

ACCESO LABORAL Y FORMACIÓN TURÍSTICA

Pilar López Pina

*José Antonio García Hernández**

Escuela Universtiaria de Turismo de Murcia

RESUMEN

La investigación desarrollada sobre la situación profesional de los titulados en turismo pone de manifiesto las ventajas que su **formación integral** representa a la hora de acceder al mercado laboral. La formación turística es rica en disciplinas relacionadas con la gestión de establecimientos turísticos y el turismo como fenómeno macroeconómico. Cualquier plan de estudios debe respetar el equilibrio entre ambas ramas: «**macroturística**» y «**microturística**».

Palabras clave: Generalista, globalización, macroturismo, microturismo, multidisciplinar, SEET.

SUMMARY

The present research on the professional situation of the graduates in Tourism Studies highlights the advantages which their comprehensive education involve when entering the labour market. Such qualifications are composed of a number of areas related to tourist business management as well as the idea of tourism as a macro-economic phenomenon. Any curriculum should respect the balance between the areas relating to business management in tourism and macroeconomics.

Key words: Comprehensive, globalization, macrotourism, microtourism, cross-disciplinary, SEET.

Con un **crecimiento medio anual** en los últimos cuatro años del **4,2%**, el turismo español ha batido su récord durante tres años consecutivos (1995, 1996 y 1997). El sector, que supone *el 10,5% del PIB y da empleo al 9,5% de la población ocupada*, se ha consolidado como la primera industria nacional.

Fecha de Recepción: 6 de mayo de 1998.

* Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, Paseo del Malecón nº 5, 30004 MURCIA (España).

La mayor esperanza de vida y la previsible reducción de la jornada laboral en Europa hacen del ocio la industria del futuro. Según la Organización Mundial del Turismo, el sector mueve en el mundo 585 millones de personas en viajes internacionales al año.

España representa el 7% de esa tarta y se coloca como la tercera potencia mundial, detrás de Francia y Estados Unidos.

El turismo es, por lo tanto, una actividad económica y social que se caracteriza por su naturaleza **multidisciplinar** y **transversal**, y que mantiene interconexiones con otras actividades, con un multiplicador del 1.76 que confirma el gran impacto sobre el resto de sectores no directamente turísticos.

Nos encontramos ante un sector constituido, a la vez, en industria (producción de mercaderías para el consumo turístico) y en servicios (agencias de viaje, guías turísticos, transporte, etc.), en donde factor humano es un componente esencial del producto turístico y, por lo tanto, básico en el proceso de desarrollo de la actividad turística.

Todo esfuerzo prestado a la realización personal y profesional del capital humano tendrá siempre un alto rendimiento. Es la formación el único camino realista y eficaz para que el turismo pueda alcanzar los objetivos marcados de mejora de la competitividad e incremento de la productividad.

De hecho, el rapidísimo crecimiento de la industria turística en las últimas décadas ha agrandado la brecha entre oferta y demanda de recursos humanos cualificados para el sector, propiciando en ocasiones la adopción de soluciones específicas para la educación y formación turística, poco estructuradas, escasamente perdurables en el tiempo y de cuestionable calidad y eficiencia.

La **globalización** de los mercados, la **segmentación** de la demanda, las nuevas tecnologías, los requisitos de sustentabilidad ambiental y social y, en definitiva, el reto de la competitividad por la vía de la calidad y la eficiencia exigen una adaptación continua de los contenidos en la formación de capital humano.

En este entorno cada vez más complejo, el diseño, gestión y adaptación continua de los sistemas de formación turística implantados deben estar basados en la calidad total, es decir, en la formación integral óptima.

Es evidente que este entorno competitivo y complejo ha obligado a una formación altamente especializada. Si bien la especialización es conveniente en cuanto se traduce en mayor eficacia, la mayor parte de los problemas turísticos que se plantean hoy día sólo pueden ser analizados, interpretados y resueltos teniendo una visión global de todos los factores o variables que en él inciden, siendo necesario la existencia de una formación generalista científica para desde esa posición privilegiada actuar y coordinar a los oportunos especialistas en el problema a resolver.

