

## EL GRADO EN TURISMO: UN ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

*Juan Vicente García Manjón y María del Carmen Pérez López*  
Universidad Europea Miguel de Cervantes, Valladolid.

### RESUMEN

La reconfiguración del Espacio Europeo de Educación Superior es el nuevo paradigma del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito universitario. El Libro Blanco de los estudios de Grado en Turismo, recoge las directrices aportadas por los diferentes agentes turísticos para conformar los nuevos planes de estudio. En este marco, las competencias adquieren un papel fundamental, ya que su adquisición guiará todo el proceso formativo.

Nuestro objetivo es analizar el marco competencial de los estudios turísticos recogidos en el Libro Blanco de los estudios de Grado en Turismo con una doble finalidad. Por un lado, determinar qué bloques competenciales de carácter específico existen dentro del marco competencial de los estudios turísticos, para posteriormente analizar cómo se desarrollan las competencias de carácter lingüístico, las específicas por ámbito sectorial (alojamiento, restauración e intermediación) y las TIC.

**Palabras clave:** Espacio Europeo de Educación Superior, estudios de Grado en turismo, formación turística, competencias profesionales, competencias Tic, competencias lingüísticas.

**Professional abilities and competences to be implemented in the future university degrees in Tourism: an analysis**

### ABSTRACT

The rearrangement of the European Space of Higher Education is the new paradigm for the teaching-learning process in the university field. The White Book of the Degree in Tourism, compiles the directives provided by different tourist agents to shape the new study plans. Within this framework, competences acquire a fundamental role, since their acquisition will guide the whole formative process.

---

Fecha de recepción: 8 de febrero de 2008

Fecha de aceptación: 28 de abril de 2008

Universidad Europea Miguel de Cervantes. C/ Padre Julio Chevalier, 2. 47012 VALLADOLID (España).  
E-mail: jvgarciam@uemc.es; mcperez@uemc.es

Our aim is to analyze the competence frame of Tourism studies gathered in the White Book of the Degree in Tourism with a double purpose. On the one hand, to determine what specific competence constructs exist within the competence framework of Tourism studies. On the other hand, to analyze further how linguistic competences, those regarding the ICTs as well as the specific ones for each professional field (hospitality industry and agencies) are developed.

**Key words:** European Space of Higher Education, Degree in Tourism, tourism training, professional competences, ICT (Information and Communication Technologies), linguistic competences.

## 1. EL PROCESO DE CAMBIO DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

Los estudios de turismo, al igual que el resto de titulaciones del sistema universitario español, se encuentran en un proceso de cambio dentro del proceso de convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Sin ahondar demasiado en la evolución histórica que ha traído consigo este proceso en las instituciones universitarias, no podemos obviar algunos de los pilares fundamentales que sustentan el proceso de convergencia y que delimitan claramente nuestro ámbito de estudio. Así, el EEES trae consigo la adopción de un catálogo de titulaciones fácilmente legible y comparable, la implantación del suplemento europeo al título, la estructura de los estudios universitarios en dos ciclos (grado y postgrado) y la implantación de un sistema de créditos europeos que facilite la movilidad de los estudiantes y el reconocimiento de titulaciones (ECTS o European Credit Transfer System). De la misma manera este proceso reformulará la educación en torno al aprendizaje del alumno y no en la enseñanza articulada desde la transmisión de contenidos, potenciará la movilidad de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios y alentará la competitividad en investigación y formación continua a lo largo de la vida (lifelong learning). Todo lo anterior se llevará a cabo en un entorno de reformulación de los criterios académicos, competenciales y de cualificación profesional para que respondan a la demanda del mercado laboral europeo y nos permitan responder a los retos educativos, laborales y sociales actuales.

Los Estados son los responsables de establecer los parámetros de cambio en los sistemas universitarios de forma genérica, mientras que las universidades marcarán las directrices específicas en pro de la calidad y la competitividad: capacidad económica de la institución, gestión del profesorado y del personal de administración y servicios, planes de formación permanente, inversión en infraestructuras y recursos materiales, políticas educativas internas, ordenación académica, carga docente del profesorado, innovación metodológica, etc.

Se perfila así una reestructuración general de la educación superior, que posteriormente incidirá en el diseño de cada titulación, las asignaturas que configurarán cada curso y el diseño de cada asignatura con su correspondiente guía docente.

En España el punto de inflexión de la adaptación de nuestro sistema de enseñanza superior ha sido la aprobación el Real Decreto de 29 de octubre de 2007 por el que se esta-

blece la ordenación de las enseñanzas oficiales. El Real Decreto (p. 44037) establece que *«los planes de estudios conducentes a la obtención de un título deberán, por tanto, tener en el centro de sus objetivos la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, ampliando, sin excluir, el tradicional enfoque basado en contenidos y horas lectivas»*. Por tanto se dota de una importancia central al desarrollo de competencias profesionales y en la necesidad de que los estudios sean capaces de habilitar en el desempeño de actividades de carácter profesional.

En cuanto a las directrices para el diseño de títulos de Grado, como es el caso de los estudios de Turismo afirma que *«los planes tendrán 240 créditos, que contendrán toda la formación teórica y práctica que el estudiante deba adquirir: aspectos básicos de la rama de conocimiento, materias obligatorias u optativas, seminarios, prácticas externas, trabajos dirigidos, trabajos de fin de Grado u otras actividades formativas.»*

Bajo estos objetivos, también otorga a las universidades capacidad para flexibilizar las enseñanzas, promoviendo la diversificación curricular, en un marco de innovación y diversidad.

