



# Entrevista a Lorea Uranga

# Entrevista a

# LOREA URANGA

PRESIDENTA DE BIDAIKIDE

**1 BIDAIKIDE se ha incorporado hace poco a CEAV. ¿Qué ha motivado esta decisión y qué supone para las agencias de viajes de Gipuzkoa formar parte de la confederación?**

La incorporación de BIDAIKIDE a CEAV responde a una convicción firme: en un sector tan dinámico y en constante evolución como el nuestro, las agencias de viajes somos más fuertes cuando trabajamos unidas y contamos con una representación sólida.

Desde BIDAIKIDE creemos profundamente en el valor del asociacionismo. Las asociaciones somos el nexo entre las empresas y las instituciones, el espacio donde compartir experiencias, afrontar retos comunes y defender los intereses del sector. Pero, además, entendemos que esa representación debe tener también una dimensión estatal. Formar parte de CEAV nos permite sumar la voz de las agencias independientes de Gipuzkoa a un proyecto común que representa a la inmensa mayoría del sector.

Para nuestras agencias, pertenecer a CEAV supone acceder a una representación de primer nivel ante las administraciones, participar en los debates que marcarán el futuro del turismo y beneficiarse del conocimiento, la formación y las iniciativas que impulsa la Confederación. Pero, sobre todo, supone formar parte de una red en la que compartir, colaborar y crecer juntos.

Estamos convencidos de que el futuro de las agencias de viajes pasa por la unión. Cuanto más cohesionados esté el sector y más fuerte sea nuestra representación, mayor capacidad tendremos para afrontar los desafíos, poner en valor nuestra profesionalidad y seguir ofreciendo el mejor servicio a los viajeros. Ese es el espíritu que nos ha llevado a incorporarnos a CEAV y que queremos seguir impulsando desde BIDAIKIDE.



**2 En un momento en el que las agencias afrontan importantes desafíos regulatorios, tecnológicos y de mercado, ¿qué ventajas aporta el asociacionismo a las empresas y por qué considera importante reforzar la unidad sectorial?**

Vivimos un momento de grandes transformaciones. A los cambios tecnológicos y a la evolución de las demandas de los viajeros se suman nuevos retos regulatorios que afectan directamente a la actividad diaria de las agencias. En este contexto, afrontar estos desafíos de manera individual resulta cada vez más complejo.

El asociacionismo aporta precisamente esa fortaleza colectiva. Una asociación escucha, acompaña, informa y defiende los intereses de sus asociados, pero también genera espacios de colaboración y de intercambio de conocimiento que ayudan a las empresas a adaptarse y seguir siendo competitivas. Cuando

# Entrevista a

# LOREA URANGA

PRESIDENTA DE BIDA KIDE

las agencias comparten inquietudes y trabajan juntas, el sector avanza con mayor solidez.

Ahora bien, esa unión cobra aún más sentido cuando las asociaciones territoriales formamos parte de una organización como CEAV. Es la Confederación la que canaliza las necesidades del conjunto del sector y las traslada con una voz única y legitimada ante las administraciones, las instituciones y el resto de agentes turísticos.

Por eso creo que reforzar la unidad sectorial es una responsabilidad compartida. No se trata solo de pertenecer a una asociación, sino de construir entre todos un sector cohesionado, fuerte y capaz de anticiparse a los cambios.

**3 Uno de los objetivos de BIDA KIDE es promover una contratación turística segura y profesional. ¿Qué papel desempeñan las agencias de viajes acreditadas frente al intrusismo y a otros canales que operan sin las mismas garantías para el consumidor?**

La seguridad y la confianza son dos de los mayores valores que aporta una agencia de viajes acreditada. Detrás de cada reserva hay profesionales cualificados, empresas que cumplen con la normativa vigente, cuentan con las garantías legales exigidas y asumen una responsabilidad frente al cliente antes, durante y después del viaje.

En un mercado cada vez más complejo y digitalizado, el consumidor dispone de una enorme oferta de canales de contratación. Sin embargo, no todos ofrecen el mismo nivel de protección, asesoramiento ni capacidad de respuesta cuando surgen incidencias. La diferencia entre comprar un viaje y contar con un profesional que acompaña al viajero en todo el proceso se hace especialmente evidente en situaciones imprevistas.