Al mismo tiempo, no hay que olvidar que es necesario responder realmente a las necesidades de:

* En primer lugar, **los empleadores** (empresas y administración) ofreciéndoles profesionales cualificados generalistas, capaces de entender el complejo fenómeno turístico en su conjunto, única vía para analizarlo, interpretarlo y comprenderlo, y además con una formación especializada que posibilite la adopción de decisiones-acciones eficientes.

* Y en segundo lugar, algo fundamental, responder a las **expectativas de los alumnos** ofreciendo un sistema integrado de conocimientos, dado que la mayoría de los subsectores

turísticos tienen en el factor humano un elemento clave, destacando la formación de actitudes como vehículo de implantación de la calidad total, entendida no sólo como la adquisición de capacidades, sino como cultura empresarial y humana.

Es cierto que mantener la eficiencia de un sistema de formación turística que nos permita responder a las necesidades antes mencionadas, es difícil por la complejidad del propio mapa de las profesiones turísticas, con subsectores diversos, niveles profesionales varios y entornos sociales y legislativos heterogéneos en las diferentes regiones del mundo.

Los pasos a seguir para lograr dicha eficiencia pasan por:

En primer lugar, detectar las deficiencias de calidad en el mapa de las profesiones turísticas, para priorizar actuaciones y responder mejor a las necesidades reales del sector. Es necesario analizar la situación actual en profundidad, definir la situación futura deseable y en base a ello diseñar el modelo de formación que nos permita su logro. Es necesario dar participación a todos los agentes sociales implicados en el fenómeno turístico:

- Empresarios
- Trabajadores
- Administración.

aprovechando su experiencia y su visión como usuarios del sistema de enseñanza diseñado.

En segundo lugar, es preciso **examinar la validez de los métodos empleados y rediseñar procesos obsoletos** allí donde fuere necesario en busca de soluciones óptimas. En esta etapa es fundamental la participación activa del equipo docente, que debe adquirir mayor protagonismo en el proceso de creación del conocimiento, a través de la investigación.

Añadir además que los nuevos sistemas de formación turística deben responder a un doble reto: no sólo deben lograr calidad, sino que deben alcanzarla de un modo eficiente. La adopción de un enfoque de calidad en la educación turística asegura la relevancia de sus contenidos, pero no agota la eficacia de sus prácticas, que representan un componente fundamental de la formación.

Los estudios universitarios de turismo, dada la dinámica de cambio del fenómeno turístico, exige de los docentes *un esfuerzo continuo* de reflexión respecto a las actitudes y conocimientos que van a constituir el eje central de su enseñanza, siendo preciso que la Dirección Académica junto con el Equipo Docente sopesen el valor de cada una de las materias que forman el plan de estudios con el fin de responder eficazmente a la demanda de profesionales turísticos.

Hemos desarrollado una investigación con el fin de aportar información útil para la adopción de decisiones que redunden en beneficio del sistema de enseñanza del turismo en nuestro centro. Dicha investigación está dividida en dos fases:

I. «ANÁLISIS DE LA OFERTA: «EL PRODUCTO»

Una primera fase, donde centramos nuestra atención sobre la oferta de profesionales titulados en turismo. Durante la segunda quincena de marzo, iniciamos el trabajo recopi-

lando información sobre los alumnos de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia que obtuvieron el título TEAT en el período comprendido entre el año 1983 y 1997.

Del total de la población seleccionamos al azar una muestra de 200 alumnos que representan el 35,5 del total titulados en este Centro. Elaboramos un cuestionario con el que entrevistamos a cada alumno por teléfono.

Modelo cuestionario (MOD1:)

Las preguntas contenidas en el cuestionario se encaminan a determinar la situación laboral de los alumnos titulados en los últimos 10 años, así como, la formación recibida tras sus estudios en el Centro y, en caso de que se pusieran en marcha, qué cursos postgrado les interesaría realizar.

Nombre y apellidos:	MOD1
Teléfono contacto:	
<i>Situación Profesional.</i>	
Trabaja: Sí	NO
Sector activ.:	Empresa Priv. Admón. Alojaj. Indicar Restaur. Ocio/recreo AAVV Empr. Transp.
Otros:	
Año incorporación:	Finalización:
Puesto desempeñado:	
<i>Formación complementaria recibida:</i>	
<i>Observaciones:</i>	
<i>Cursos de postgrado:</i>	

El resultado del estudio está condicionado por la influencia sobre el empleo del período temporal objeto de análisis, debido a la estacionalidad del fenómeno turístico.