## 2. LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES: DEFINICIÓN Y CATEGORÍAS

Para cumplir con los objetivos de nuestro trabajo, es imprescindible basar nuestra investigación en el concepto y categorización de las competencias profesionales, para posteriormente ahondar en su estudio dentro del ámbito del turismo.

Si analizamos la definición de competencias que se ofrecen desde organismos nacionales e internacionales, podemos decir que en España, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a través del (R.D. 797/1995) define las competencias como *«la capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes, al desempeño de la ocupación de que se trate»*, vinculando de esta manera este concepto al desempeño profesional en un ámbito de actividad. En esta misma línea, la Organización Internacional del Trabajo afirma que una competencia es la *«capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada»*.

También en *«Definition and Selection of Competentes. DESECO»* (OCDE, 2002) las competencias se definen como *«las habilidades para responder a las demandas o llevar a cabo tareas con éxito y consistentes con las dimensiones cognitivas y no cognitivas»*. De esta manera, las competencias se precisan en un contexto determinado, atendiendo a las características personales de cada individuo.

Analizando la literatura científica encontramos varias definiciones, como la de Boyatzis (1982), quien definió la competencia como *«una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo»*. En la misma línea, Fernández (2005 p. 3), afirma que las competencias son *«cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantiene un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes»*.

Más en concreto en nuestro ámbito de aplicación, Hartog (1992) propone una definición específica de las competencias de los graduados, entendidas como los talentos,

perfiles y capacidades de los graduados que contribuyen a las ganancias de productividad, son percibidas como un elemento clave para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo en una economía globalizada.

Según Martínez y Sauleda (2005 p. 9) el concepto competencia es *«la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz»*. Estos autores profundizan en la definición y hacen referencia al contexto educativo y de evaluación, afirmando que el término competencia *«se refiere a capacidades internas, destrezas, habilidades, dominio, prácticas o expertidad alcanzada por el aprendiz, por lo que precisa de una enseñanza centrada en el estudiante y de una evaluación que no tenga en cuenta solo los conocimientos de los contenidos curriculares, sino del saber hacer procedimental»*.

También referido al contexto educativo en *«Competencias y diseño de la evaluación continua y final en el Espacio Europeo de Educación Superior»* los autores Delgado *et al.* (2005 p. 22), definen el concepto de competencia como *«una combinación de atribuciones, habilidades y actitudes que se configuran como típicas del ejercicio de una profesión (jurídica, política, socióloga, técnica,...), que permiten una formación integral (lifewide learning), y que deben ser desarrolladas a lo largo del proceso de formación de los estudiantes a través de la aplicación de diferentes dinámicas*. Los autores vinculan el término competencia al de resultado del proceso de aprendizaje, así afirman que *«los resultados de aprendizaje son conjuntos de competencias que reflejan lo que el estudiante conocerá y será capaz de hacer al finalizar el proceso de aprendizaje»*

Interesante es la visión que aportan González Ferreras y Wagenaar (2003 p. 255), dentro del Proyecto Tuning. Los autores definen la competencia desde una visión input-output, es decir la competencia es el resultado del proceso de aprendizaje, así afirman que la competencia es *«una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo»*.

Especialmente relevantes para nuestro trabajo son las aportaciones de las teorías del Capital Humano de Becker (1983), quien definió las competencias laborales desde una perspectiva dual haciendo una distinción entre las competencias genéricas y competencias específicas. Las llamadas competencias genéricas son definidas como una conducta asociada con el desarrollo que es común a las distintas ocupaciones y ramas de actividad. También De Miguel Díaz (2005 p. 27), hace una distinción entre las características subyacentes de las competencias profesionales distinguiendo entre competencias específicas o asociadas a áreas de conocimiento concretas y competencias genéricas. Este autor define las competencias genéricas como *«atributos compartidos que pudieran generarse en cualquier titulación y que son considerados importantes por ciertos grupos sociales»*. De especial relevancia es el marco de competencias genéricas definidas en la Universidad de Deusto por Villa y Poblete (2007 p. 57) que organizan las competencias genéricas en tres tipos:

- Las competencias instrumentales, consideradas como medios o herramientas para obtener un determinado fin.
- Las competencias interpersonales, las cuales se refieren a las diferentes capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás.
- Las competencias sistémicas, las cuales están relacionadas con la comprensión de la totalidad de un conjunto o sistema.

Completando las definiciones de competencias, Boshuizen (2004) establece las competencias específicas como un conjunto de conocimientos relevantes para el tipo de trabajos para el cual prepara el programa educativo. Nordhaug (1993) ha ampliado la definición de las competencias específicas haciendo una distinción entre las competencias específicamente relacionadas con la empresa (firm-specificity), a tareas (task specificity) y a sectores económicos (industry specificity).

### 3. LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO

El turismo sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro. Sin embargo, pese a su importancia o tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución sufriendo los efectos de la globalización y de la innovación de los productos turísticos. Todos estos cambios están teniendo su impacto en los recursos humanos del sector y en las competencias profesionales requeridas, siendo las competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las competencias lingüísticas aquellas que parecen ser más demandadas por los empleadores. En esta línea van las aportaciones de Garrigós y Narangajavana (2006), los cuales afirman que el desarrollo de las tecnologías de la información y el impacto de Internet en el sector turístico han sido especialmente cruciales y virulentos a la vez postulan que la influencia del entorno dinámico global y los rápidos avances en las tecnologías de la información durante la pasada década han incrementado el reconocimiento de que el conocimiento es el único recurso que puede facilitar una ventaja sostenible a las empresas.

