de dos tipos: conocimientos académicos y técnico laboral, los cuales corresponden a los programas de formación académica, que deben tener una duración mínima de ciento sesenta (160) horas y a programas de formación laboral, los cuales debe tener una duración mínima de seiscientas (600) horas, y al menos el cincuenta por ciento (50%) de la duración del programa debe corresponder a formación práctica, tanto para programas en la metodología presencial como a distancia (MEN, 2016a).

Por último, también se utilizó la información de los programas que ofrece el SENA en todos los niveles (Educación superior y ETDH), suministrada por la Dirección de Formación de dicha institución.

4.1.1. Programas de Educación Superior

Se registran 112 programas de educación superior activos en el país para el sector turismo en general. Algunos de los programas ofertados para el sector son técnica profesional en procesos del turismo sostenible, tecnología en gestión del turismo sostenible, gestión en ecología y turismo, turismo, hotelería y turismo, especialización en administración del turismo, técnico profesional en agroturismo, tecnología en ecología y turismo, especialización en planeación y gestión del ecoturismo, maestría en planificación y gestión del turismo, especialización en gerencia de turismo, tecnología en administración de recursos costeros y marinos con énfasis en turismo, licenciatura en lenguas modernas énfasis en educación bilingüe, turismo y Traducción, entre otro.

La oferta educativa de programas de educación superior para el sector turismo a nivel de niveles de formación se distribuye de la siguiente manera: el 6% corresponde a programas de especialización tecnológica, 1% a maestrías, 31% tecnológica, 22% formación técnica profesional, 15% especialización universitaria y el 24% universitaria.

Tabla 11. Cantidad de programas por nivel de formación en educación superior

Nivel de formación	Cantidad de programas
Universitaria	27
Especialización universitaria	17
Formación técnica profesional	25
Tecnológica	35
Maestría	1
Especialización tecnológica	7

Fuente: MinEduación. Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia.

Para las áreas de gastronomía de los establecimientos del subsector objeto de estudio, los empresarios demandan programas como gastronomía, gastronomía y cocina, gastronomía con énfasis en platos típicos, técnico en cocina, técnico o tecnólogo en administración e inventarios, técnico en mesa y bar, comunicación social, tecnólogo en electricidad, técnico en mantenimiento y maquinaria, técnico en cocina nacional e internacional, tecnólogo en electricidad, técnico en electricidad, entre otros. A continuación, se muestra la distribución de los programas ofertados por nivel de formación para el área de gastronomía del subsector hoteles, bares y restaurantes, el 61% de la oferta es del nivel universitaria, el 36% del nivel técnico y tecnológico.

Tabla 12. Cantidad de programas por nivel de formación área de gastronomía

Nivel de formación	Cantidad de programas
Formación técnica profesional	5
Maestría	1
Tecnológica	5
Universitaria	17
Total	28

Fuente: MinEducación. Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia.

Los empresarios del subsector además de demandar programas como los anteriormente mencionados, también señalaron que contratan profesionales de carreras transversales como administración de empresas, ingeniería industrial, contaduría pública, biología, diseño industrial, publicidad, entre otros. Como se puede observar hay una alta cantidad de programas ofertados en el país, para un total de 524, de los cuales el 53% son en administración de empresas.

Tabla 13. Programas de carreras transversales requeridos por el sector

Programa	Cantidad de programas
Administración de empresas	279
Biología	37
Diseño industrial	25
Ingeniería industrial	166
Publicidad	17
Total	524

Fuente: MinEducación. Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia.

4.1.2. Estado de los programas de educación superior por departamento

La oferta educativa del sector turismo está concentrada en Bogotá y Antioquía con el 50% de los programas para el sector turismo.

Tabla 14. Cantidad de programas por departamento

Departamento	Cantidad de programas
Antioquia	24
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	2
Atlántico	3
Bogotá D.C.	32
Bolívar	3
Boyacá	3
Cauca	3
Cesar	1
Cundinamarca	2
Magdalena	6
Meta	1
Nariño	1
Quindío	3
Risaralda	5
Santander	7
Tolima	4
Valle del Cauca	12
Total	112

Fuente: MinEducación. Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia.

A continuación, se muestra la distribución de los programas del área de gastronomía por departamento. Como se puede observar entre Bogotá y Antioquia tiene cerca del 57% de la oferta de programas para este subsector, 16 programas en total.

Tabla 15. Cantidad de programas por departamento del área de gastronomía

Nivel de formación	Cantidad de programas
Antioquia	5
Bogotá D.C.	11
Bolívar	2
Caldas	1
Cauca	1
Cundinamarca	2
Risaralda	1
Santander	1
Valle del Cauca	4
Total	28

Fuente: MinEducación. Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia.

Tomando como referencias las entrevistas aplicadas a los empresarios del subsector, en las que señalaron que contratan profesionales de carreras transversales, a continuación, se muestra la distribución de estas por departamento. Como se puede observar existe oferta en 27 departamentos, no obstante, hay una concentración de los programas en Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca con 258 programas, 50% de la total oferta.

Tabla 16. Cantidad de programas de carreras transversales por departamento

Departamento	Cantidad de programas
Antioquia	62
Arauca	1
Atlántico	32
Bogotá D.C.	140
Bolívar	20
Boyacá	14
Caldas	13
Caquetá	2
Casanare	2
Cauca	12
Cesar	6
Chocó	5
Córdoba	11
Cundinamarca	14
Huila	11
La Guajira	4
Magdalena	9
Meta	11
Nariño	9
Norte de Santander	13
Putumayo	2
Quindío	7
Risaralda	13
Santander	34
Sucre	10
Tolima	8
Valle del Cauca	56
Total	521

Fuente: MinEducación. Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia.

4.1.3. Educación para el trabajo y el desarrollo humano

La oferta educativa de programas para el trabajo y el desarrollo humano para el subsector hoteles, bares y restaurantes en el departamento de Antioquia proporciona dos tipos de certificación, técnico laboral y conocimientos académicos. El número de horas impartidas para cada programa va desde 336 a 1.500. Para el departamento de Antioquia hay una oferta de 83 programas del nivel técnico laboral.

Tabla 17. Número de programas de técnico laboral en Antioquia

Nombre del programa	Cantidad de programas
Técnico laboral como Guía de viajes y turismo	1
Técnico laboral como agente de viajes y turismo	1
Técnico laboral como promotor de turismo	1
Técnico laboral en agente de turismo	27
Técnico laboral en agente de viajes y turismo	2
Técnico laboral en agente turismo	1
Técnico laboral en agentes de viajes y turismo	1
Técnico laboral en agroturismo cafetero	5
Técnico laboral en auxiliar en agente de viajes y turismo	1
Técnico laboral en ecoturismo, guianza y preparación de bebidas especiales	4
Técnico laboral en guía de viajes y turismo	2
Técnico laboral en hotelería y turismo	1
Técnico laboral en turismo	9
Técnico laboral en turismo de naturaleza	4
Técnico laboral en turismo para la salud y el bienestar	1
Técnico laboral en turismo receptivo en playas	2
Técnico laboral en turismo y gastronomía	1
Técnico laboral en turismo y medio ambiente	13
Técnico laboral por competencia como auxiliar en Guía de viaje y turismo	1
Técnico laboral por competencia en agente de turismo	1
Técnico laboral por competencia en agente de viaje y turismo	1
Técnico laboral por competencia en Guía de ecoturismo	1
Técnico laboral por competencia en Guía de viaje y turismo	1
Técnico laboral por competencias en turismo	1
Total	83

Fuente: Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

Para el área de gastronomía de las empresas del subsector hoteles, bares y restaurantes el departamento cuenta con la siguiente oferta en técnicos laborales.

Tabla 18. Número de programas de técnico laboral en Antioquia para el área de gastronomía

Nombre del programa	Cantidad de programas
Auxiliar de cocina	1
Ayudante de cocina	2
Técnico laboral como chef de alta cocina	1
Técnico laboral en alta cocina	1
Técnico laboral en arte culinario	3
Técnico laboral en asistente de cocina internacional	1
Técnico laboral en auxiliar de cocina	4
Técnico laboral en auxiliar de mesa y bar	2
Técnico laboral en ayudante de cocina	1
Técnico laboral en chef de alta cocina	2
Técnico laboral en cocina	2
Técnico laboral en cocina básica	1
Técnico laboral en cocina nacional e internacional	2
Técnico laboral en cocina y arte culinario	2
Técnico laboral en cocina y pastelería	1
Técnico laboral en cocina y pastelería con énfasis en francés	1
Técnico laboral en cocina y pastelería con énfasis en inglés	1
Técnico laboral en cocina y pastelería con énfasis en organización y manejo de establecimientos gastronómicos	1
Técnico laboral en cocina y repostería	1
Técnico laboral en gastronomía internacional	1
Técnico laboral en mesa y bar	3
Técnico laboral por competencias en mesa y bar	1
Total	35

Fuente: Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

Para el subsector hoteles, bares y restaurantes el departamento César cuenta con una oferta de 9 programas técnico laboral que se relacionan a continuación.

Tabla 19. Número de programas de técnico laboral en Cesar para el subsector hoteles, bares y restaurantes

Nombre del programa	Cantidad de programas
Técnico laboral en guía de turismo	2
Cocina	3
Técnico laboral en chef de alta cocina	1
Técnico laboral en cocina	2
Técnico laboral por competencias en gastronomía y organización de eventos	1
Total	9

Fuente: Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

A continuación, se presenta la oferta en programas para el trabajo y el desarrollo humano para el subsector hoteles, bares y restaurantes en el departamento de Caldas.