Analizando las respuestas a las preguntas del cuestionario pretendemos obtener información sobre la que elaborar un cuadro sobre la distribución profesional de nuestros alumnos, así como, valorar la capacidad de acceso de los mismos al mercado laboral.

El resultado de la investigación está condicionada por la dificultad para contactar con los alumnos que han finalizado sus estudios con antelación a 1990, al no estar completa la ficha personal del alumno cumplimentada en dicho período.

II. «ANÁLISIS DE LA DEMANDA: «EL CLIENTE»

En una segunda fase, en proceso de planificación, centraremos nuestra atención sobre las características y necesidades de los usuarios del sistema estudios turísticos.

Esta información permitirá tener perfectamente identificados a quienes son usuarios de nuestro sistema de enseñanza, introduciendo las medidas oportunas para neutralizar las desviaciones detectadas respecto al objetivo de la calidad.

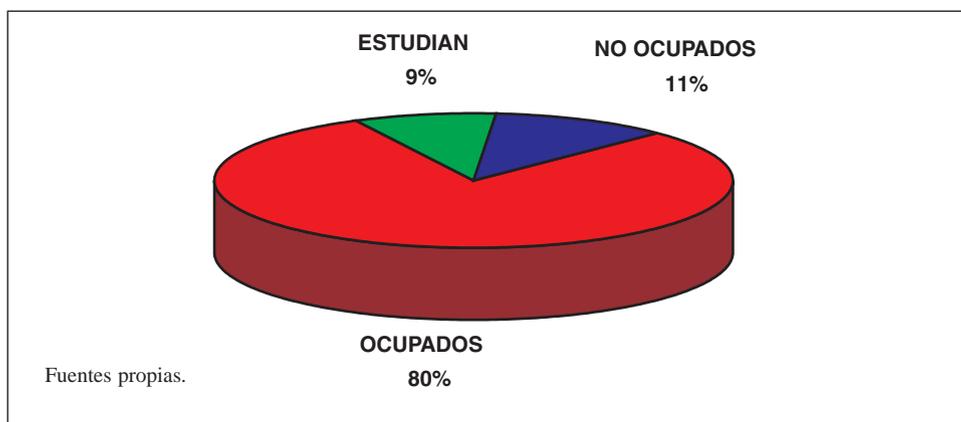
Centrándonos en la primera fase del estudio, «ANÁLISIS DE LA OFERTA: «EL PRODUCTO», destacar el alto índice de incorporación al mercado de trabajo (Cuadro I) como consecuencia de las propias características de la formación turística: no especializada con contenidos polivalentes, basados en el conocimiento de dos o más idiomas (inglés,

alemán, francés) y de formación empresarial (Hotel y A.A.V.V.), reforzado con una formación turística general.

Teniendo en cuenta que el índice de desempleo entre las mujeres universitarias se sitúa entorno al 20% (11% para los hombres), este índice cobra más interés dado el alto porcentaje que representan las mujeres en los estudios de turismo y sobre el total de TEAT (85% del total TEAT son mujeres).

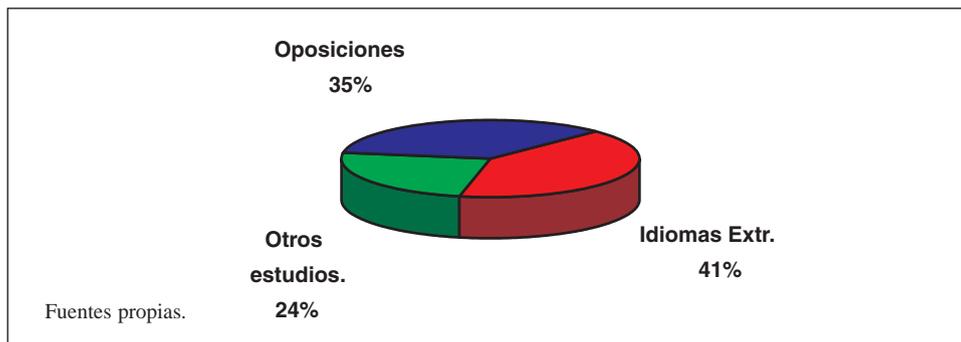
El resultado de la investigación se revela que el **11% aprox. de TEAT no están ocupados**, de los que el 50% finalizó sus estudios en el año 1997. Esta cifra es relativamente baja en comparación con el índice medio de desempleo de la EPA que alcanza niveles del **20,4% (I.N.E. 1997)**. (Cuadro 1).