Siguiendo a Van-der Hofstan y Gómez (2006), si tenemos en cuenta los aspectos que más valoran las empresas en sus ofertas de empleo, podemos señalar como características que debemos potenciar desde las instituciones universitarias los propios estudios universitarios, los idiomas, la experiencia profesional, informática e Internet, los estudios de postgrado, la facilidad para la adaptación y otras cualidades específicas (imagen, capacidad de comunicación, liderazgo, disponibilidad, resolución de problemas,...).

En esta misma línea y atendiendo a la ponencia presentada por Majó (2005), en el Congreso Armonización de los estudios de Turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior, donde se presentan los resultados que han surgido del trabajo realizado entre todas las universidades con estudios de turismo en el marco del Programa de convergencia europea de la ANECA, podemos señalar así las competencias mejor valoradas por los diferentes agentes (Tabla 1).

Dentro de nuestro marco de análisis, en el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, ANECA (2004), se establece un marco competencial para los estudios de grado de Turismo en el que se distingue entre competencias

**Tabla 1**  
**COMPETENCIAS MEJOR VALORADAS EN EL SECTOR TURISMO**

<b>Competencias mejor valoradas en el sector turismo</b>		
<b>Responsables académicos</b>	<b>Sector turístico</b>	<b>Titulados en turismo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en Inglés como lengua extranjera.</li> <li>• Orientación marcada de servicio hacia el cliente.</li> <li>• Utilizar y analizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo.</li> <li>• Manejar técnicas de comunicación.</li> <li>• Comprender los principios del turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación marcada de servicio hacia el cliente.</li> <li>• Trabajar en Inglés como lengua extranjera.</li> <li>• Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.</li> <li>• Utilizar y analizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo.</li> <li>• Manejar técnicas de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en Inglés como lengua extranjera.</li> <li>• Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera.</li> <li>• Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.</li> <li>• Orientación marcada de servicio hacia el cliente.</li> <li>• Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de explotación.</li> </ul>

Fuente: Majó (2005).

transversales y competencias de carácter específico. Las competencias transversales se estructuran en tres clases; las instrumentales, las personales y las sistémicas siguiendo el modelo de competencias generales definido por la Universidad de Deusto, el cual ha sido citado anteriormente.

Este marco competencial se encuentra referenciado a los distintos perfiles<sup>1</sup> profesionales y ocupaciones del sector del turismo. De la misma manera, los perfiles profesionales del sector turismo se estructuran atendiendo a los ámbitos de trabajo existentes en el sector, entre los que distinguimos el de alojamiento, restauración, intermediación, transporte y logística, planificación y gestión de destinos, productos y actividades y formación, investigación y consultoría.

Por lo que se refiere a las competencias específicas, el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, ANECA (2004), define un total de 32 competencias. El Libro Blanco ha organizado las distintas competencias específicas

---

1 Yaníz, C (2004 p. 5), afirma que «la base para definir un perfil profesional es el análisis de las funciones y tareas que llevan a cabo los profesionales en ejercicio, según los siguientes presupuestos: cualquier trabajo puede ser descrito en términos de funciones y tareas; toda área de intervención requiere una serie de conocimientos, actitudes y habilidades identificables de manera concreta, que los profesionales deben tener para realizar su tarea; y, por último, los profesionales expertos y aquellos que realizan su trabajo de manera efectiva son la mejor fuente para describir y definir su ocupación».

en distintos «bloques de materias por competencias» donde se señalan las competencias a desarrollar (D) en cada bloque y las competencias complementarias (C) del mismo. Los bloques de materias que se recogen son:

1. Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos.
2. Fundamentos y dimensiones del turismo.
3. Gestión de alojamientos y restauración.
4. Distribución turística y transportes.
5. Recursos y productos turísticos.
6. Destinos turísticos.
7. Lenguas extranjeras aplicadas al turismo.
8. Practicum.

Para su mejor comprensión se ha elaborado una tabla (Tabla 2) con la información relativa a la relación existente entre cada uno de los bloques de materias definidos en el Libro Blanco y las competencias específicas existentes. De esta manera se entiende que cada bloque de materia debe desarrollar prioritariamente las competencias marcadas con la letra D en las columnas 1 a la 8 y como competencias complementarias las marcadas con la letra C.

En la Tabla 2 podemos observar lo siguiente:

- La materia de lenguas extranjeras aplicadas al turismo desarrolla, además de las competencias de carácter lingüístico, las competencias de orientación y servicio al cliente, el manejo de técnicas de comunicación y el trabajo en medios socioculturales diferentes. Sin embargo podemos observar como esta materia no aparece vinculada a los ámbitos profesionales de alojamiento, restauración e intermediación.
- La materia de gestión de alojamiento y restauración desarrolla competencias como la orientación y el servicio al cliente, el manejo de técnicas de comunicación, las competencias propias de planificación y gestión de la empresa turística (10, 11, 12, 14, 26), las TIC, la comprensión del funcionamiento de los destinos turísticos y la detección de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas. Es interesante observar como esta materia no aparece vinculada a las competencias de carácter lingüístico.
- La materia de distribución turística y transporte desarrolla las mismas competencias que las del ámbito del alojamiento y restauración pero se añade la competencia 18 (Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos). De la misma manera existe una carencia de desarrollo de competencias lingüísticas en ambas materias, lo que puede resultar llamativo debido a la clara necesidad del uso de estas competencias en los tres ámbitos profesionales específicos.
- Las competencias TIC se desarrollan en coordinación con las materias de gestión de alojamientos y restauración, distribución turística y transportes, recursos y productos turísticos, destinos turísticos y practicum y son competencias complementarias en dirección y gestión de empresas y servicios turísticos. Esta es la competencia que aparece vinculada a un mayor número de bloques de materias de forma transversal.