Tabla 20. Número de programas de técnico laboral y en conocimientos académicos para el departamento de Caldas

Nombre del programa	Cantidad de programas
Conocimientos académicos en inglés profesional en administración, publicidad y turismo nivel a1	1
Conocimientos académicos en inglés profesional en administración, publicidad y turismo nivel a2	1
Conocimientos académicos en inglés profesional en administración, publicidad y turismo nivel b1	1
Conocimientos académicos en inglés profesional en administración, publicidad y turismo nivel b1+	1
Hotelería y turismo	1
Técnico laboral en auxiliar hotelería y turismo	1
Técnico laboral en cocina	1
Técnico laboral en cocina gastronómica	1
Técnico laboral en cocina y restaurante	1
Total	9

Fuente: Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

4.2. Análisis cualitativo de los programas de formación relacionados con el sector

A partir de la identificación de los cargos requeridos por el subsector productivo de hoteles, bares y restaurantes y sus descriptores como conocimientos, destrezas, competencias transversales, experiencia y nivel educativo es posible establecer una correlación con los programas que pueden formar en uno o varios de estos cargos. La información se obtuvo de la revisión en las páginas web de las instituciones educativas, así como de la información registrada en el instrumento de entrevista semiestructurada. Cabe anotar, que este es un sector que demanda diferentes tipos de cargos, como los de nivel gerencial, administrativo, comercial, operativos, de atención al cliente, de servicios generales, entre otros, por lo que los programas de formación demandados para el mismo también van a ser de diferentes niveles de formación.

Los programas de educación demandados en el sector hoteles, bares y restaurantes presentan diferentes líneas de profundización, en una primera instancia está la línea de tipo gerencial y administrativa. Esta línea de formación la tienen diferentes programas como administración de empresas, ingeniería industrial, finanzas o contabilidad, asimismo, también está la oferta más específica para el sector como administración turística y hotelera, turismo y gastronomía, administración de empresas turísticas, carreras que responden de forma más delimitada a los requerimientos del sector. En este grupo se puede ubicar universidades como Universidad Nacional de Colombia, que cuenta con programas en Economía y Administración de Empresas enfocados a la investigación y que además tiene una de las mejores facultades en Economía del país de acuerdo con algunos ránquines a nivel nacional.

De otro lado, se encuentra los programas en gastronomía y administración de hotelería y turismo, ofertados por instituciones como Universidad de Medellín, Universidad Externado de Colombia, Institución Universitaria EAM, las cuales incluyen en los contenidos curriculares temas como diseño y estructuración de proyectos turísticos, desarrollo de paquetes turísticos, atractivos naturales, entre otros.

Con respecto a la oferta en programas del nivel técnico para cargos como ama de llaves, camarera, entre otros, el sector educativo dispone una oferta en programas técnico en servicios de alojamiento, gestión hotelera, técnico en turismo, técnico laboral en gestión de servicios hoteleros y turísticos, que le proporciona a los estudiantes conocimientos en manejo de personal a cargo, servicio de recepción y reservas, coordinación de recursos para los servicios a habitaciones, agencias de viajes, hotelería, geografía turística, operaciones turísticas, inglés técnico, entre otros. Aunque de manera general hay oferta en programas para los diferentes cargos, el sector productivo manifiesta que se requiere cada vez más personal con un buen manejo de un segundo idioma como el inglés, dado que el turismo ha estado en crecimiento y cada vez son más los turistas extranjeros que demandan sus servicios y para su buena atención se necesita de personal preparado.

En la tabla 21 se presenta una muestra de algunos programas a nivel nacional, las competencias que desarrollan, los perfiles profesionales y ocupacionales y su correspondencia con algunos cargos relacionado por el sector productivo.



Tabla 21. Correlación entre los programas de educación superior y algunos perfiles ocupacionales

Nombre del cargo	Nombre de los programas	Instituciones que ofrecen el programa	Competencias	Perfil ocupacional
Gerente	Administración de Empresas Turísticas	Colegio Mayor de Antioquia	<ul style="list-style-type: none"> * Planear, organizar, dirigir y evaluar destinos turísticos. * Diseñar y desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas del usuario en cuanto a actividades de intermediación. * Administrar los recursos de operación, inversión y financiación en función de los objetivos de la organización y la normatividad vigente. 	<p>Los egresados podrán desempeñarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificadores turísticos. Directores de mercadeo. Jefes de área (recepción, reservas, alojamiento, ventas, comercial, producción, logística, compras). Investigador (Principal/auxiliar). Docente a nivel técnico y tecnológico. Gerentes de empresas de turismo. Creadores de empresas turísticas.
Director financiero	Contaduría Pública	Universidad la Gran Colombia	<ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo * Ética * Gestión * Manejo de información * Adaptabilidad * Conocimientos en los procesos que conllevan la globalización. * Razonamiento cuantitativo 	
Ama de llaves	Técnico en servicios de alojamiento	Sena	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección personal a cargo de acuerdo con políticas internas. * Servicios de recepción y reservas conforme a manuales existentes. * Con capacidad de coordinar los recursos para el servicio de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento. * Capacidad para atender usuarios de acuerdo con políticas de servicio para mantener las habitaciones de acuerdo con estándares. *Manejo de valores e 	<ul style="list-style-type: none"> *Recepcionistas *Amas de llave *Jefe de personal *Coordinador de reservas *Gestión humana *Camareras *Botones

Nombre del cargo	Nombre de los programas	Instituciones que ofrecen el programa	Competencias	Perfil ocupacional
			ingresos relacionados con la operación del establecimiento.	
Jefe de habitaciones	Técnico en Hotelería	Colegio Politécnico	<ul style="list-style-type: none"> *Fundamentos de la administración *Agencias de viajes *Hotelería *Geografía turística *Operaciones turísticas *inglés técnico *Creatividad empresarial *Turismo *Procesos contables *Operaciones turísticas *Suministros hoteleros *Ecoturismo *Legislación laboral *Formulación de proyectos *Programas turísticos y recreativos *Organización de eventos 	
Recepcionista	Técnico Laboral en Gestión de Servicios Hoteleros y Turísticos	Cedenorte	<ul style="list-style-type: none"> *Habilidades empresariales *Desarrollo humano *Atención y servicio al cliente *Tecnologías de la información y la comunicación *Organización de eventos *Prestación del servicio de guianza *Asesoría y promoción de programas turísticos *Diseño de programas turísticos *Manejo de personal. *Organización del área de alimentos y bebidas *Recepción y reservas *Organización del área de alojamiento 	

Nombre del cargo	Nombre de los programas	Instituciones que ofrecen el programa	Competencias	Perfil ocupacional
Chef ejecutivo	Artes Culinarias y Gastronomía	Universidad Autónoma de Manizales	<ul style="list-style-type: none"> *Administración con énfasis en áreas financieras *Diseño de procesos operacionales *Normatividad *Mercados *Sector turismo: historia, patrimonios, paisajes cafeteros *Manejo de sistemas *Herramientas ofimáticas *Bilingüe *Transformación y preparación de los alimentos *Cultura *Ingeniería de menú: diseño y presentación de platos 	<ul style="list-style-type: none"> *Cocinero de empresas del sector gastronómico *Chef de partida *Panadero *Pastelero *Jefe de cocina *Productor de eventos gastronómicos *Administrador, gerente o director de servicios en empresas del sector *Creador *Consultor *Experto en desarrollo de productos gastronómicos *Diseñador de conceptos de establecimientos nuevos incluyendo diseño de cartas
Auxiliar de cocina	Técnico Laboral Chef en Alta Cocina	Escuela gastronómica de occidente	<ul style="list-style-type: none"> *Diseño de procesos operacionales *Sector turismo *Preparación de alimentos *Conocimiento de los proveedores de servicios turísticos *Geografía *Competencias en servicio *Área de café *Habilidad de explicar al huésped que tipo de servicio se ofrece *Control de inventarios *Conocimiento en Gastronomía mundial *Coctelería *Realización de eventos *Catering 	<ul style="list-style-type: none"> *Realiza cartas de menú *Ejerce controles de calidad *Chef Ejecutivo y tiene la posibilidad emprender
Panaderos/reposteros	Técnico laboral en auxiliar de cocina	Técnico laboral en auxiliar de cocina	<ul style="list-style-type: none"> *Bpm *Ingredientes y nutrición *Técnicas de cocina *Cocina colombiana 	

Nombre del cargo	Nombre de los programas	Instituciones que ofrecen el programa	Competencias	Perfil ocupacional
			*Costos, compras e inventarios *Catering *Emprendimiento	
Bartender	Técnico en mesa y bar	Sena	*Procesos básicos para la prestación del servicio. *Preparación bebidas de acuerdo con la solicitud del cliente. *Proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del cliente y las metas de ventas. *Servir a los clientes de acuerdo con los estándares establecidos.	El técnico en mesa y bar es un profesional que posee actitud en servicio, iniciativa, pensamiento crítico y actuación coherente para identificar las necesidades del cliente, aplicando los estándares requeridos por el sector de alimentos y bar. Ya en el campo laboral se podrá desempeñar como Steward, auxiliar de bar, auxiliar de mesa, Bar tender, mesero y mesero de eventos y banquetes.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Matriz de Contexto actual.

