

LOS ESTUDIOS SUPERIORES DE TURISMO: UNA SINFONÍA DESCONCERTANTE

*José Luis Andrés Sarasa**

Universidad de Murcia

Director de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia

RESUMEN

Esta investigación, llevada a cabo desde la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, ha consistido en entrevistar a empresas y responsables de la Administración turística, con una batería de cuestiones encaminadas a descubrir la percepción que tienen acerca de la formación adecuada a la Diplomatura de Turismo y de la congruencia que existe entre formación y demanda del sector empleador en el ámbito turístico. Los resultados de este trabajo llevan a conclusiones de gran trascendencia, para la elaboración de nuevos planes de estudios y adecuación pedagógica del centro, conducentes a diseñar el perfil del Diplomado en Turismo.

Palabras clave: Diplomatura, empleo, competitividad, reestructuración, perfil, categoría profesional, debate social, postgrado, reciclaje, congruencia.

RÉSUMÉ

Ce travail de recherche, réalisé depuis l'École Universitaire de Tourisme de Murcia, est composé d'entrevues faites à des entreprises et à des responsables de l'administration touristique, à l'aide d'une série de questions menées dans le but de découvrir l'image qu'ils ont de la formation nécessaire au B.T.S. Tourisme (Brevet Technologique Supérieur) et de la cohérence existant entre formation et demande du secteur employés dans le domaine touristique.

Les résultats de ce travail débouchent sur des conclusions d'une grande importance pour ce qui est de l'élaboration des nouveaux plans d'études et d'adéquation pédagogique du centre conduisant à dessiner le profil du Diplômé de l'école de tourisme.

Mots clefs: Licence (3 ans), emploi, compétitivité, restructuration, profil, catégorie, professionnelle, débat social, postgrade, recyclage, congruence.

Fecha de recepción: 10 de diciembre de 1998.

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

La inquietud y la preocupación, por asumir y dar respuesta a las recomendaciones que en materia de formación sugiere el *Libro Blanco: Crecimiento, competitividad y empleo*¹, ya no pueden sorprender a nadie y ha pasado a formar parte de toda política de desarrollo. Unas aseveraciones que se sintetizan con la siguiente expresión: «De la educación y de la formación se espera que resuelvan los problemas de competitividad de las empresas, la crisis de empleo, el drama de la exclusión social y de la marginación, que, en una palabra, ayudan a la sociedad a superar sus dificultades y al mismo tiempo a controlar los profundos cambios que hoy le afectan». En este mismo sentido y de forma concreta referida al turismo tenemos dos citas. La Comisión Europea y la Presidencia luxemburguesa organizaron a principios de noviembre de 1997 una importante conferencia sobre el tema «El empleo y el turismo: orientaciones para la acción»; con el objetivo de proponer orientaciones generales para contribuir a definir el planteamiento que deberá adoptar la Unión en el futuro para explotar al máximo el potencial de creación de empleo del sector. Entre las orientaciones propuestas merece destacarse la siguiente: «Dar mayor valor a los oficios relacionados con el turismo con la perspectiva de una evolución profesional dentro del sector, mediante la promoción de la formación profesional y el desarrollo de la formación en alternancia». Por otra parte, en el Foro sobre la gestión integrada de la calidad en el turismo organizado conjuntamente por la Comisión Europea, Dirección General XXIII y la Presidencia austríaca del Consejo, del 9 al 12 de julio de 1998 en Mayrhofen, Austria, los trabajos llevados a cabo pusieron en evidencia el rumbo estratégico a seguir con vistas a una gestión integrada de la calidad en el turismo. Pues bien, en su tercera exposición se afirma: «La formación del personal a lo largo de la vida y el diálogo social se tienen que tomar como factores de calidad en la oferta turística»². Por último los países de la OCDE, que han apostado por el desarrollo integrado, suscitan, entre otros objetivos específicos, uno general y prioritario: la mejora del mercado laboral a través de la inversión en educación y formación.

Empresas, responsables políticos, instituciones y asociaciones del más diverso signo comprometidas con la actividad turística, no sólo no han permanecido ajenas a estas recomendaciones sino que reconocen de modo explícito que el sector turístico está necesitado de más y mejor formación, de una cualificación que sea capaz de adaptarse a la cambiante conducta que mueve la demanda turística. Otra cosa muy distinta es la partitura que están dispuestos a interpretar.