**Tabla 2**  
**BLOQUES DE MATERIAS POR COMPETENCIAS EN LOS**  
**ESTUDIOS DE GRADO DE TURISMO**

Bloques de materias por competencias	Bloques de materias Libro Blanco							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.		D			C	C		D
2. Analizar la dimensión económica del turismo.	D	D			C	C		
3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.		D						D
4. Conocer las principales estructuras político - administrativas turísticas.		D						D
5. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.	D	D			D	D		
6. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.	D		D	D	D	D	D	D
7. Reconocer los principales agentes turísticos.		D				C		
8. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.		C			D	D		
9. Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico - patrimonial de las organizaciones turísticas.	D		C	C	C			
10. Gestionar los recursos financieros.	D		C	C	C			D
11. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.	D		C	C	D	D		D
12. Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.	D		D	D	C	C		D
13. Manejar técnicas de comunicación.	D		D	D	D	D	D	D
14. Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.	D	D	D	D	D	D		D
15. Trabajar en inglés como lengua extranjera.							D	D
16. Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera.							D	D
17. Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera.							D	D
18. Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.				D		D		D
19. Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.		D			D	D		D
20. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.			D					D
21. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de la restauración.			D					D
22. Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.				D	C			D
23. Analizar los impactos generados por el turismo.		D			C	D		
24. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector.	C		D	D	D	D		D
25. Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.		C			C	D		D
26. Planificar y gestionar los recursos humanos de as organizaciones turísticas.	D		C	C	C			D
27. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.		D	C	C	D	D		D
28. Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación.		C			C	D		
29. Trabajar en medios socioculturales diferentes.		C					D	D
30. Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural.		C			D	C		D
31. Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural.		D			D			D
32. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.			D	D	D	D		D

Fuente: ANECA (2004 p. 191).

- Las competencias que muestran un carácter más transversal, además de las TIC, son las de orientación de servicio al cliente, las técnicas de comunicación, la comprensión del marco legal de las actividades turísticas, las de dirección y gestión y las vinculadas a las actividades comerciales.
- Las materias de practicum y la de recursos y destinos turísticos son las que mayor número de competencias desarrollan. Por otra parte la materia de lenguas extranjeras aplicadas al turismo es la que menor número de competencias desarrolla, llamando la atención especialmente que las competencias lingüísticas (15, 16 y 17) no aparezcan vinculadas mas que al practicum y a su propia materia.

Las conclusiones anteriores nos han ayudado a establecer las hipótesis de trabajo para nuestra investigación. En particular, cuestionándonos sobre los bloques competenciales existentes y de cómo se desarrollan las competencias lingüísticas, las TIC y las específicas por ámbito profesional dentro del marco de los estudios de grado de turismo.

#### **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN, DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DE TRABAJO**

El objetivo del presente trabajo es el de analizar el marco competencial de los estudios turísticos recogidos en el Libro Blanco de los estudios de Grado en Turismo (de ahora en adelante Libro Blanco). En particular, el objetivo de la investigación es doble:

- Determinar qué constructos o bloques competenciales<sup>2</sup> de carácter específico existen dentro del marco competencial de los estudios turísticos y si estos coinciden con los bloques de materias por competencias definidos en el Libro Blanco.
- Analizar cómo se desarrollan las competencias de carácter lingüístico, las específicas por ámbito sectorial (alojamiento, restauración e intermediación) y las TIC en relación al resto de competencias específicas y en particular a los bloques competenciales que se desprendan del análisis.

La metodología empleada se ha basado en la creación de una base de datos que recoge la valoración del nivel de cada competencia específica para cada ocupación existente dentro de los distintos ámbitos<sup>3</sup> profesionales. De esta manera se ha trabajado con información correspondiente a un total de 32 competencias específicas<sup>4</sup> definidas en el Libro Blanco y un total de 46 ocupaciones<sup>5</sup>, lo que suma un total de 1.472 valoraciones competencia/ocupación.

Las valoraciones a las que se hace referencia fueron realizadas por los grupos de trabajo dentro de las actividades llevadas a cabo para la elaboración del Libro Blanco. Cada grupo valoró la importancia de cada competencia en relación a cada ocupación en

---

2 El constructo o bloque competencial es un conjunto de competencias que se comportan de forma homogénea en su relación con otras variables (ocupaciones) y cuya agrupación tiene coherencia como un todo.

3 Alojamientos, Restauración, Intermediación, Transporte y logística, Productos y actividades, Planificación y Gestión Pública de destinos, Investigación y Consultoría.

4 Ver listado según Tabla 2.

5 Se puede consultar el listado de ocupaciones en las páginas 94-97 del Libro Blanco.

un rango que iba desde 1 hasta 4. Todos estos datos pueden ser consultados en ANECA (2004, Págs. 140-154). Los datos se han tabulado y han sido tratados estadísticamente utilizando el programa estadístico SPSS.

Para abordar el primer objetivo, es decir, analizar la existencia de bloques competenciales, se ha efectuado un análisis factorial. El objetivo de este análisis es estudiar la existencia de variables (competencias específicas) que presentan un comportamiento homogéneo y que puedan mostrarse como constructos o bloques competenciales. Más en concreto, el análisis factorial tiene el objeto de reducir la dimensionalidad de las variables utilizadas y así trabajar sobre un conjunto de variables explorando la existencia de factores o dimensiones subyacentes. Además, este análisis permite hacer mucho más manejable el modelo y realizar análisis e interpretaciones posteriores.