4.4. Análisis de seguimiento a egresados de educación superior en núcleos básicos del conocimiento relacionados con el subsector hoteles, bares y restaurantes

Un elemento importante que debe considerarse en el análisis de la oferta educativa es el nivel de empleabilidad o de enganche laboral de los programas. En este caso, a partir de la información contenida en el Observatorio Laboral para la Educación (OLE) del Ministerio de Educación se toma información de dos variables para dar una aproximación a cuál es el salario de enganche (a través del ingreso base de cotización) y la tasa promedio de vinculación laboral (con la tasa de cotizantes a pensiones), los cuales brindan una idea sobre el acceso al empleo formal para los programas de educación superior.

El Observatorio Laboral para la Educación del Ministerio de Educación maneja información a partir del seguimiento de los egresados de educación superior y su empleabilidad en el mercado laboral teniendo en cuenta el salario enganche. El estudio se genera a partir de dos variables que son: Ingreso base de cotización estimado y la tasa promedio de cotizantes a pensión (tasa de vinculación laboral), así se puede hacer un aproximado sobre cuál es dicho salario.

Para el subsector hoteles, bares y restaurantes, se realizó una identificación de un solo núcleo básico del conocimiento relacionado que es administración. Teniendo en cuenta este núcleo se encontró una gran variedad de programas de formación técnica profesional, la siguiente tabla muestra la relación de ingresos base de cotización IBC y tasa de cotizantes respecto a los programas que se identificaron.

En cuanto al ingreso medio, estos oscilan entre 728 mil y 1.7 millones de pesos para los programas objeto de análisis. En cuanto a la tasa de vinculación, el programa con mayor tasa es el técnico profesional en procesos administrativos de hotelería y turismo con un promedio que ronda el 76% y que goza de gran demanda en términos generales para el subsector hoteles, bares y restaurantes, en contraste se encuentra el programa técnico profesional en turismo de aventura con una tasa del 36,4%, siendo este el programa con los menores ingresos bases de todo el portafolio que hay para el único núcleo de conocimiento que se encontró para este subsector.



Tabla 22. Ingresos promedios base de cotización y tasa de cotizantes a pensión para programas de formación técnica profesional de núcleos básicos del conocimiento (NBC) en el año 2016 (año más reciente de información)

Formación académica (Programa)	Ingreso base de cotización (IBC Estimado)	Tasa de cotizantes a pensiones
Técnica profesional en servicios turísticos y hoteleros	\$ 1.013.517	73,7 %
Técnica profesional en administración hotelera	\$ 1.668.167	50,0 %
Técnica profesional en gestión ecoturística	\$ 689.500	50,0 %
Técnica profesional en hotelería	\$ 1.133.094	67,7 %
Técnica profesional en operación turística	\$ 776.502	46,9 %
Técnica profesional en operación turística y hotelera	\$ 812.402	66,7 %
Técnica profesional en procesos administrativos de hotelería y turismo	\$ 1.086.964	76,0 %
Técnica profesional en procesos del turismo sostenible	\$ 874.287	56,2 %
Técnica profesional en servicios turísticos y hoteleros	\$ 816.003	63,3 %
Técnica profesional en turismo	\$ 1.091.297	65,4 %
Técnico profesional en operación turística	\$ 1.154.330	67,3 %
Técnico profesional en procesos hoteleros y de servicios	\$ 815.060	66,7 %
Técnico profesional en turismo de aventura	\$ 727.818	36,4 %
Técnica profesional en operación de alimentos y bebidas	\$ 833.318	75,0 %

Formación académica (Programa)	Ingreso base de cotización (IBC Estimado)	Tasa de cotizantes a pensiones
Técnica profesional en producción de alimentos	\$ 775.670	40,0 %
Técnica profesional en aseguramiento de la calidad alimentaria	\$ 848.500	57,1 %

Fuente: OLE-MEN

Para los programas de formación en el nivel de estudio tecnológico se encontró una mayor variedad y cantidad de programas; varios de los programas identificados están enfocados a la ecología turística. En la siguiente tabla se puede observar que en cuanto a los ingresos promedios bases de cotización, la gran mayoría está oscilando en el mismo rango de los programas del nivel técnico anteriormente mencionados. El programa con el menor promedio en ingresos es el tecnológico en Gestión Turística y Hotelera con \$ 689 mil y el programa con mayor ingreso promedio es el tecnológico en Administración Hotelera con \$ 1.7 millones, este es uno de los programas que maneja una tasa de vinculación del 100%. Este es un nivel que presenta tasas de vinculación cercanas al 100%, no obstante, hay programas que manejan tasas menores a 50%, como por ejemplo el programa tecnológico en ecología y turismo con una tasa de cotizantes muy baja del 33%.

Tabla 23. Ingresos promedios base de cotización y tasa de cotizantes a pensión para programas tecnológicos de núcleos básicos del conocimiento para sector en el año 2016 (año más reciente de información)

Formación académica (Programa)	Ingreso base de cotización (IBC Estimado)	Tasa de cotizantes a pensiones
Tecnología en gestión turística	\$ 914.944	60,0 %
Tecnología en gestión de empresas turísticas y hoteleras	\$ 1.148.630	85,0 %
Tecnología en administración hotelera	\$ 1.724.000	100,0 %
Tecnología en administración turística y hotelera	\$ 1.154.265	70,6 %
Tecnología en dirección de empresas turísticas y hoteleras	\$ 768.909	46,2 %
Tecnología en ecología y turismo	\$ 826.228	33,3 %
Tecnología en ecoturismo	\$ 778.978	60,0 %
Tecnología en gestión hotelera y de servicios	\$ 1.320.000	100,0 %
Tecnología en gestión turística y hotelera	\$ 689.455	50,0 %
Tecnología en gestión de empresas ecoturísticas	\$ 1.575.000	60,0 %
Tecnología en gestión de empresas turísticas	\$ 689.728	62,5 %
Tecnología en gestión de empresas turísticas y hoteleras	\$ 923.328	82,5 %
Tecnología en gestión de servicios turísticos y hoteleros	\$ 1.197.032	69,6 %
Tecnología en gestión de servicios hoteleros	\$ 1.115.768	76,9 %
Tecnología en gestión de servicios turísticos	\$ 689.728	50,0 %
Tecnología en gestión del turismo sostenible	\$ 1.299.911	66,7 %
Tecnología en gestión hotelera	\$ 1.052.908	76,4 %
Tecnología en gestión hotelera y de servicios	\$ 806.932	56,2 %

Formación académica (Programa)	Ingreso base de cotización (IBC Estimado)	Tasa de cotizantes a pensiones
Tecnología en gestión hotelera y turística	\$ 991.229	67,2 %
Tecnología en gestión turística	\$ 1.219.254	57,0 %
Tecnología en gestión turística y hotelera	\$ 1.123.468	69,5 %
Tecnología en guianza turística	\$ 1.512.034	66,4 %
Tecnología en hotelería y turismo ambiental	\$ 772.728	100,0 %
Tecnología en hotelería, turismo y relaciones publicas	\$ 789.364	88,9 %
Tecnología en turismo e idiomas	\$ 1.117.085	52,9 %
Tecnología en gestión turística	\$ 906.557	47,4 %
Tecnología de alimentos	\$ 1.044.277	72,7 %

Fuente: OLE-MEN

Para el nivel de formación universitario, administración es el núcleo que más programas presenta para el subsector hoteles, bares y restaurantes, los cuales presentan un ingreso promedio entre \$1.1 millones con el programa de administración turística y \$ 1.8 millones administración turística y hotelera. La mayoría de los programas muestran tasas de vinculación entre 70% y 80%. El programa con la menor tasa de vinculación es gastronomía y cocina profesional con el 53% y un ingreso medio de \$ 1.1 millones.

Tabla 24. Ingresos promedios base de cotización y tasa de cotizantes a pensión para programas para programas de pregrado de núcleos básicos del conocimiento en el año 2016 (año más reciente de información)

Formación académica (Programa)	Ingreso base de cotización (IBC Estimado)	Tasa de cotizantes a pensiones
Administración de empresas turísticas	\$ 1.378.974	83,6 %
Administración de empresas turísticas y hoteleras	\$ 1.698.337	79,7 %
Administración de hotelería y turismo	\$ 820.852	70,0 %
Administración turística	\$ 1.094.710	75,0 %
Administración turística y del patrimonio	\$ 915.364	58,8 %
Administración turística y hotelera	\$ 1.450.211	75,0 %
Administración turística y hotelera	\$ 1.784.485	80,0 %
Hotelería y turismo	\$ 1.352.388	72,7 %
turismo	\$ 1.109.611	73,2 %
Gestión en ecología y turismo	\$ 1.437.890	68,8 %
Ingeniería de alimentos	\$ 1.586.725	80,3 %
Culinaria y gastronomía	\$ 2.429.731	90,1 %
Gastronomía	\$ 1.399.118	54,0 %
Gastronomía y cocina profesional	\$ 1.081.844	52,6 %

Fuente: OLE-MEN

En lo relacionado con los programas de posgrado para el subsector hoteles, bares y restaurantes se encontró únicamente dos programas en el nivel de formación especialización universitaria. Para los dos programas se ve una gran diferencia entre los ingresos y la cotización que tienen, la especialización en planificación del turismo sostenible presenta un ingreso medio de \$1.3 millones y 58% en el porcentaje de enganche, mientras, que la especialización en gerencia de empresas de turismo y ocio tiene un ingreso de \$8.4 millones y una tasa de vinculación de un 100%. Como último cabe aclarar que no se encontró ningún otro programa para posgrados.