Cuadro 1
OCUPADOS/NO OCUPADOS



Entre los alumnos encuestados, un 9% amplía estudios de idiomas en el extranjero, o bien preparan oposiciones para Técnico Turístico de la Administración o profesor de Hostelería y Turismo. (Cuadro 2).

Cuadro 2
DISTRIBUCIÓN ALUMNOS QUE ESTUDIAN



De los alumnos que declaran no estar trabajando actualmente el 60% ha tenido su primer empleo.

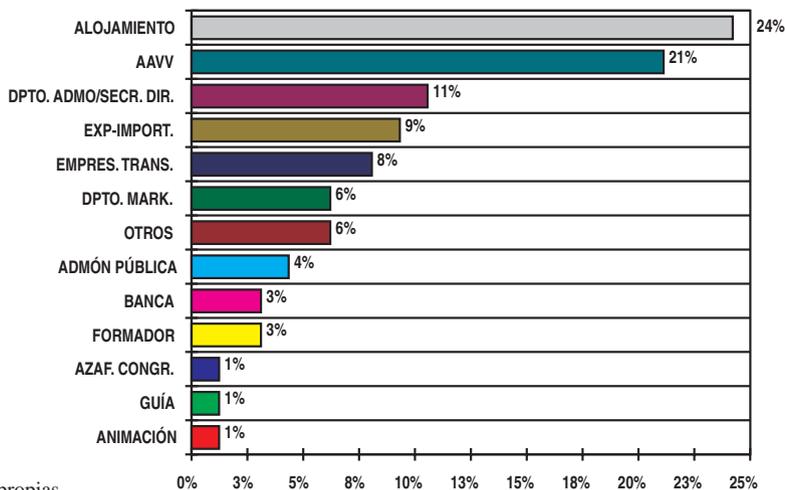
El actual sistema de estudios turísticos representa, en sí mismo, una baza importante para nuestros alumnos que encuentran cabida en las diversas actividades y empresas turísticas (AAVV y Hoteles) y no turísticas (Empresas de Exportación e Importación). (Tabla 3 y Cuadro 3).

Tabla 3

SECTOR ACTIVIDAD	NÚMERO ALUMNOS	PORCENTAJE
ANIMACIÓN	2	1,24%
GUÍA	2	1,24%
AZAFATA CONGRESO	2	1,24%
FORMADOR	5	3,11%
ENT. FINANCIERAS	5	3,11%
ADMÓN PÚBLICA	7	4,35%
OTROS	10	6,21%
DPTO. COMERCIAL	10	6,21%
EMPR. TRANSPORTE	13	8,07%
EXP-IMPOTACIÓN	15	9,32%
DPTO ADM / SECR. DIR.	17	10,56%
AGENCIAS VIAJE	34	21,12%
ALOJAMIENTO	39	24,22%
TOTAL	161	100,00%

Fuentes propias.

Cuadro 3
DISTRIBUCIÓN PROFESIONAL



Fuentes propias.

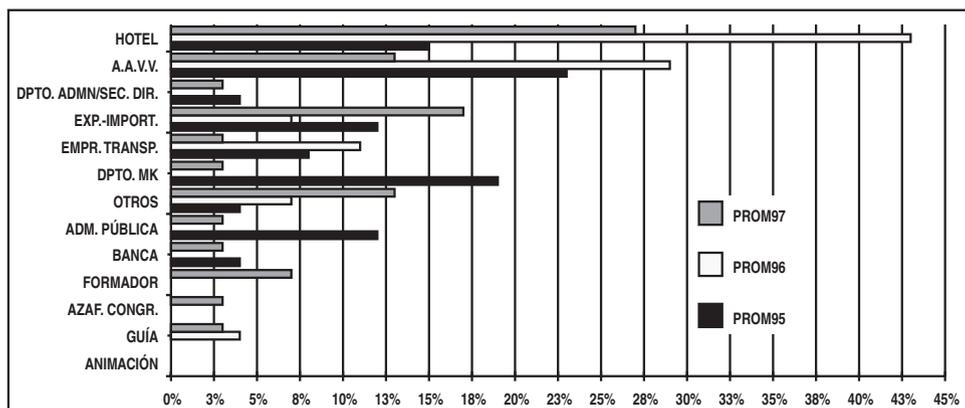
El 45% de los ocupados encuentra su principal ocupación en las *empresas de alojamiento y agencias de viaje*. No hemos encontrado ningún alumno que halla centrado su actividad profesional en tareas macroturísticas (estudios de mercado turístico, planificación turística, identificación de recursos de uso potencial para el turismo, producción y promoción del producto turístico, ...).