El análisis factorial se ha llevado a cabo sobre el total de competencias específicas, excluyendo únicamente las lingüísticas, las de ámbito sectorial y las TIC. La razón de su exclusión es poder cumplir con el segundo objetivo de la investigación definido y estudiar las correlaciones existentes entre los bloques competenciales resultantes y estas variables.

El análisis factorial se mostró pertinente<sup>6</sup>. La extracción de factores se realizó mediante el método de ejes principales que explicaban más de un 78 % de la varianza y tras aplicar un método ortogonal Varimax se obtuvo la siguiente matriz de factores rotados (Tabla 3), la cual resume el modelo.

Tras analizar la matriz de factores rotados se determina la existencia de 6 factores. Para determinar cada factor procedemos asignando cada variable (competencia específica) al factor en el cual esta variable presenta un mayor valor y siempre que este sea  $> 0,5$ . En la matriz aparecen señalados en negrita los valores que determinan la composición de los factores. La explicación de la composición de cada uno de los factores se incluye a continuación:

- Factor 1. Agentes y planificación pública del turismo. Las variables que componen este factor, según se puede observar en la Tabla 3, están relacionadas con los aspectos públicos del turismo, su evolución, agentes e impactos generados.
- Factor 2. Gestión y planificación de la empresa turística. Este factor engloba todas las variables relacionadas con la dirección, la gestión económico-financiera, la gestión comercial y la gestión de los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Factor 3. Principios, estructura y marco legal-económico y político del turismo. Este factor se conforma por las competencias relacionadas con los principios, fundamentos y estructura del turismo.
- Factor 4. Análisis de potenciales turísticos y necesidades de infraestructuras. Las variables que componen este factor están relacionadas con competencias de evaluación de potencial turístico y detecciones de necesidades de infraestructuras e instalaciones.
- Factor 5. Trabajar en medios socioculturales diferentes. Solo una variable compone este factor y lo define.

---

6 Test de matriz de correlaciones (determinante matriz correlaciones 0,000), Test de esfericidad de Barlett (992,133) Test de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) es de 0.573  $> 0,5$ .

- Factor 6. Comunicación y servicio al cliente. Las variables que componen este factor son la de orientación de servicio al cliente y el manejo de las técnicas de comunicación.

A continuación, para cumplir con el segundo objetivo de la investigación, es necesario analizar las relaciones existentes entre el desarrollo de las competencias lingüísticas, las TIC y las de ámbito sectorial específico y los seis factores determinados en el análisis anterior. De esta manera determinaremos en qué contextos competenciales específicos se desarrollan estas competencias. Esto debe servir para extraer conclusiones que orienten la organización futura de los planes de estudio en el grado de turismo. Para ello se ha realizado un análisis de correlaciones que se presenta a continuación (Tabla 4).

De la lectura de los resultados de la Tabla 4 se desprenden las siguientes apreciaciones, las cuales presentamos a continuación.

La variable 15 (trabajar en inglés como lengua extranjera) muestra una correlación positiva y significativa con la variable 24 (uso de TIC). Hay que resaltar que el trabajo en inglés como lengua extranjera no muestra correlación con las variables de segunda y tercera lengua extranjera. Parece que el inglés se comporta más como una competencia relacionada con las TIC que con otras competencias lingüísticas. Esto implica que los perfiles profesionales que requieren trabajar en inglés necesitan del desarrollo de competencias digitales. La variable trabajar en inglés como lengua extranjera también muestra correlación con el Factor 2 (Gestión y planificación de la empresa turística) pero no con el resto de factores. Esto implica el uso del inglés como lengua de gestión y trabajo en la empresa turística y la importancia de la vinculación de su desarrollo a estos contextos.

Por otra parte, las variables 16 y 17, relacionadas con la comunicación oral y escrita en una segunda y tercera lengua extranjera muestran correlación entre ellas pero no con el inglés. La segunda lengua muestra correlación con el Factor 1 (Agentes y planificación pública del turismo) y el Factor 5 (Trabajar en medios socioculturales diferentes) y la tercera lengua muestra correlación con el ámbito del alojamiento (V 20) y con el Factor 6 (Comunicación y servicio al cliente). Parece lógica la vinculación de la segunda y tercera lengua con el trabajo en medios socioculturales diferentes, la comunicación y servicio o ámbitos específicos como el alojamiento, pero no encontramos relevancia a la correlación mostrada con el Factor 1.

Las competencias TIC muestran correlaciones positivas y significativas con el área de competencias específicas dentro del ámbito de la intermediación turística. Este resultado puede ser lógico si pensamos que la intermediación turística es uno de los ámbitos donde más se ha desarrollado la aplicación de TIC y que más innovaciones está adoptando en este sentido. Según se apunta en el Libro Blanco. ANECA (2004, Pág. 102) *«la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) incluyendo Internet y otros sistemas específicos es también una característica de este subsector»*. Las competencias TIC también se muestran correlacionadas con el Factor 2 (Gestión y planificación de la empresa turística) y con las competencias de trabajo en inglés.