Tabla 25. Ingresos promedios base de cotización y tasa de cotizantes a pensión para programas de especialización universitaria de núcleos básicos del conocimiento en el año 2016 (año más reciente de información)

Formación académica (Programa)	Ingreso base de cotización (IBC Estimado)	Tasa de cotizantes a pensiones
Especialización en planificación del turismo sostenible	\$ 1.301.048	58,3 %
Especialización en gerencia de empresas de turismo y ocio	\$ 8.354.000	100,0 %

Fuente: OLE-MEN

5. Análisis de brechas de capital humano

Las brechas de capital humano identificadas para el sector de turismo, en las actividades de hoteles, bares y restaurantes, sin duda, son un elemento fundamental para reconocer las señales de desajuste entre la demanda laboral y la oferta formativa presente en cada una de las regiones analizadas. Esta información, permite vislumbrar que tanto desde la formación se está contribuyendo a la productividad y competitividad de las empresas, y al mismo tiempo, hasta qué punto es una herramienta efectiva para facilitar el acceso a más oportunidades de empleo y mejora de los ingresos de la fuerza laboral colombiana.

De esta manera, a continuación, se describe las fuentes de información consultadas para el análisis, los elementos metodológicos y conceptuales utilizados para su identificación y, por último, el análisis de brechas de pertinencia y calidad obtenida durante el ejercicio.

5.1. Breve descripción de la metodología empleada

Las tres tipologías de brechas consideradas para este ejercicio fueron seleccionados de acuerdo con la disponibilidad de información y las necesidades priorizadas para el sector. Estas tipologías son las brechas de cantidad, de pertinencia y de calidad y la metodología para su identificación se explica brevemente a continuación:

Primero se realizó el análisis cualitativo de perfiles requeridos por el sector productivo, el cual fue realizado a partir de entrevistas semiestructuradas realizadas a las empresas más importantes del sector, entre otros actores estratégicos a nivel local, con quienes se indagó sobre los cargos del sector y la información de competencias asociadas a dichos cargos (funciones, conocimientos, habilidades y destrezas), principales debilidades o falencias que se evidencian en términos de las competencias, nivel educativo, titulaciones exigidas, cursos complementarios, entre otros.

Posteriormente, se identificaron los programas educativos que podrían formar los perfiles requeridos (identificados en el análisis de la demanda laboral) y las instituciones que ofrecen cada uno de los programas. Se realizó un análisis cualitativo de la información de los diferentes programas educativos asociados al área de cualificación para conocer en qué competencias están formando, para lo cual se utilizaron las siguientes fuentes:

- Base de datos del Sistema Nacional de Información de Educación superior (SNIES) del Ministerio de Educación Nacional para identificar la cantidad las Instituciones de Educación Superior (IES) registradas a nivel nacional en cada núcleo de conocimiento relacionado con el área de cualificación de Transporte y Logística.

- Base de datos de los programas de formación del SENA con sus respectivas competencias por programas y cobertura disponible.

- Entrevistas con instituciones educativas representativas que ofrecen los programas educativos relacionados con el sector donde se extrajo la información recolectada sobre perfil del egresado y competencias en las que forman los programas (conocimientos, habilidades y actitudes).

- Revisión de la información que aparece en las páginas web de las instituciones educativas sobre los programas donde se obtuvo la información relacionada con los conocimientos, habilidades y actitudes en las que forma cada programa y el perfil ocupacional del egresado.

Con la revisión y análisis de esta información se pudo establecer elementos interesantes como los perfiles y cargos específicos requeridos por la demanda laboral y su respectiva oferta de formación disponible, los programas claves para la productividad laboral de esta área de cualificación y los perfiles que no cuentan con los programas de formación idóneo en su respectivo departamento.

Brechas de cantidad: A partir del análisis cualitativo de la información de los perfiles requeridos por el sector productivo y los programas de educación superior y formación para el trabajo que podrían formar personas con dichos perfiles, se realizó un mapeo de los programas educativos existentes, con el fin de identificar en qué programas existe déficit, tanto por la ausencia de programas que existan o debido a la existencia de pocas instituciones los ofrezcan.

Brechas de pertinencia: Para identificar este tipo de brechas, se realiza el análisis de la información de los perfiles requeridos por el sector productivo, cargo por cargo, versus la información cualitativa de las competencias en las que forman los diferentes programas que podrían formar para cada uno de los cargos. La brecha se evidencia cuando los programas educativos no están formando en las competencias requeridas por las empresas. El análisis se realiza por cargo.

Brechas de calidad: Para identificar este tipo de brechas, se realiza el análisis de la información de los perfiles requeridos por el sector productivo, cargo por cargo, y de las principales falencias o deficiencias que las empresas manifiestan se presenta en el personal que ocupa dichos cargos, versus la información cualitativa de las competencias en las que forman los diferentes programas que podrían formar para cada uno de los cargos. La brecha de calidad se evidencia cuando los programas educativos asociados al cargo están formando en esas competencias para las cuales las empresas reportan que se presentan falencias o deficiencias. El análisis se realiza por cargo.

5.1.1 Análisis de brechas de pertinencia y calidad

Para cada uno de los cargos se identifican brechas a partir de la identificación previa de las competencias requeridas para cada cargo y el contenido de los programas de formación ofertados en la región respectiva. La Tabla 27 contiene una muestra o ejemplo de la estructura general de la matriz anexa en formato Excel (Anexo No.1) con la información de las brechas de calidad y de pertinencia del subsector hoteles, bares y restaurantes, con los respectivos cargos asociados.



Tabla 26. Algunos ejemplos de resultados de brechas de pertinencia y calidad para el subsector hoteles, restaurantes y bares

Cód. CIUO-08 A.C.	Nombre del cargo	Programas identificados relacionados con el cargo	Algunas Instituciones que ofrecen el programa	Brecha de pertinencia detectada	Brecha de calidad detectada
1411	Gerente	Administración De Empresas Comercio Internacional y Finanzas	Universidad Nacional de Colombia Corporación Universitaria Republicana	No se evidenció brecha de pertinencia	Pensamiento sistémico Falta de flexibilidad o adaptación En innovación, gestión tecnológica Riesgo y análisis crítico
9112	Camareras	Técnico en Hotelería y Turismo Técnico en servicios de alojamiento Gestión hotelera	Poliempresarial SENA	Manejo de lencería	Control de tiempos Procesos de limpieza y aseo de habitaciones Conocimientos de la norma NTS 002 para manejo de productos limpieza según los requisitos de la norma
9412	Auxiliar de cocina	Técnico laboral en auxiliar de cocina Técnico en Cocina	Colegio Politécnico CENSA SENA	Innovación Creatividad	Trabajo bajo presión Agilidades en la elaboración de platos pedidos a la carta Comunicación asertiva Técnicas de cocina

Fuente: Elaboración propia a partir de la Matriz de Contexto actual.

5.2. Identificación de brechas para el subsector de hoteles, bares y restaurantes. Algunos resultados orientadores

En los últimos años el sector turismo ha mantenido una tendencia de crecimiento sostenido tanto por una mayor demanda de turistas locales como extranjeros, crecimiento que ha estado empujado por la variedad de climas, ecosistemas naturales y playas, aspectos que hace que el país pueda ofertar turismo de aventura, ecoturismo, turismo histórico, cultural, gastronómico, arqueológico, religioso, de sol y playa. De acuerdo con lo anterior, se ha encontrado que dependiendo del departamento la oferta en turismo puede ser diferente, por lo que los cargos y competencias también lo son, por ejemplo, el eje cafetero presenta demanda en cargo como guía turístico, asistente de guianza turística, biólogos e intérprete del patrimonio, demanda que no se presenta en la Isla de San Andrés, dado que el turismo de la isla es de sol y playa en su gran mayoría.

En la misma línea, cada departamento presenta algunas particularidades en cuanto a las brechas identificadas, por ejemplo la Isla de San Andrés registra un mayor número de brechas de cantidad, la Isla no presenta una oferta en programas de formación suficiente del nivel universitario, tecnológico, técnico y en cursos de formación cortos para el sector, la oferta de formación universitaria para algunos programas sólo es para los dos primeros semestres, para terminar las carreras las personas se tienen que trasladarse a otros departamentos del país. Para la región del eje cafetero, del centro del país o de área costera se encuentra una mayor oferta de programas para las necesidades del sector, no obstante, por ejemplo, los empresarios del departamento de Bolívar manifiestan escasez de personal con las competencias pertinentes para cargos como chef.

Gerente

En la Isla de San Andrés los programas de administración de empresas e ingeniería industrial son ofertados en el departamento por la Universidad Nacional de Colombia, bajo el programa PEAMA, pero el programa consiste en realizar los primeros dos semestres en el departamento y luego terminar en las sedes de presencia nacional: Bogotá, Medellín, Manizales o Palmira. Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado hace falta programas como administración de empresa, ingeniería industrial, administración hotelera o programas afines de carácter presencial. En cuanto a brechas de pertinencia no se identificó. En relación con las brechas de calidad se identifica falencias en pensamiento sistémico, falta de flexibilidad o adaptación, en innovación, gestión tecnológica y riesgo y análisis crítico. En cuanto a las brechas de calidad se identifica falencias en conciencia, compromiso, creatividad, análisis, autonomía, liderazgo, proactividad, innovación y en capacidad y disposición de actualizarse de forma continua.

Gerente de mercadeo

En la Isla de San Andrés los programas de administración de empresas e ingeniería industrial ofertados en el departamento por la Universidad Nacional de Colombia, bajo el programa PEAMA, pero el programa consiste en realizar los primeros dos semestres en el departamento y luego terminar en las sedes de presencia nacional: Bogotá, Medellín, Manizales o Palmira.

Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para el departamento hace falta programas en administración de empresas, ingeniería industrial, administración hotelera o en programas afines de carácter presencial.