Cierto es que la demanda de profesionales especializados en estas tareas es muy baja debido entre otras razones a que estas, en la mayoría de los casos, están monopolizadas por la administración, escasez de empresas privadas de consultoría especializada en turismo, etc. Cabe decir también, que el breve tiempo transcurrido desde la finalización de los estudios y la falta de experiencia, impide a los alumnos su incorporación a este tipo de tareas altamente especializadas y para la cual se requiere amplia experiencia.

Se revelan como fundamentales los idiomas y la formación en gestión (Legal, Fiscal, Marketing, Análisis de Costes y Rentabilidad, ...) de Agencias de Viaje y Hotel, todo ello sustentado por conocimientos globales del mercado turístico: oferta, demanda, y variables condicionantes del hecho turístico (Estructura de Mercado Turístico, Recursos Turísticos, Infraestructuras, Protocolo, Política Turística,...). La formación empresarial permite el acceso a puestos en Departamentos de Administración y a tareas de Secretaría de Dirección.

Las promociones de los cinco últimos años (1993-1997) representan el 75% del total de la muestra, período en que mayor número de alumnos superó y obtuvo el título TEAT.

Centrándonos en las últimas tres (promociones 95, 96, 97):



Fuentes propias.

Debemos moldear nuestro modelo educativo en base la demanda de los usuarios de nuestro sistema de enseñanza. No basta con una revisión del plan anterior, que en cualquier caso es un marco de referencia adecuado, profundizando en el proceso de adaptación iniciado y materializado en el nuevo plan de estudios. El estudio del turismo se puede plantear desde un punto de vista macroeconómico, social, cultural, político y medioambiental (rama general), o bien, como fenómeno económico empresarial. Dada la complejidad del «Turismo» ambas ramas son complementarias y básicas en la formación de un profesional turístico.

Si analizamos los resultados de la investigación, aunque el punto fuerte que motiva actualmente la demanda de «nuestros profesionales» radica en su formación en empresas turísticas, sin embargo, sería un grave error si guiados por este hecho, sobrevaloramos las disciplinas empresariales turísticas en detrimento del resto de conocimientos macroturísticos.

Como hemos visto, las salidas profesionales de los alumnos se concentran en actividades microeconómicas, el papel decisivo que juegan otras muchas disciplinas le dan carácter especial al dotarlo de un conjunto de actitudes y aptitudes que responden la formación integral y completa de nuestro **Sistema Especializado de Enseñanza Turística (SEET)**.

El Plan de Estudios debe respetar el equilibrio entre ambas ramas durante los tres cursos, como ocurre hasta ahora, o bien, plantear dos años comunes de formación general y un tercer curso con materias troncales, obligatorias y programar las materias optativas adecuadas que proporcionen mayor especialización.

Cualquier otra solución que altere el equilibrio del sistema en favor de una de las dos ramas tendría efectos negativos para el futuro profesional de los alumnos, al limitarse su campo profesional de empleo y, desde el punto de vista de los usuarios, que no dispondrían de un profesional híbrido capaz de comprender el fenómeno turístico en su Globalidad con visión empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

- Diario EL PAIS, S.A. (1998): *Guía del Euro. Sector a Sector: El Turismo*, p. 44. Madrid. Eurostat.
- Instituto de Estudios Turísticos (1995): *Hacia un modelo integrado de formación en turismo*, nº 128. Madrid.
- La voz de la Hostelería y del Turismo. Suplemento Congreso Nacional de Turismo, 15-XI-1997. Art. Canarias: «*La formación en la empresa turística*», pp. 16-17.
- PEDREÑO MUÑOZ, A. (1996): «*Introducción a la Economía del Turismo en España*», Ed. Civitas. Madrid.