Por lo que se refiere a las competencias específicas de trabajo en los distintos ámbitos del sector turismo; alojamiento, restauración e intermediación, tenemos que

**Tabla 3**  
**MATRIZ DE FACTORES ROTADOS**

	MATRIZ DE FACTORES ROTADOS					
	Factor					
	1	2	3	4	5	6
1. Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.	,551	-,113	<b>,625</b>	,180	,067	,190
2. Analizar la dimensión económica del turismo.	,306	,133	<b>,649</b>	,259	,319	-,091
3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.	<b>,679</b>	,211	,177	,152	,402	,281
4. Conocer las principales estructuras político - administrativas turísticas.	,036	,223	<b>,776</b>	,097	-,102	,099
5. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.	,430	,265	,369	,430	-,122	-,121
6. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.	-,098	,062	,308	-,060	,590	<b>,650</b>
7. Reconocer los principales agentes turísticos.	<b>,641</b>	,001	,330	,489	,132	,129
8. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.	,546	-,037	,119	<b>,592</b>	,130	-,018
9. Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico - patrimonial de las organizaciones turísticas.	-,184	<b>,837</b>	,297	,018	-,109	,012
10. Gestionar los recursos financieros.	,031	<b>,860</b>	-,056	-,044	-,138	,240
11. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.	,032	<b>,506</b>	-,093	,422	,406	,354
12. Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.	,156	<b>,858</b>	,208	-,070	,052	-,132
13. Manejar técnicas de comunicación.	,031	,203	-,008	-,010	-,167	<b>,920</b>
14. Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.	,058	,462	<b>,588</b>	,254	-,246	,066
18. Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.	<b>,742</b>	-,095	,445	,129	,193	-,027
19. Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.	<b>,890</b>	,104	-,092	,180	-,003	-,042
23. Analizar los impactos generados por el turismo.	<b>,847</b>	-,085	-,035	,194	-,273	-,102
25. Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.	<b>,628</b>	,041	,169	,558	-,177	-,066
26. Planificar y gestionar los recursos humanos de as organizaciones turísticas.	-,054	<b>,765</b>	,152	,252	,174	,175
27. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.	,394	,275	<b>,670</b>	-,149	,299	-,063
28. Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación.	<b>,815</b>	,038	,194	,283	-,124	-,190
29. Trabajar en medios socioculturales diferentes.	-,172	-,098	-,006	-,106	<b>,865</b>	-,128
30. Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural.	<b>,896</b>	-,042	,195	-,003	-,014	,067
31. Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural.	<b>,874</b>	-,015	,139	,034	-,146	,077
32. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.	,237	,084	,124	<b>,815</b>	-,128	-,003

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4  
MATRIZ DE CORRELACIONES

		Matriz de Correlaciones												
	V 15	V 16	V 17	V 20	V 21	V 22	V 24	FACT 1	FACT 2	FACT 3	FACT 4	FACT 5	FACT 6	
V15	1	,241	,241	-,011	,242	,218	<b>,509(***)</b>	,089	<b>,533(***)</b>	-,026	-,223	,289	,173	
V16	,241	1	<b>,655(***)</b>	,188	-,272	,048	,035	<b>,415(***)</b>	-,042	-,176	-,269	<b>,312(*)</b>	,028	
V17	,107		,000	,212	,068	,749	,818	,004	,781	,241	,071	,035	,851	
V20	,241	<b>,655(***)</b>	1	<b>,412(***)</b>	,088	,042	-,111	,113	-,030	-,207	-,167	,133	<b>,394(***)</b>	
V21	,106	,000		,004	,559	,780	,462	,454	,842	,167	,267	,377	,007	
V22	-,011	,188	<b>,412(***)</b>	1	<b>,478(***)</b>	,092	,130	-,082	<b>,348(*)</b>	,064	,102	-,236	,269	
V24	,941	,212	,004		,001	,542	,390	,587	,018	,675	,501	,114	,071	
V20	,242	-,272	,088	<b>,478(***)</b>	1	-,149	,194	<b>-,602(***)</b>	<b>,315(*)</b>	,181	,112	-,036	<b>,391(***)</b>	
V21	,105	,068	,559	,001		,324	,197	,000	,033	,229	,460	,812	,007	
V22	,218	,048	,042	,092	-,149	1	<b>,360(*)</b>	,251	<b>,342(*)</b>	,126	-,043	<b>,322(*)</b>	-,046	
V24	,146	,749	,780	,542	,324		,014	,093	,020	,402	,775	,029	,761	
V15	<b>,509(***)</b>	,035	-,111	,130	,194	<b>,360(*)</b>	1	,072	<b>,653(***)</b>	,118	,018	,218	-,068	
V16	,000	,818	,462	,390	,197	,014		,632	,000	,434	,904	,146	,655	

Fuente: Elaboración propia.

apuntar que aparece una clara correlación entre las competencias específicas necesarias en el ámbito del alojamiento y el de la restauración. Esto implica que las necesidades competenciales descritas para los dos ámbitos se comportan relacionadamente, es decir, aquellas ocupaciones que requieren competencias en un ámbito necesitan de las competencias específicas del otro y viceversa. Esto parece lógico ya que estos dos subsectores se muestran muy homogéneos en sus ocupaciones, existiendo competencias profesionales comunes.

De la misma manera, las competencias específicas en el ámbito del alojamiento se muestran relacionadas con la capacidad de comunicarse de forma oral y por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés. En este caso los perfiles profesionales en el ámbito del alojamiento turístico requieren de competencias de carácter lingüístico con una mayor profundidad que en otros ámbitos profesionales del sector.

El Factor 2 (Gestión y planificación de la empresa turística) es el que muestra una correlación positiva y significativa con más variables ya que lo hace con la V15, V20, V21, V22 y V24. Es decir las competencias de planificación y gestión de la empresa turística se encuentran correlacionadas con el trabajo en inglés, las competencias específicas de todos los ámbitos de especialidad y las TIC.

El Factor 5 (Trabajar en medios socioculturales diferentes) se muestra correlacionado con las competencias específicas en el ámbito de la intermediación y la segunda lengua extranjera, mientras que el Factor 6 (Comunicación y servicio al cliente) se muestra correlacionado con la tercera lengua extranjera y las competencias específicas en el ámbito de la restauración.