Igualmente se pudo identificar brechas de calidad en innovación, en prospectiva para el sector, en manejo de un segundo idioma como el inglés, en conocimientos generales del sector turismo, relaciones interpersonales, en trabajo en equipo y en contabilidad (para este sector son pocos los contadores que conocen los trámites legales del sector).

Gerente operativo

Es un cargo para el que las empresas solicitan que los aspirantes sean profesionales en las carreras anteriormente mencionadas para los cargos ya enunciados, por lo que de nuevo se ha identificado que en la Isla de San Andrés los programas de administración de empresas e ingeniería industrial ofertados en el departamento por la Universidad Nacional de Colombia, bajo el programa PEAMA, únicamente las personas pueden realizar los primeros dos semestres en el departamento y luego terminar en las sedes de presencia nacional: Bogotá, Medellín, Manizales o Palmira.

Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para el departamento hace falta programas en administración de empresas, ingeniería industrial, administración hotelera o programas afines de carácter presencial. Igualmente se pudo identificar brechas de calidad en distribución de cargas laborales, en innovación, en prospectiva, en proyección empresarial, en resolución problemas, en conocimiento de logística, hotelería y del sector turismo.

Administrador

Es un cargo para el que las empresas solicitan que los aspirantes sean profesionales en las carreras anteriormente mencionadas para los cargos ya enunciados, por lo que de nuevo se ha identificado que en la Isla de San Andrés los programas de administración de empresas e ingeniería industrial ofertados en el departamento por la Universidad Nacional de Colombia, bajo el programa PEAMA, únicamente las personas pueden realizar los primeros dos semestres en el departamento y luego terminar en las sedes de presencia nacional: Bogotá, Medellín, Manizales o Palmira.

Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para el departamento hace falta programas en administración de empresas, ingeniería industrial, administración hotelera o programas afines de carácter presencial. Asimismo, se identificó brechas de calidad en manejo de software contable, servicio al cliente, etiqueta y glamur, normas técnicas sectoriales, comunicación asertiva, organización, facturación de productos, ética, trabajo en equipo, normas que rige el establecimiento, liderazgo, en temas jurídicos y contables, creatividad, flexibilidad, compromiso, gramática, informática, manejo de segundo idioma como el inglés, matemáticas, proactividad y en resiliencia.

Contador/director financiero

Para los cargos contador y director financiero se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para el departamento hace falta programas en contaduría pública de forma presencial

Auxiliar contable

Para el cargo auxiliar contable se identificó brechas de calidad en conocimientos en contabilidad, gestión de proceso, finanzas, gestión documental, manejo de office, en organización y en matemáticas.

Auditor nocturno

Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para el departamento hace falta programas en administración hotelera de forma presencial. Igualmente se identificó brechas de cantidad de déficit de demanda por programas de formación en la Isla de San Andrés, el programa tecnología en gestión hotelera presentó una baja demanda por parte de la población estudiantil (matriculados). Para el año de 2018 se matricularon un total de 43 estudiantes, mientras que para los 4 años anteriores se tuvo un promedio de 204 estudiantes matriculados.

De otro lado, se identificó brechas de calidad en estandarización de procesos, contabilidad de costos, agilidad mental, conocimiento en ofimática, software, entrenamiento gerencial, procesos, procedimientos que se desarrollan en el hotel, compromiso, relaciones, ética, autonomía, análisis, organización, sistemas y en liderazgo.

Ama de llaves

Para estos cargos, los hoteleros de la Isla de San Andrés han identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en estos puestos de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que se dé proceso de cambio generacional.

Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para la isla hace falta un programa integral de gestión turística y hotelera, así como, el hotel escuela del SENA. Para el total ciudades, se identificó brechas de calidad en procesos de limpieza, NTS TS 002, en dirección de personal de limpieza, manejo de llaves, supervisión de limpieza, en cambio de lencería, lavado, en manejo de personal, organización y en distribución de tareas como aseo a habitaciones.

Camareras/mucama

Para este cargo se identificó brechas de cantidad en la Isla de San Andrés y en el eje cafetero, en déficits de programas de educación superior y ETDH, de acuerdo con el análisis realizado para la isla hace falta un programa integral de gestión turística y hotelera, técnico laboral en alojamiento y hospedaje o “camarería”, para la isla hace falta el hotel escuela del SENA.

Para el total departamentos analizados se ha identificado brechas de calidad en control de tiempos, procesos de limpieza, aseo de habitaciones, conocimientos de la norma NTS 002 para manejo de productos limpieza según los requisitos de la norma, en procedimientos y protocolos para el mantenimiento, atención al cliente, manejo de proceso, optimización de los tiempos, revisión al detalle de las labores, captura de necesidad, análisis, comunicación, creatividad, relaciones, autonomía, calidad, compromiso, matemáticas, resiliencia y servicio.

Para el cargo mucama/camarera, los empresarios de la Isla de San Andrés han observado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en estos puestos de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que se dé proceso de cambio generacional.

Auxiliar de lencería / lavandería

Con respecto a este cargo, los hoteleros de la Isla de San Andrés han identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en estos puestos de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que den proceso de cambio generacional. Asimismo, se ha identificado brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta un programa integral de gestión turística y hotelera, así como, el hotel escuela del SENA.

Para el total departamentos, se ha identificado brechas de pertinencia en uso y manejo de equipos y protección al ruido, manejo de lencería, en conocimientos en salud ocupacional y en riesgos laborales. Igualmente, los empresarios han manifestado falencias en las personas que ocupan este cargo en organización.

Auxiliar de lencería / lavandería

Con respecto a este cargo, los hoteleros de la Isla de San Andrés han identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en estos puestos de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que den proceso de cambio generacional. Asimismo, se ha identificado brechas de cantidad en la Isla de San Andrés, en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta un programa integral de gestión turística y hotelera, así como, el hotel escuela del SENA.

Para el total departamentos, se ha identificado brechas de pertinencia en uso y manejo de equipos y protección al ruido, manejo de lencería, en conocimientos en salud ocupacional y en riesgos laborales. Igualmente, los empresarios han manifestado falencias en las personas que ocupan este cargo en organización.

Jefe de habitaciones

En relación con este cargo, los hoteleros de la isla de san andrés han identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en estos puestos de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que hace imposible que se den proceso de cambio generacional. Asimismo, se ha identificado brechas de cantidad en la isla de san andrés, en déficits de programas de educación superior y etdh, hace falta un programa integral de gestión turística y hotelera, así como, el hotel escuela del sena.

Para el total departamentos, se identificó brechas de pertinencia en el tema de ambiente laboral. Asimismo, los empresarios señalaron falencias en los temas de relaciones y comunicación asertiva.

Jefe de reservas / Coordinador de reservas

En la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta administración hotelera presencial. Para el total departamentos se ha identificado brechas de calidad en ventas, sistemas de información, atención al cliente, manejo softwares hoteleros, manejo de redes sociales, organización, sistemas, servicios y en relaciones con canales de comunicación con proveedores y usuarios.

Auxiliar de reservas

Para este cargo los empresarios señalaron falencias en las que personas que lo ocupan en conocimiento del mercado del sector, en la competencia, en atención al cliente, comunicación asertiva y en el manejo de un segundo idioma como el inglés.

Recepcionista

En la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta el programa integral de gestión turística y hotelera y el hotel escuela SENA. Igualmente, se identificó brecha de cantidad en déficit de demanda por programas de formación, el programa tecnología en gestión hotelera presentó una baja demanda por parte de la población estudiantil (matriculados). Para el año de 2018 se matricularon un total de 43 estudiantes, mientras que para los 4 años anteriores se tuvo un promedio de 204 estudiantes matriculados.

Para el total departamentos, los empresarios señalaron brechas en calidad en los temas de atención al cliente, segundo idioma como el inglés, gestión contable, en uso de softwares hoteleros, toma de decisiones, solución de problemas, comunicación asertiva, relaciones, organización, sistemas y en compromiso.

Botones

Con respecto a este cargo, los hoteleros de la Isla de San Andrés han identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en este puesto de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que den proceso de cambio generacional. Asimismo, en la Isla se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta el programa integral de gestión turística y hotelera y el hotel escuela SENA.

Para el total departamentos se identificó brechas de pertinencia en el uso de softwares hoteleros. Asimismo, los empresarios señalaron falencias en el manejo de un segundo idioma como el inglés.

Gestor de experiencia

Para el total departamentos se identificó brechas de calidad en resolución de problemas, proactividad, servicio al cliente, comunicación asertiva, creatividad, gramática, informática, proactividad, relaciones, resolución de problemas y en servicio.

En la Isla de San Andrés se identificó brecha de cantidad en déficit de demanda por programas de formación, el programa tecnología en gestión hotelera presentó una baja demanda por parte de la población estudiantil (matriculados). Para el año de 2018 se matricularon un total de 43 estudiantes, mientras que para los 4 años anteriores se tuvo un promedio de 204 estudiantes matriculados.

Chef ejecutivo

Para el cargo chef ejecutivo en la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta el programa gastronomía.

Para el total departamentos los empresarios señalaron brechas en calidad en soluciones de cocina, manejo de personal, creación de innovadores menús, en costeo, en temas administrativos, en actualización de tendencias culinarias internacionales, manejo de redes sociales, mercadeo, comunicación asertiva, motivación, proactividad, trabajo en equipo, en cocina internacional y nacional.

Panaderos/reposteros

Para el cargo panaderos/reposteros en la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta el programa gastronomía.