Desde BIDA KIDE defendemos una contratación turística segura, transparente y responsable. Creemos que es fundamental que el consumidor conozca el valor añadido que ofrece una agencia de viajes acreditada: asesoramiento personalizado, información rigurosa, cumplimiento de la normativa, garantías económicas y un compromiso permanente con la calidad del servicio.

Asimismo, es importante seguir trabajando para combatir el intrusismo profesional, porque no solo genera competencia desleal, sino que también puede poner en riesgo los derechos y la protección de los viajeros. En este ámbito, las asociaciones y CEAV desempeñan un papel esencial, colaborando con las administraciones para defender un mercado más transparente, unas reglas de juego equitativas y el reconocimiento del valor que aportan las agencias de viajes legalmente establecidas.

En definitiva, elegir una agencia de viajes acreditada es elegir profesionalidad, seguridad y tranquilidad. Y esa confianza es, hoy más que nunca, uno de los principales activos de nuestro sector.

**4 La formación y la profesionalización son dos de los ejes de trabajo tanto de BIDA KIDE como de CEAV. ¿Cuáles son las principales necesidades formativas que detectan actualmente entre las agencias de viajes?**

La formación continua se ha convertido en una necesidad estratégica para las agencias de viajes. Nuestro sector evoluciona a gran velocidad y exige profesionales capaces de adaptarse a los cambios tecnológicos, regulatorios y a las nuevas demandas de los viajeros. Hoy, aprender de forma permanente

# Entrevista a

# LOREA URANGA

PRESIDENTA DE BIDAIKIDE

ya no es una opción, sino una condición para seguir siendo competitivos.

Entre las principales necesidades formativas detectamos todo lo relacionado con la transformación digital y la incorporación de nuevas herramientas, incluida la inteligencia artificial, que ya está empezando a cambiar la forma en que trabajamos y nos relacionamos con los clientes. Pero también existe una demanda creciente de formación en aspectos normativos, sostenibilidad, ciberseguridad, comercialización y especialización en productos y destinos.

No obstante, la profesionalización va mucho más allá de adquirir conocimientos técnicos. También implica desarrollar capacidades de asesoramiento, escucha y atención personalizada, que son precisamente las que diferencian a las agencias de viajes profesionales en un mercado cada vez más automatizado.

En este ámbito, las asociaciones desempeñamos un papel fundamental. Desde BIDAIKIDE trabajamos para acercar formación útil y adaptada a las necesidades reales de nuestras agencias, y hacerlo de la mano de CEAV multiplica las oportunidades y los recursos disponibles. La Confederación realiza una labor extraordinaria poniendo a disposición del sector programas formativos de gran calidad, compartiendo conocimiento y anticipándose a los retos que marcarán el futuro de nuestra profesión.

**5 Con esta nueva etapa dentro de CEAV, ¿qué objetivos se marca BIDAIKIDE y qué le gustaría aportar al conjunto de la Confederación y de las agencias de viajes españolas?**

Esta incorporación supone para BIDAIKIDE el inicio de una etapa muy ilusionante. Nuestro principal objetivo es seguir fortaleciendo el tejido de agencias de viajes independientes de Gipuzkoa, ofreciéndoles una representación cercana, servicios de valor y un espacio donde compartir



conocimiento, experiencias e inquietudes. Pero, al mismo tiempo, queremos contribuir activamente a un proyecto colectivo que trasciende nuestro ámbito territorial.

Nos incorporamos a CEAV con una actitud de colaboración, convencidos de que las mejores soluciones nacen del diálogo, del intercambio de experiencias y del trabajo conjunto. Cada asociación conoce de primera mano la realidad de su territorio y esa diversidad enriquece a la Confederación, permitiéndole representar con mayor fortaleza al conjunto del sector.

Queremos aportar la visión y la experiencia de las agencias independientes, compartir buenas prácticas y participar de forma activa en aquellas iniciativas que contribuyan a prestigiar nuestra profesión, impulsar la innovación, mejorar la competitividad de las empresas y reforzar el reconocimiento del papel que desempeñan las agencias de viajes en la cadena de valor del turismo.

Ese es el compromiso con el que BIDAIKIDE se incorpora a CEAV: sumar, participar y trabajar para que la voz de las agencias de viajes sea cada vez más fuerte, más representativa e influyente.