## 5. CONCLUSIONES

En primer lugar podemos decir que existe una gran similitud entre los bloques de materias propuestos en el Libro Blanco y los bloques competenciales que se desprenden del análisis. En ambos casos existe un constructo claramente delimitado centrado en las competencias de dirección y gestión de las empresas turísticas. De hecho, de nuestro análisis se desprende la existencia de tres factores como son los de agentes y planificación pública del turismo, el de principios, estructura y marco legal-económico y político del turismo y el análisis de potenciales turísticos y necesidades de infraestructura. Estos factores cubren las mismas competencias que los de fundamentos y dimensiones del turismo, los recursos y productos turísticos y los destinos turísticos.

Por lo que se refiere a las competencias lingüísticas parecer ser, como hemos visto anteriormente según las orientaciones recogidas en el Libro Blanco, que se desarrollan en el practicum y coordinadas con las competencias de orientación y servicio al cliente, el manejo de técnicas de comunicación y el trabajo en medios socioculturales diferentes. El análisis efectuado parece corroborar la visión del Libro Blanco sobre la coordinación de la adquisición de competencias lingüísticas (segunda y tercera lengua) con el manejo de técnicas de comunicación y el trabajo en medios socioculturales diferentes. Sin embargo, a la vista de los resultados del análisis, se debería prestar atención a la adquisición de competencias de trabajo en inglés en relación con el desarrollo de competencias TIC y también con competencias de gestión y planificación de la empresa turística. En este

sentido se deberían buscar puntos de confluencia entre competencias TIC y competencias de planificación y gestión con el inglés como competencia lingüística en el diseño de los nuevos títulos de grado.

Por lo que se refiere a la adquisición de competencias TIC, el Libro Blanco muestra que estas deben desarrollarse en coordinación con todos los bloques de materias excepto los lingüísticos y el de fundamentos y dimensiones del turismo. Sin embargo del análisis se desprende la necesidad de coordinar el desarrollo de competencias TIC con las de trabajo en inglés, por lo que habría que hacer una puntualización al Libro Blanco en este aspecto.

En relación a lo anterior insistimos en el especial énfasis que se debe hacer en la adquisición de las competencias TIC en relación a las de gestión y planificación de la empresa turística y sobre todo en relación a las competencias específicas en el ámbito de la intermediación. Las competencias de conocimiento del procedimiento operativo en el ámbito de la restauración, alojamiento e intermediación no pueden obviar la realidad de estos ámbitos profesionales en los que el uso de TIC es generalizado.

Nuestro análisis coincide con el Libro Blanco en la correlación existente entre las competencias específicas en el ámbito del alojamiento y la restauración. Por lo que se refiere al desarrollo de este tipo de competencias se debería estudiar la relación con las competencias de carácter lingüístico y reforzar la coordinación con los elementos de planificación y gestión de la empresa turística.

A la vista de los resultados del análisis, se debería prestar mayor atención al desarrollo de competencias de planificación y gestión de la empresa turística en coordinación con el desarrollo de competencias lingüísticas, TIC y las específicas en cada ámbito de especialidad. Las competencias de planificación y gestión son las que mayor número de interrelaciones con otros bloques competenciales muestran y por ello se plantea la cuestión de cómo deben ser abordadas dentro de los nuevos planes de estudio. En este sentido parece que su desarrollo debe ir ligado a las competencias con las que muestra correlación, es decir que el aprendizaje de la materia de planificación y gestión no se realice aisladamente del inglés, las TIC y la gestión de alojamientos, restauración e intermediación.

Como conclusión final podemos decir que sería conveniente profundizar en el análisis del desarrollo de las competencias lingüísticas, las competencias TIC y las específicas de cada ámbito sectorial en relación con el resto de bloques de materias, reforzando el papel transversal que estas juegan en los estudios turísticos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, CH. (1998): «Turismo y Nuevas tecnologías», en *Revista Valenciana de Estudios autonómicos*. nº 25. Cuarto trimestre de 1998.
- ANECA (2004): *Informe de la Comisión de Evaluación del diseño del Título de Grado de Turismo*. ANECA. Madrid.
- BECKER, G. S. (1993): *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* (3ª ed.). The University of Chicago Press.
- BORRULL CUBO, N. «Products to train tourism professionals: a valuable source of ESP materials to raise genre awareness and achieve Sociolinguistic and pragmatic