Para el total departamentos se identificó brechas de pertinencia en trabajo en equipo y trabajo bajo presión. En cuanto a las brechas de cantidad, los empresarios señalaron falencias en creatividad y organización.

Steward

De acuerdo con los hoteleros de la Isla de San Andrés, se ha identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en este puesto de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que se dé proceso de cambio generacional. Para fortalecer la oferta educativa en la isla, los empresarios consideran que debería haber oferta de cursos cortos en manejo y uso de productos químicos que cumplan la norma técnica de sostenibilidad 002.

Para el total departamentos se identificó brechas de pertinencia en riesgos laborales, seguridad en el puesto de trabajo, manejo de químicos y en utilización de los EPP's. Asimismo, los empresarios señalaron falencias en las personas que ocupan este cargo en procedimientos para hacer Limpieza de cocina.

Jefe de alimentos y bebidas

Para el total departamentos se identificó brechas de pertinencia en servicio al cliente y proactividad. Asimismo, se identificó brechas de calidad en manejo de personal, Normas Técnicas Sectoriales 002, en el manejo de un segundo idioma como el inglés, en logística de operaciones y gestión de costos.

Los empresarios de la Isla de San Andrés manifestaron que para mejorar la oferta educativa para este cargo haría falta los programas en administración hotelera y una tecnología en alimentos y bebidas.

Auxiliar de mesa y bar

Para el cargo auxiliar de mesa y bar en la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta oferta en cursos cortos de actualización en servicios de Catering, sommeliers y protocolo.

Para el total departamentos por medio del análisis de información se identificó brechas de calidad en trabajo en equipo, atención, servicio a la mesa, protocolo, manejo de un segundo idioma como el inglés, informática, liderazgo, autonomía, servicio, compromiso, conocimientos en vinos, bebidas y licores.

Capitán

Para el cargo capitán en la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta oferta en cursos cortos de actualización en servicios de Catering, sommeliers y protocolo.

Tomando como referencia la información recolectada a demanda para la totalidad de departamentos, se identificó brechas de calidad en dirección de personal, dominio de lenguas extranjeras, comunicación asertiva, servicio, cooperación y liderazgo.

Mesero

Para el cargo mesero en la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta oferta en cursos cortos de actualización en servicios de Catering, sommeliers y protocolo.

Tomando como referencia la información recolectada a demanda para la totalidad de departamentos objeto de análisis, se identificó brechas de pertinencia en liderazgo, autonomía, análisis, proactividad, calidad, conciencia, eficiencia, flexibilidad, gramática y organización. Asimismo, en las entrevistas aplicadas a los empresarios estos han manifestado falencias en temas como informática, compromiso, comunicación asertiva, protocolo, montaje de mesas, catering, actitud de servicio, sistema básico, ventas, servicio a la mesa, conocimientos en vinos, bebidas y licores.

Bartender

Para el cargo bartender en la Isla de San Andrés se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta oferta en cursos cortos de actualización en servicios de coctelería y sommeliers, igualmente señalan que hace falta una escuela de formación de bartenders.

De acuerdo con la información proporcionada por los empresarios de los departamentos objeto de estudio hay brechas de pertinencia en liderazgo, autonomía, informática y servicio, compromiso. Asimismo, se identificó falencias en preparación de cocteles, en cocteles sin alcohol, manejo de un segundo idioma como el inglés, en inventario, reposición, uso y manejo de utensilios de bar.

Coordinador de actividades recreativas

Para este cargo se identificó brechas de calidad en creatividad, relaciones, comunicación, informática y matemáticas.

Jefe de mantenimiento

En la Isla de San Andrés para este tipo de cargos la formación tiende a ser de carácter empírico, la mayoría de las personas ocupadas en este puesto no han cursado un programa de formación ofertado en el departamento que forme para esta ocupación. Asimismo, se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta oferta en programas como técnico en gestión ambiental, ingenierías afines, técnico en gestión ambiental, tecnología en mantenimiento mecánico industrial o tecnología en agua y saneamiento. Igualmente, también hay brechas de cantidad por déficit de demanda por programas de formación, el programa tecnología en control ambiental ha presentado una baja demanda por parte de la población estudiantil (matriculados) en los últimos años, lo anterior en comparación con el nivel de matriculados de distintos programas de formación ofertados en el departamento.

Para el total departamentos objeto de estudio se ha detectado brechas de pertinencia en mecánica, plomería y en el manejo de insumos químicos según norma nts 002. En cuando a las brechas de calidad, los empresarios han señalado falencias en uso de instrumentos técnicos y equipos, en electricidad, en gestión ambiental de tratamientos de agua y comunicación.

Auxiliar de mantenimiento

En la Isla de San Andrés para este tipo de cargos la formación tiende a ser de carácter empírico, la mayoría de las personas ocupadas en este puesto no han cursado un programa de formación ofertado en el departamento que forme para esta ocupación. Asimismo, se ha identificado brechas de cantidad en déficits de programas de educación superior y ETDH, hace falta oferta en programas como técnico en gestión ambiental, ingenierías afines, técnico en gestión ambiental, tecnología en mantenimiento mecánico industrial o tecnología en agua y saneamiento. Igualmente, también hay brechas de cantidad por déficit de demanda por programas de formación, el programa tecnología en control ambiental ha presentado una baja demanda por parte de la población estudiantil (matriculados) en los últimos años, lo anterior en comparación con el nivel de matriculados de distintos programas de formación ofertados en el departamento.

Para el total departamentos objeto de estudio se identificó brechas de pertinencia en conocimientos en la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002. En cuanto a las brechas de calidad, los empresarios señalaron falencias en conocimientos integrales para el cargo, algunos sólo conocen de plomería y no de electricidad, en electricidad, mecánica, plomería, en competencias transversales como eficiencia, compromiso, autonomía, creatividad, liderazgo, comunicación, compromiso, flexibilidad, relaciones y resolución de problemas.

Aseadores/Auxiliar de limpieza

Con respecto a este cargo los hoteleros de la Isla de San Andrés han identificado que cada vez es más difícil contratar personas jóvenes en este puesto de trabajo, por lo general las personas que ocupan actualmente este cargo son personas mayores de 35 años, lo que imposibilita que den proceso de cambio generacional.

Tomando la totalidad de la información se encuentra brechas de calidad en manejo de utensilios, químicos e implementos de aseo, riesgos laborales, compromiso y cooperación.

Asesor de viajes

Tomando la totalidad de la información se ha podido identificar brechas de pertinencia en persuasión de ventas. En cuanto a las brechas de calidad los empresarios señalaron falencias en comunicación asertiva, análisis, calidad, compromiso, cooperación, creatividad, eficiencia, ética, gramática, informática, liderazgo, matemáticas, organización, proactividad, relaciones, resolución de conflictos, servicio, atención al cliente, manejo de un segundo idioma como el inglés, contabilidad, en destinos turísticos, en matemáticas, gramática, logística, acomodamiento de grupos, planeación del tiempo, en cotizaciones, en tolerancia con los clientes y manejo de precios.

En la Isla de San Andrés se ha encontrado brechas de cantidad por déficit de demanda por programas de formación, el programa tecnología en gestión hotelera presentó una baja demanda por parte de la población estudiantil (matriculados). Para el año de 2018 se matricularon un total de 43 estudiantes, mientras que para los 4 años anteriores se tuvo un promedio de 204 estudiantes matriculados. Igualmente, para el eje cafetero se identificó déficit de programas de educación superior y ETDH, en técnico laboral en asesoría de planes de viaje y turismo.

Coordinador de alojamiento

Tomado la totalidad de la información obtenida del subsector hoteles, bares y restaurantes se identificó brechas de pertinencia en coordinación, logística y relaciones públicas. En cuanto a las brechas de calidad, los empresarios señalaron falencias en el manejo de aplicaciones, manejo de un segundo idioma, programación de eventos, ética, autonomía, compromiso, informática, matemáticas y comunicación asertiva.

Asistente de guianza turística

Analizando la totalidad de la información obtenida se identificó brechas de pertinencia en manejo de animales, en asesoría en montar a caballo, en manipulación de anzuelos, liberar peces de los anzuelos y en competencias transversales como autoridad. En cuanto a las brechas de calidad, los empresarios señalaron falencias en matemáticas, relaciones interpersonales, autonomía, organización, comunicación asertiva y en empatía.

Guía turístico

Tomando la totalidad de la información obtenida se identificó brechas de pertinencia en entomología, en taxonomía y ornitología. En cuanto a las brechas de calidad, los empresarios manifestaron falencias en atención al cliente, comunicación asertiva, manejo de un segundo idioma como el inglés, en fauna que se encuentran dentro de la organización, historia local, flora, en conocimientos básicos del café, en historia, paisaje cultural cafetero (café), manejo de equipos tecnológicos para monitoreo y protección de la naturaleza, en primeros auxilios, análisis, comunicación, creatividad, relaciones, autonomía, calidad, compromiso, conciencia, congruente, cooperación, eficiencia, ética, flexibilidad, gramática, informática, liderazgo, organización, proactividad, resiliencia y servicio.

Barman

De acuerdo con el análisis de la totalidad de la información obtenida se identificó brechas de pertinencia en manejo de molinos, del tiempo y cambio de agua a las máquinas, en el uso de molinos según grosor del café, en competencias transversales como carisma, persuasión, emprendimiento, agilidad y en resolución de conflictos. En relación con las brechas de calidad, los empresarios señalaron falencias en competencias transversales como paciencia, trabajo bajo presión, análisis, comunicación, creatividad, relaciones, compromiso, conciencia, flexibilidad y resolución.