Así las cosas, es justo reconocer que la incorporación de los estudios superiores de turismo a la Universidad ha dejado insatisfechos a buen número de cuantos teorizan con esta problemática. Insatisfacción que viene a mantener, incluso a incrementar, la falta de credibilidad que el sector empleador tiene respecto de la formación académica. Se constata, en los más diversos ámbitos, discusiones baladíes en torno al nivel académico que debe otorgarse a los estudios superiores de turismo; si unos se muestran satisfechos con la

1 *Crecimiento, competitividad y empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI*. Libro blanco. Suplemento 6/93 del Boletín de la CE Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficial de las Comunidades Europeas, pp. 201.

2 URO-INFO: El boletín de la política empresarial. Septiembre 1998. Comisión Europea. Dirección General XXIII.

Diplomatura otros reclaman la Licenciatura, pero en todos se descubre una falta total de congruencia entre sus planteamientos teóricos y las condiciones que el mercado de trabajo espera encontrar en los recursos humanos que le proporciona el sistema educativo. Sin duda alguna, cabría reflexionar en torno al siguiente interrogante ¿En qué y en quiénes están pensando unos y otros? ¿En una oportunidad más que nos brinda el turismo?

Esta constatación me ha impulsado a realizar un trabajo de investigación que arroje alguna luz a las discusiones actuales. Investigación llevada a cabo desde la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, consistente en entrevistar a empresas y responsables de la Administración turística con una meditada batería de cuestiones, acerca de su percepción sobre la formación que debe proporcionarse a los recursos humanos que se responsabilizarán del sector turístico en el siglo XXI. Sin embargo, antes de presentar los resultados de este trabajo parece oportuno detenernos a considerar, de modo sucinto, el origen de la discusión y de la incongruencia respecto de los estudios superiores de turismo y que vendrá a justificar el por qué del enunciado de este trabajo.

1. LA REESTRUCTURACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS SUPERIORES DE TURISMO

El hecho de que el turismo sea un fenómeno difuso y transversal, que condiciona y a su vez es condicionado por una pluralidad de sectores y factores, justifica plenamente que foros del más alto nivel científico, político y empresarial, aborden con particular interés la problemática de la formación de sus recursos humanos.

Esta preocupación se pone de manifiesto, de modo exclusivo, en el Congreso que AECIT celebra en Alicante en 1995: «Hacia un modelo integrado de formación en Turismo»³ y se reitera, aunque con una perspectiva más del pasado que hacia el futuro, en el Congreso Nacional de Turismo de Madrid de 1997, que en su Panel IV «La empresa turística: fiscalidad, formación y empleo»⁴, se pone al descubierto, por parte de los responsables más directos del turismo, las necesidades específicas de formación y cualificación en el sector.

Si se presta atención a las fechas de celebración de ambos eventos, se advertirá que la primera cita tiene lugar cuando todavía no ha aparecido el RD 259/1996, sobre incorporación a la Universidad de los estudios superiores de turismo. Se trata de un Congreso con un claro predominio del mundo académico, con la sola excepción de los intervinientes en cuestiones de Formación Profesional, que pertenecen al ámbito de la hostelería. Este mundo académico, concerniente a diversos estamentos universitarios, pero también a las Escuelas de Turismo, se muestra particularmente sensibilizado por el proceso que el gobierno de la nación ha iniciado sobre la incorporación de los estudios superiores de turismo a la Universidad. Las intervenciones se polarizan entre quienes muestran su disconformidad, porque presienten la pérdida de su categoría, y quienes creen poder dotar

3 INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS (1995): «Hacia un modelo integrado de formación en Turismo». *Estudios Turísticos*, nº 128. Madrid.

4 INFORMACIÓN COMERCIAL ESPAÑOLA: «Congreso Nacional de Turismo». *Revista de economía*. Ministerio de Economía y Hacienda. Núm. 768. Febrero 1998. Madrid.

del rango necesario a unos estudios que durante demasiado tiempo han estado fuera de su ámbito natural, el Ministerio de Educación y Ciencia. Por esta razón la mayor parte de las conclusiones se dedican a justificar el qué, el cómo y el cuándo de la incorporación propuesta por el Gobierno y la modalidad que debe seguirse, con las ventajas e inconvenientes que cada una de las opciones subjetivamente plantea. Todas las posturas tienen en común el reconocimiento explícito de que la nueva estructura social y económica del turismo exigen una renovación del sistema educativo, pero disienten a la hora de elegir la modalidad de la Diplomatura o de la Licenciatura. Como es bien sabido la Administración se decide por la primera opción con la estructura que establece la LRU.