- competentes» en V Congreso Internacional de AELFE. Universitat de les Illes Balears, pp. 287-292. <http://www.unizar.es/aelfe2006/ALEFE06/2.%20didactics/40.pdf>*
- BOSHUIZEN, H. P. A. (2004): «*Does Practice make Perfect? A slow and discontinuous process*» in Boshuizen, H.P.A., Bromme, R. & Gruber, H. (eds).
- BOYATZIS, R. E. (1982): *The Competent Manager: a Model for Effective Performance*. Riley. New York.
- BUENO, E. (1996): «*La investigación sobre las empresas turísticas en España: el estado del arte*», *Estudios Turísticos*. Nº 129, pp. 61-80.
- CAMISÓN, C. (1996): *La empresa turística: un análisis estratégico. Introducción a la economía del turismo*. Civitas. Madrid, pp. 217-245.
- COMISIÓN INTERMINISTERIAL DE TUTISMO (1994): *Informe sobre la reforma de las enseñanzas turísticas como base para la elaboración del documento a presentar en la Comisión Interministerial de Turismo. Propuesta de reforma de las enseñanzas turísticas*. Comisión Interministerial de Turismo. Madrid.
- COSTA I COSTA, A. (2004): «*Nuevas tecnologías para la sostenibilidad del turismo*» en *Forum Barcelona 2004*. <http://www.biospherehotels.org/tourism2004/pdf/cv-abs/c-Costa.pdf>.
- DE MIGUEL DÍEZ, M. (Coord.) (2005): *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Universidad de Oviedo. Oviedo.
- DELGADO GARCÍA, A. M<sup>a</sup> (Coord.), BORGES BRAVO, R, GARCÍA ALBERO, J., OLIVER CUELLO, R. y SALOMÓN SANCHO, L. (2005): *Competencias y diseño de la evaluación continua y final en el Espacio Europeo de Educación Superior. Programa de estudios y análisis*. Dirección General de universidades. MEC. Madrid.
- EUROSTAT (2005): *ICT in Tourism Sector*. Comisión Europea.
- FERNÁNDEZ, J. M.: (2005): «*Matriz de competencias del docente de educación básica*», en *Revista iberoamericana de educación*. Nº 36-2. En <http://www.rieoei.org/investigacion/939Fernandez.PDF>
- GARCÍA SUÁREZ, J.A. (2006): *¿Qué es el espacio europeo de educación superior?: el reto de Bolonia, preguntas y respuestas*. Universidad de Barcelona. Barcelona.
- GARRIGÓS SIMÓN F.J. y NARANGAJAVANA, Y. (2006): *Capacidades directivas y nuevas tecnologías en el sector turístico*. Universidad Jaume I. Castellón de la Plana.
- GONZÁLEZ FERRERAS, J. y WAGENAAR, R. (2003): *Tuning Educational Structures in Europe. Final Report. Phase One*. Universidad de Deusto. Bilbao.
- GOÑI ZABALA, J. M<sup>a</sup> (2005): *El espacio europeo de educación superior, un reto para la universidad. Competencias, tareas y evaluación, los ejes del currículo universitario*. Ediciones Octaedro, Barcelona.
- HARTOG, J. (1992): *Capabilities, Allocation and Earnings*. Kluwer. Boston.
- IET (2006): *Empleo en el Sector Turístico 2005*. IET. Madrid. <http://www.iet.tourspain.es>
- IET (2007): *Balance del Turismo en España 2006*. IET. Madrid. <http://www.iet.tourspain.es>
- ILO (2001): «*Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*». *Report for discussion at the Tripartite Meeting on the*

- Human Resources Development, Employment and Globalization in The Hotel, Catering and Tourism Sector*. ILO. Geneva.
- LORENZO MORENO, J. M., CARTAGENA ROS, J. M., PEÑA ALCARAZ, J. E. y CARREÑO SANDOVAL, E. (2000): *Formación y Orientación Laboral*. Vol I. Mad. Madrid.
- MAJÓ, J., GALÍ, N. y MINISTRAL, M. (2000): «Educación y Formación en el sector turístico» en *Actas del III Congres Universidad y Empresa*. Universitat Jaume I-Tirant lo Blanc. Castellón de la Plan, pp.759-772.
- MAJÓ, J. y MINISTRAL, M. (1999): «La informática en los estudios de turismo» en *Actas del I Congreso nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: nuevas tecnologías de calidad*. Centro de Ediciones de la Diputación de Málaga. Málaga, pp.277-287.
- MAJÓ I FERNÁNDEZ, J. (2005): «Competencias o capacidades profesionales que deben aportar las nuevas titulaciones al Sistema Turístico» en *Armonización de los estudios de Turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior. XL Congreso Nacional y I Internacional de Escuelas de Turismo*. Universidad Europea Miguel de Cervantes. Valladolid. pp. 61-86.
- MARTÍNEZ, M. A. y SAULEDA, N. (2005): «La investigación basada en el diseño y el diseño del crédito Europeo» En *Investigar en diseño curricular. Redes de docencia en el EEE*. Vol. I. Universidad de Alicante. Editorial Marfil. Alicante, pp. 7-22.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y DEPORTE (2005): *Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*. BOE, 21, 44037-44048.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO (2000): *Plan Integral de Calidad del Turismo Español*. En <http://www.mcx.es/turismo/picte2000/>
- NORDHAUG, O. (1993): *Human Capital in Organizations, Competence, Training and Learning*. Oxford University Press. Bergen.
- OCDE (2002): *Definition and Selection of Competentes. DESECO. Theoretical and conceptual foundation, strategy paper*. En <http://oecd.org>
- OIT. *Conceptos básicos sobre la competencia laboral*. En <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/i.htm>.
- Orden de 29 de octubre de 1980 (BOE. núm. 275, de 15-11-1980).- Creación TEAT.
- PAVLOVIC, A. (2006): *Methodology for the recognition, validation and accreditation of competencies in the hospitality sector. Cast Project (Competentes and Skills in Tourism)*. Nº E/03/B/F/PP/-149018. Leonado Davinci. Balear de Desarrollo y formación. Palma de Mallorca.
- VAN-DER HOFSTAND, R. y GÓMEZ GRAS, J. M<sup>a</sup> (Directores), (2006): *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.
- V.V.A.A. (2003): *La universidad ante la nueva cultura educativa*. Síntesis. Madrid.
- VILLA, A. y POBRETE, M. (2007): *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Universidad de Deusto. Bilbao.
- YÁÑIZ, C. (2004), *Convergencia europea de las titulaciones universitarias. El proceso de adaptación: fases y tareas*, Revista de la Red Estatal de Docencia Universitaria, vol. 4, nº 1, pág. 5. En <http://www.uam.es>.