Community manager

Tomando la totalidad de la información obtenida se encontró brechas de pertinencia en seguridad informática. En cuanto a las brechas de calidad, el sector productivo del subsector señaló falencias en conocimientos SEO, posicionamiento en redes, manejo de un segundo idioma como el inglés, en herramientas tecnológicas, análisis, matemáticas y compromiso.

Diseñador de productos turísticos

De acuerdo con el análisis de la información obtenida se identificó brechas de calidad en eficiencia, organización, administración del tiempo y en puntualidad en la entrega de los productos.

Jefe de cocina

Para el cargo jefe de cocina se identificó brechas de pertinencia en matemáticas y en barismo. En relación con las brechas de calidad, los empresarios señalaron falencias en cocina internacional, análisis, gramática, comunicación, organización, liderazgo, resolución de problemas, manejo de un segundo idioma y en resiliencia.

Taquillero

Para el cargo taquillero se encontró brechas de pertinencia en expresión oral y sentido de pertenencia. En cuanto a las brechas de calidad, el sector productivo señaló brechas de calidad en compromiso.

Supervisor en bares

Tomando como referencia la información obtenida, el cargo supervisor en bares presenta brechas de pertinencia en compromiso, trabajo en equipo, en resolución de problemas y conflictos.

6. Conclusiones y principales hallazgos

El objetivo de este estudio consistió en identificar los desajustes entre la demanda laboral y la oferta formativa y educativa presente en el subsector hoteles, bares y restaurantes. Con esta información, se busca vislumbrar qué tanto se está contribuyendo desde la formación al fortalecimiento de la productividad y competitividad de las empresas, y al mismo tiempo, hasta qué punto es una herramienta efectiva para facilitar el acceso a más oportunidades de empleo y mejora de los ingresos de la fuerza laboral colombiana.

Empleando la metodología de identificación y medición de brechas de capital humano, se pudo identificar para el subsector hoteles, bares y restaurantes brechas de cantidad, de pertinencia y de calidad para varios cargos a nivel nacional. Es un subsector que tiene cargos del nivel directivo o gerencial, profesional universitario, de coordinación, supervisión o manejo de personal, del nivel asistencial, técnico o de apoyo a las diferentes labores en las empresas, por lo que el requerimiento del personal va desde bachillerato hasta el nivel profesional o posgrado.

Con respecto a las brechas de cantidad, estas se identificaron en mayor medida para la Isla de San Andrés y en menor cuantía para el eje cafetero y demás departamentos costeros, en la Isla por ejemplo los cargos del nivel gerencial o directivo y profesional universitario con nivel de formación universitaria en programas como ingeniería industrial, administración de empresas, negocios internacionales, administración turística y hotelera o afines no tienen oferta. En la Isla los programas de administración de empresas e ingeniería industrial son ofertados en el departamento por la Universidad Nacional de Colombia, bajo el programa PEAMA, pero el programa consiste en realizar los primeros dos semestres en la Isla y luego terminar en las sedes de presencia nacional.

A nivel gerencial están los cargos gerente, gerente de mercadeo, gerente operativo y gerente comercial que realizan funciones de nivel gerencial, estratégico, de relacionamiento público, manejo de personal, entre otras. Se pudo identificar que para estos cargos hay desbalances entre los requerimientos del sector empresarial y la oferta formativa en temas administrativos, de tipo gerencial y técnicos como pensamiento sistémico, análisis crítico, innovación, proyección corporativa, manejo de un segundo idioma como el inglés, conocimiento del sector y sus particularidades, entre otros. Igualmente, se puede observar una clara demanda por parte del sector productivo de destrezas y competencias transversales, en las cuales manifestaron que se presenta falencias y una fuerte necesidad de un mayor trabajo por parte de la academia en fortalecer competencias como comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo, organización, proactividad, resiliencia, entre otras.

Para la operación de los hoteles es necesario cargos de apoyo o de servicios generales como ama de llaves, camareras, auxiliar de lencerías, botones y jefe de habitaciones. Las personas que ocupan estos cargos generalmente son de niveles de formación bajos, como bachiller o técnicos, que tienen bajos niveles de remuneración, con jornadas de trabajo con horarios especiales y actividades operativas, que para el caso de la Isla de San Andrés hace que cada vez sea más difícil contratar personas jóvenes, los empresarios manifiestan que por lo general las personas que ocupan estos cargos son mayores de 35 años. Algunas de las brechas de calidad identificadas para algunos de los cargos mencionados son manejo de tiempos, procesos de limpieza y aseo de habitaciones, en conocimientos de la norma NTS 002 para manejo de productos limpieza, en protocolos para el mantenimiento y arreglo de habitaciones, atención al cliente, análisis, comunicación asertiva, creatividad, relaciones, autonomía, calidad, compromiso, resiliencia, entre otras.

De otro lado, los cargos recepcionista, jefe de reservas, auxiliar de reservas, gestor de experiencia, asesor de viajes, asesor turístico, coordinador de alojamiento, entre otros, hacen parte de un gran porcentaje de los trabajadores del subsector que tienen contacto directo con los clientes, ya sea para ofrecerles los servicios y vendérselos o para atenderlos en el momento que ellos hacen uso de estos. Son cargos que por sus actividades y por el proceso de internacionalización del sector, han hecho que los empresarios cada vez más demanden trabajadores con manejo de un segundo idioma como el inglés, para los que se ha identificado poca oferta de personal bilingüe. Además de los anteriores, el sector productivo señaló falencias en atención al cliente, uso de softwares hoteleros, toma de decisiones, solución de problemas, comunicación, contabilidad, conocimiento de los destinos turísticos, en logística y acomodamiento de grupos, en planeación, en el diseño de portafolios y mejores experiencias, en cotizaciones, en manejo de precios, entre otras.

Por su parte, el área de gastronomía y bebidas demanda cargos del nivel profesional como los chefs, quienes de acuerdo con el sector productivo presentan falencias en temas como manejo de personal, en creación de menús innovadores, en cocina internacional y nacional, en costos, en actualización de tendencias culinarias internacionales, manejo de redes sociales, mercadeo, comunicación asertiva, motivación, proactividad y trabajo en equipo. Otros cargos del área son los auxiliares de cocina, los pasteleros, los steward, el auxiliar de mesa y bar, los bartender, entre otros. Son cargos con brechas en calidad en temas como manejo de un segundo idioma como el inglés, en preparación de cocteles, en conocimientos en cocteles sin alcohol, en inventarios, en uso y manejo de utensilios de bar, trabajo bajo presión, agilidades en la elaboración de platos pedidos a la carta, técnicas de cocina, en interpretación de requerimiento del cliente, proactividad, manejo de relaciones interpersonales, creatividad, manejo de etiqueta, rapidez en los picados de alimentos, compromiso, comunicación asertiva, cooperación, creatividad, informática, liderazgo, autonomía, flexibilidad, resiliencia, entre otras.

Estos resultados dejan de hecho la necesidad de fortalecer elementos clave para este sector relacionados con el manejo de un segundo idioma –inglés–, en conocimientos de los destinos turísticos, en los portafolios y mejores experiencias, en cotizaciones, el fortalecimiento de las certificaciones de competencias en cierto tipo de habilidades muy demandadas por el sector, relaciones interpersonales, habilidades socioemocionales para la buena atención al cliente, que ponen de relieve la importancia del reconocimiento de los aprendizajes previos adquiridos en la experiencia laboral de la mayoría de los cargos y de estrategias que ayuden a mitigar la alta rotación y la criticidad en la consecución del talento humano de un sector que contribuye a la empleabilidad y la competitividad del país.

ANEXOS

Anexo 1. Ficha técnica del estudio

La ficha técnica empleada para el levantamiento de información de demanda laboral en los departamentos tiene en cuenta:

- Naturaleza del estudio: Cualitativa
- Período de recolección de la información: octubre 2019 – agosto 2020
- Técnica de recolección de datos: Entrevista semi-estructurada y grupos focales
- Preguntas que se abordaron: preguntas abiertas y de selección múltiple
- Nombre de empresas y personas contactadas:

TABLA A1. LISTADO DE EMPRESAS ENTREVISTADAS

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento
	Aviatur	Alejandra Urzola	Auxiliar	
	Hotel Campestre Rancho Regis	Carmen Carrascal	Administradora Propietaria	
	Hotel Casa Grande SAS	Mayra Alejandra Mattos Botello	Secretaria	
	Hotel Arce	Solis Socarras de Arce	Representante Legal	
	Hotel Boutique Casa Rosalía	Orleyda Robles	Administradora	
	Paseovallenato Tour	Mildred Ayala Álvarez	Asistente Administrativa y Comercial	
	Maraná Hotel SA	Liliana de la Ossa	Gerente Operativo	