La celebración del Congreso Nacional de Madrid se produce cuando el aludido decreto ha entrado en vigor y buen número de Escuelas de Turismo distribuidas por el territorio nacional han iniciado el proceso de adscripción a la Universidad, no sin grandes problemas derivados del cambio estructural que ello supone. Aquí los posicionamientos difieren bastante de los expuestos en Alicante, porque también lo son los intervinientes, ahora el predominio corresponde a la administración del turismo —cargos políticos, responsables de diferentes áreas y lugares— junto a un empresario preocupado mucho más por las políticas macro-financieras que micro-financieras, como puede ser la formación. No se discute la modalidad del título de incorporación a la Universidad, aunque no faltan reiteraciones al objetivo de alcanzar la licenciatura. Pero estas breves puntualizaciones son envueltas por las razonadas voces que expresan la realidad que vive el sector en las últimas décadas, con un manifiesto deseo de volver al control de la situación anterior a la incorporación de la Universidad. Afloran las competencias horizontales entre administraciones y las presiones de cuantos no desean ver mermadas sus situaciones de privilegio en materia de formación, única representación educativa. El fondo de la cuestión queda expresada en las Actuaciones y Medidas para el Sector, propuestas por parte del Secretario de Estado de Comercio, Turismo y de las PYME, que en una extensa relación de iniciativas, de las que otorga la responsabilidad a la Dirección General de Turismo, en la novena afirma «Redacción de un inventario de enseñanzas turísticas, con especificación de sus programas, contenidos, medios, instalaciones y necesidades con la participación de todos los sectores, Administración y Universidad. Se trata de mejorar la formación y cualificación profesionales de los recursos humanos del sector mediante la articulación de un esquema que ofrezca los niveles de formación necesarios, garantizando así una mayor profesionalidad al sector».

¿Qué conclusión puede obtenerse de los posicionamientos de ambos congresos? A mi juicio muy sencilla, hay un expreso reconocimiento del papel que juega la formación, pero al mismo tiempo se produce una absoluta unanimidad en confesar que la formación turística, que hasta este momento reciben los recursos humanos, es a todas luces insuficiente para responder, con eficacia y eficiencia, a las necesidades que plantea la demanda, y se le discute a la Universidad que asuma toda la responsabilidad. Incomprensiblemente se aprecia un cierto atrincheramiento en autárquicas actitudes a negar a la institución de más alto nivel educativo la organización de un plan de estudios.

El consenso, por una parte, y la discordancia, por otra, para definir áreas de estudio y niveles académicos, producen la impresión de que se ha avanzado muy poco desde 1963. Para confirmar este juicio basta con releer, para el consenso, los preámbulos de los

decretos de 7 de septiembre de 1963, (M^o. Información y Turismo) Escuela Oficial de Turismo. (Creación; regula concesión del título legalmente reconocido a Centros no oficiales) y el Real Decreto 259/1996 (M^o. Presidencia) sobre incorporación a la Universidad de los estudios superiores de turismo. Ambos empiezan por contemplar la importancia del turismo como actividad económica en nuestro país, lo cual nadie pone en duda. Pero inmediatamente admiten la necesidad de la formación, si en el primer caso se dice «Es evidente que el mantenimiento y mejora de nuestra calidad de país turístico ha de depender en gran parte de la preparación y eficacia de las personas que profesionalmente se dedican a esta tarea. Por ello, cada vez en forma más notoria, se echaba de menos la debida regulación de las enseñanzas turísticas superiores con miras no sólo a su organización, sino a su fomento». En el Real Decreto se insiste en «la necesidad de resolver algunas deficiencias existentes en los niveles de formación y dar respuesta a la demanda de una superior capacitación entre los directivos de nuestras empresas turísticas, que se reclama desde los sectores empresariales, institucional e incluso académico».

Parece que no se ha podido, no se ha sabido o no se ha querido realizar las oportunas modificaciones para estar conforme con las demandas de unos y de otros. Las raíces de las discordancias son clarísimas, obsérvese que estamos ante decretos de diferentes ministerios, pero el desarrollo de ambos dan la clave, en el primero se impone toda subordinación en materia de enseñanza turística al Ministerio de Información y Turismo; en cambio, el segundo lleva consigo la incorporación plena de los estudios superiores de turismo al ámbito universitario, en el marco de lo previsto en la Ley Orgánica 11/1983 de Reforma Universitaria, de tal forma que estas enseñanzas puedan ser organizadas y desarrolladas por la Universidad. Casi cuatro décadas ha costado dar el reconocimiento debido a unas enseñanzas de tanta trascendencia social, económica y hasta política. Por fin, los estudios superiores de turismo están donde debieron colocarse en 1963, en la Universidad.