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento
Hoteles, bares y restaurantes	Hotel Caribe Platinum	Dianys Paola Barraza Garcia	Recepcionista	Cesar
	Hotel Dubai Plaza	Elida Ochoa	Gerente	
	Aparta Hotel Cacique Upar	Sandra Giraldo	Gerente	
	Hotel Damar	Dianis Barraza	Administradora	
	Servitour del Caribe	Doris Mejía	Gerente	
	Hotel Eupari Protour SAS	Mónica Maestre	Asistente administrativa	
	Metro Operacion Inmobiliaria SAS	Pedro Tomas Barcelo	Gerente	
Hoteles, bares y restaurantes	Hotel Sirena Plaza	Heidi Lizarazo	Administradora	Cesar
	Hotel Caribe Platinum	Dianis Paola Barraza Garcia	Recepcionista	
	Hotel Qatar	Francisco Mejia	Propietario	
	Servitour del Caribe	Doris Mejia	Gerente	
	Victravel	Victor José Ricaurte Gamarra	Director Comercial	
	Jinna Johana Jiménez	Jinna Johana Jiménez	Gestor en Educación Económica y Financiera	
	Casa Cultural y de Huéspedes La Pilonera	Martha Cecilia Mejia Peñaloza	Gerente	
	Colombiana De Receptivos S.A.S	Fénix María Fernández	Directora de Mercadeo Ventas	
	El Palmar Hotel	Celia Inés Meza Calderon	Recepcionista	
	Turismo	Angel Alejandro Veracierta	Recepcionista de Planta	
	Hotel Boique Casa de los Santos Reyes	Hernando manuel Lopez Mejia	Administrador	
	Hotel Mompox	Jesus Diaz Prada	Administrador	
	Hotel las Torres Gemelas	Gustavo Ruiz	Administrador Hotelero	
Hotel las Vegas	Dibier Quintana	Administrador		
Biperel	Yesid Soto	Gerente		
Hotel Casa Blanca	Linda Yohelis Hoyos	Administradora		
Hotel Sicarare LTDA	Luis Carlos Martinez	Lider de Sostenibilidad		

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento
Hoteles, bares y restaurantes	Hotel Escala	Carolina Algarin	Recepcionista	Caldas
	El Palmar hotel	Francisco Meza Orta	Gerente general	
	Hotel Urak	Jessica Katherine Leal Corzo	Administradora	
	Hotel Exito	Jessica Leal Corzo	Administradora	
	Operaciones Maestre Asociados	Karen Lorena Isaza Barrios	Administradora	
	Hotel Sicarare LTDA	Luis Martinez	Líder de Sostenibilidad	
	Kultour Caribe SAS	Wilfrido Rodríguez Orozco	Gerente General	
	Tativan Hotel	Andrea Carolina Paba Corzo	Coordinadora de Talento Humano	
	Arawak Upar	Sandra Milena	Ejecutiva Comercial	
	Rey de Reyes	Samuel Chaparro	Administrador	
	Agencia de Viaje Norte y Sur SAS		Coordinacion General	
	Kumanday Aventure		Directora Operativa	
	Doralia Velez de Serna y/o Destinos Rutas de Colombia		Administradora	
	Hostal de Montana		Administracion	
	Aviatur		Gerente Regional Caldas	
	Inversiones Varuna S.A.S.		Coordinadora Seguridad y Salud en el Trabajo	
	Glamping Santa Helena		Gerente administrativo	
	Travel 360 Agencia de Viajes y Turismo		Propietaria	
	Ecosistemas de Viajes y Turismo Sociedad Limitada		Directora comercial	
	Café Coloquio		Administradora	
PSG Buffalo Serrano S.A.S.		Administrador operacional		

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento	
Hoteles, bares y restaurantes	Realtur S.A.	María Johana Díaz Cardona	Jefe de Rodamiento	Caldas	
	Casa de Huéspedes Hacienda Venecia	Juan Pablo Echeverry Londoño	Gerente		
	Hacienda Cafetera la Gaviota	Jorge Eduardo Ospina Giraldo	Fundador		
	Centro Vacacional los Rosales	Luis Humberto franco	Propietario		
	D Tour Colombia Natural	Deiby Leandro Largo	Coordinador General		
	Hostal Triangulo del café	Graciela Rendón	Administradora		
	Hotel Boutique Studio	Ruby Montoya	Administradora		
	Hotel Termales el Otoño	Maria Cristina Giraldo	Lider de Gestion Humana		
	Mirador Valle de la Samaria	Jhon Alexander Abril Castro	Administrador		
	Hotel Casa Real	Claudia Ines Rivas Vallejo	Administradora		
	Hotel casa Lola	Mauricio Chaparro San Miguel	Propietario		
	Resturante Bar Lola Gourmet	Olga Janeth Cañón Gonzáles	Jefe de Cocina		
	Oficina de Representación Turística Nigua	Jorge Hernan Orozco	Socio		
	Termales Tierra Viva	Ana Maria Robledo Salgado	Proyectos, Amplacion de infraestructura		
	Hotel Carretero	Jorge Uribe	Gerente de Operaciones		
	Termales del Ruiz	Jorge Uribe	Gerente de Operaciones		
	Termales la Quinta	Elena Mejía	Gerente		
	Agroparque Guacaica	Andrés Felipe Quintero	Director Comercial		
	Viaje Aéreos Armenia		Directora Administrativa		Quindío
	Cooperativa Presertur		Asesora Comercial		
Operadora for Travel		Vendedora y Asesora			

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento
	Vicky Buitrago Viajes y Turismo		Gerente	
	Fincas Ocaso Salento Sas		Gerente	
	Magia Verde		Administradora	
	Jardín Botánico del Quindío		Secretaria Administrativa	
	One Vacation hotel Karlaca		Jefe de talento humano	
	Fundacion Parque de la Cultura Cafetera	Olga Lucia Bermudez Hernandez	Jefe de Talento Humano	
	Parque Los Arrieros	Alexandra Castaño	Auxiliar Administrativa	
Hoteles, bares y restaurantes	Hotel Uno - Restaurante Bar		Coordinación Restaurante	Risaralda
	Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S.		Coordinadora de Talento Humano	
	Veranera Cocina	Jorge Andrés Vigoya	Propietario	
	Venta Derivados del Café Licores Coctelería Café Tertulia	Andrea Candamil	Administrativo	
	Flor de Apia	Leidy Laura	Barista	
	BiciTours rutas del viento	Julian Mauricio Calle Aguirre	Gerente y líder de operaciones	
	Hotel La Luciana	Rolan Alexander Ladino	Recepcionista	
	Asociación Ecoturística Ambiental Guardianes Cerros	Yhon Jairo Mellan	Guía asociado	
	Hote Dinastía	Martha Lucia Ladino Gomez	Administradora	
	Hotel el paraíso	Leidy Maryelli Quiceno Marín	Administradora	
	Sky-Club	Homero Valencia	Administrador	
	Cafe Caney	Maryori Ramirez	Barista	
	Sourvenir Gift Shop	Danil Rincón Velásquez	Propietario y diseñador	

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento
Hoteles, bares y restaurantes	Termana Tours	Sandra Patricia Badillo	Gerente Comercial	
	Jardín Botánico de Marsella Alejandro Humboldt	Fabio Hernán Giraldo López	Profesional Universitario Sector Agropecuario	
	Asociación de entidades públicas Casa de la Cultura de Marsella	Mario Salazar Salazar	Coordinación	
	Parque Metropolitano los Lagos de la Padrera	Luis Roberto Gutierrez Orozco	Administrador	
	Firt Class Agencia de Viaje	Natalia Muñoz	Asesora Comercial	
	Jardín Botánico - Universidad Tecnológica de Pereira	Javier Andrés Cuayal Revelo	Profesionales de Apoyo a Proyectos	
	Pesca Deportiva LLano Grande	José Garcia	Administrador	
	El Palacio de La Chuchuria	Julián Andrés Castaño	Auxiliar de Cocina y Mesa	
	Hotel Calypso Beach	Nubio florez	Jefe Recursos Humanos	
	Hotel Cocoplum beach	Andrea Cepeda	Gerente	
Hoteles, bares y restaurantes	Apartahotel Portofino Inversiones Aguiar	Angie Paola García Vides	Jefe de recursos humanos	San Andrés
	Hotel Casa Blanca - Promociones San Andrés Ltda	Inés Orduz	Jefe de recursos humanos	
	Decameron Serivncluidos LTDA	Jennifer Jiménez Sarmiento	Jefe de Talento humano	
	Hotel verde mar - Ertur Ltda	Maria Isabel Barado	Administradora	
	Gematours	Erick Robles Visbal	Gerente	
	GHL Sunrise Hoteles 127 Avenida SA	Angélica Rodríguez Martínez	Directora de talento humano	

Subsector	Organización	Entrevistado	Cargo	Departamento
Hoteles, bares y restaurantes	Sucursal San Andrés			San Andrés
	Myriam Restrepo	Mateo Castaño	Supervisor	
	San Andrés Noble House Hotel	Yanet Raga	Gerente	
	Servincluidos Ltda Hotel Decameron Mary Land	January de alba soto	Cordinadora de talento humano	
	Restaurante la reggata	Everlides smith	Administradora	
	Servincluidos Ltda - Hotel Decameron Isleño	Elubieth Morales	Jefe talento humano	
	Restaurante The Islander	Elubieth Morales	Jefe talento humano	
	Casa finca el karaho	Eglandin Archbold	Gerente	
	Casa Loft San Andrés Isla	José Cardona	Gerente	
	Apartahotel Limsor Blue	Leiswel Godoy Rodríguez	Área de Innovación y Desarrollo	
	Agencia de viajes Ligo tours and business S.A.S.	Leiswel Godoy Rodríguez	Área de Innovación y Desarrollo	
	Casa vacacional Manatwar	Leiswel Godoy Rodríguez	Área de innovación y desarrollo	
	Blue Cove	Nelson Augusto Romero	Gerente de formación	
	On Vacation Tower			
	Hotel Caribbean On Vacation			
	Hotel On Vacation Acantilado			
	Hotel Magic Hill by on Vacation			
	Hotel Tone Blue			
	Hotel tvha Sea Horse			
	Hotel Blue Reef			
Hotel Coral Flower				
Hotel el Dorado Explotacion	Reina Luz	Gerente		
Hotel Arena Blanca	Reina Luz	Gerente		