Sin duda alguna, esta decisión de acabar con una anacrónica situación, genera la quiebra de estructuras que distorsionan el perfecto desarrollo de unas enseñanzas acordes con la realidad. A mi juicio, esta quiebra se origina por tres razones fundamentales; la primera, se extrae del ambiente que dominó el Congreso de Alicante. Se advertía un excesivo temor a perder posicionamientos empresariales, desconfianza en la decisión que se iba a tomar para adscribir los estudios a la Universidad. Las experiencias que se esgrimían eran poco convincentes por lo que hubo demasiado diálogo de sordos. La segunda se desprende del Congreso de Madrid en el meticuloso cuidado que se pone por mantener el poder, las competencias horizontales entre sectores de la Administración siguen obstaculizando el progreso, aspecto que se explicita al proponer que sea el Director General de Turismo quien se responsabilice de las enseñanzas turísticas. Clara intromisión que simboliza el caos en que se está cayendo en materia de enseñanza. Por último, da la impresión de que se está hablando de diferentes turismos, o por lo menos de dos intentos de regular unas enseñanzas turísticas superiores, como si el ámbito de actuación de estos profesionales no fuera el mismo. La postura globalizante expuesta en Madrid es muy preocupante porque se advierte el deseo de rebajar los niveles. En todos los casos se respira más utopía que realidad a la hora de definir tanto la esencia del propio sector como el objetivo de la educación.

En honor a la verdad, en el Congreso de Madrid, aunque como de soslayo, en un punto aislado en el conglomerado de anhelos y deseos, se desliza la clave para emprender la solución al problema: «resultaría necesario adecuar la experiencia docente acercando a estas infraestructuras la realidad de las empresas». Una adecuación que, por nuestra parte, corresponde a la Universidad a través de las Escuelas de Turismo. Precisamente en esta búsqueda de conciliación se centra la investigación que se presenta en este trabajo.

En este sentido, se ha planteado una investigación a base de entrevistas con las empresas turísticas más significativas y las administraciones local y regional para conocer los posicionamientos, deseos, frustraciones, críticas, etc., con el fin de concretar el nivel formativo que los estudios superiores de turismo deben alcanzar. Todas las discusiones mantenidas ayudarán a diseñar el perfil del Diplomado Universitario de Turismo. Pero conscientes de que la formación de estos profesionales debe ser tan cambiante como las necesidades que pretenden atender, se plantean las vías de perfeccionamiento y reciclaje matizando dónde y cómo. Asimismo no se dejan pasar aspectos de suma importancia, como descubrir los retos del sector ante la formación o sus inquietudes en cursos de postgrado.

2. LA OPINIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Las disquisiciones aludidas en los puntos anteriores aconsejan iniciar una investigación rigurosa en torno a las cuestiones clave en la formación y para el futuro de los recursos humanos en el turismo. En primer lugar, se proponen dos interrogantes que pueden aportar alguna luz a los deseos mostrados en los preámbulos comentados de los citados decretos, se pretende averiguar el grado de congruencia entre la producción de profesionales y la respuesta del ámbito empleador. Un análisis que de alguna manera permite evaluar no sólo la eficiencia académica de planes anteriores, sino decidir la respuesta de futuro. Estos interrogantes se concretan del modo siguiente: categorías profesionales y niveles de formación en su empresa; perfil que exige o exigiría a sus empleados desde el punto de vista personal, profesional y formativo; inmediatamente se aborda el problema, de modo directo y abierto, acerca del perfil que deberá tener un Diplomado en Turismo.

Conocidos estos aspectos de singular relieve en y para la empresa, pasamos al debate social sobre cuestiones que están en la base de toda discusión del sistema educativo. Se pretende reflexionar sobre la formación que los alumnos reciben en la Escuela y del por qué acuden estos alumnos a los centros. Se trata de saber si nuestros planes de estudios responden a una demanda social, o por el contrario están en relación con la realidad del sector turístico. Cuando se han elaborado las diferentes respuestas, todas ellas con alta dosis de subjetivismo, se insta a diseñar el modelo de formación vinculado a las empresas. Se finaliza este debate social sugiriendo el dilema de si nuestros alumnos estudian turismo, porque este sector está de moda o porque hay realmente importantes salidas profesionales, en razón a la demanda que realiza la parte empleadora.

Las cuatro cuestiones restantes se formulan en torno a las controversias referidas en los Congresos que hemos aludido más arriba. En uno y otro se habla reiteradamente de los cursos complementarios de formación a través de postgrado, master, etc. Unos cursos que

en demasiadas ocasiones se diseñan con criterios academicistas lejos de las necesidades reales del sector. Por ello se interroga sobre el perfil y contenido que a su juicio deberán tener estas acciones en favor de la formación de profesionales o graduados. En el ámbito marcado para estas cuestiones no podía faltar la razonada discusión acerca de la conveniencia de implantar una licenciatura universitaria de turismo. Se concluye esta polémica batería con dos cuestiones de futuro, una relativa al reciclaje necesario que deben recibir los profesionales, con alusión al lugar más idóneo, y, por último, interesa conocer los retos que el sector tiene fijados ante la formación de los recursos humanos. Toda esta temática es de singular relieve por cuanto significan para un año en el que debe iniciarse una reforma de los actuales planes de estudios.

Si desconcertante ha sido la sinfonía interpretada en los dos grandes conciertos expuestos más arriba, no lo es menos a nivel individual por parte de quienes en múltiples ocasiones reclaman acciones que acometan el problema de una mayor y más acorde formación. Este juicio viene a cuento por las decepciones experimentadas en el trabajo de campo. Un elevado número de pequeñas y medianas empresas, pese a las reiteradas llamadas en busca de la codiciada información, jamás la facilitaron, entre estas empresas se encuentran algunos de los hoteles más renombrados de la ciudad de Murcia. Similar queja puede hacerse a la administración, aunque de la municipal se ha tenido mejor trato, en particular de los ayuntamientos del Mar Menor. Queda sobradamente probada la segunda parte de este título, porque en los grandes acontecimientos, frente a un auditorio más o menos significado, es fácil interpretar el papel que tan dignamente lleva una importante mayoría, de la que estamos sumamente agradecidos y de la que quedamos deudores, éstas son las empresas comprometidas con alguna importante tipología del turismo imperante en la Región, ayuntamientos cuyo compromiso con el turismo se remonta al siglo pasado y restaurantes que justifican plenamente su reconocido prestigio. Todos ellos han hablado claro, concreto y con profundo sentido de la profesionalidad del turismo con mayúsculas. Pero de modo muy particular el principal centro turístico de la Región, el mayor empleador y quien ha sabido vencer magistralmente el problema de la estacionalidad, La Manga Club Resort.

Sin duda, la respuesta más reveladora del problema de fondo la ha proporcionado el Gerente de un gran hotel de La Manga, aludiendo al modelo turístico imperante, tanto en el pasado inmediato como para el futuro próximo. Hace una crítica a la Ley del Turismo porque descafeina a la empresa turística y con ella a quien debe regentarla. Una ley que desconsidera al Diplomado en Turismo ya que ahora cualquiera podrá dirigir un establecimiento turístico. Al conjunto de preguntas responde globalmente, con que todos los planes de estudios serán una pérdida de tiempo, porque en el modelo turístico que se defiende tan sólo hacen falta albañiles, porque aquí se apuesta por seguir construyendo segundas residencias en lugar de fomentar una industria hotelera. Una respuesta concluyente que pone de relieve lo desconcertante del sector. Un tema a tener en cuenta en futuros debates e investigaciones acerca de la oportunidad entre planificación y política territorial y planificación y política educativa.

3. CONGRUENCIA ENTRE FORMACIÓN DE PROFESIONALES Y DEMANDA DEL SECTOR

Tan sólo hay una forma real de saber el grado de congruencia entre los titulados generados por el sistema educativo y los niveles de ocupación, de empleo, que el sector turístico demanda. Para ello se recurre a un doble análisis, conocer las categorías profesionales que tiene el sector en los diversos establecimientos aludidos y relacionarlo con el nivel de formación que poseen los trabajadores. El conjunto de respuestas obtenidas se resume en los gráficos siguientes, que expresan con suma claridad la situación real de la relación existente entre formación y empleo. Sin embargo, parece necesario recalcar algunas de las conclusiones más significativas. En primer lugar, resaltar que el peso de los licenciados en el conjunto de los ocupados en el sector tan sólo es del 4 %, con la particularidad de que la mayoría de ellos desempeñan puestos muy específicos en el ámbito de la empresa, precisamente en temas internos de la misma y poco relacionados con el turismo, en sentido estricto. Son puestos que existen en otras muchas empresas. La situación cambia radicalmente al considerar el nivel diplomatura, ahora son casi la cuarta parte de los empleados los que poseen este nivel, con una particularidad, más de la mitad de los mismos son TEAT. Sin duda alguna, es en los niveles inferiores donde se localiza la mayor bolsa de empleo, casi una tercera parte de los trabajadores ocupados fijos son graduados escolares, y el resto son formación profesional en diferentes ramas, entre quienes también hay un importante peso de bachilleres, que han obtenido un buen nivel de idiomas. Una conclusión final, a modo de pregunta para la reflexión ¿De qué sirve tanta discusión acerca de niveles educativos si luego no tienen sitio en el mercado de trabajo?

Parece suficientemente probado que la diplomatura tiene más aceptación, pero adviértase que casi la mitad está ejerciendo labores idénticas a la de graduado escolar y por debajo de la formación profesional en la rama de hostelería. La realidad demuestra cuanto se ha apuntado más arriba, debe tenerse mucho cuidado de no frustrar generaciones enteras de jóvenes que acuden a un sector ilusionados, aunque las oportunidades a su formación no son tantas y tienen que competir con otros profesionales con inferior cualificación profesional, pero tal vez más dispuestos a ejercer unas tareas más diversificadas.

En íntima relación con la tipología formativa que deben tener los empleados del sector, se investiga respecto al perfil exigido desde tres vertientes: la personal, la profesional y la formativa. Las respuestas obtenidas hacen tambalear a todo el sistema educativo vigente y al que desde algunos sectores academicistas se intenta implantar, sin tener en cuenta las peculiaridades de los alumnos que acuden a la Diplomatura y el sistema de selección de los mismos.

Desde el punto de vista del perfil personal es unánime la demanda, por parte del empresariado, de una persona flexible, con gran capacidad de adaptación, actitud positiva y emprendedora, orientada al servicio y a la atención de personas. Para todos los empresarios y responsables de recursos humanos, la amabilidad y la cortesía «natural» es un plus. Poseer una gran capacidad de aprendizaje y soltura para trabajos bajo presión. Debe ser una persona creativa y con gran capacidad de inventiva capaz de solucionar problemas en un corto periodo de tiempo. La empatía se considera como la cualidad de mayor valor en la industria hostelera. Algo muy distinto ocurre en el ámbito de la administración, donde

Gráfico 1
DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR NIVEL DE FORMACIÓN

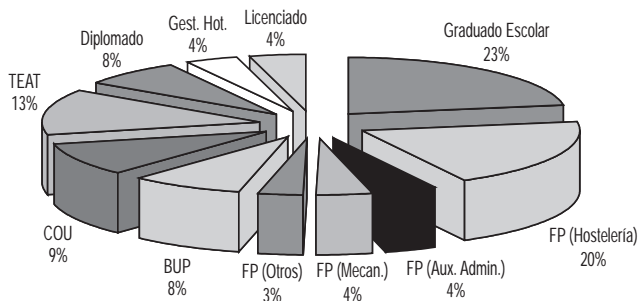


Gráfico 2
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO

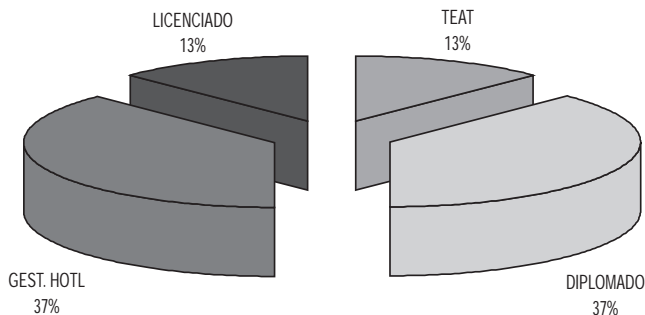


Gráfico 3
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

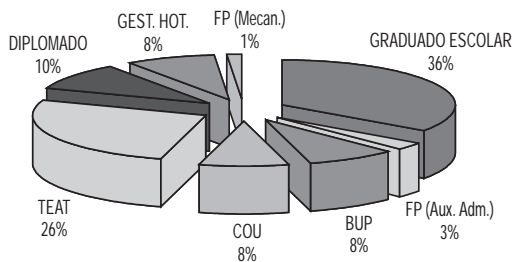


Gráfico 4
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

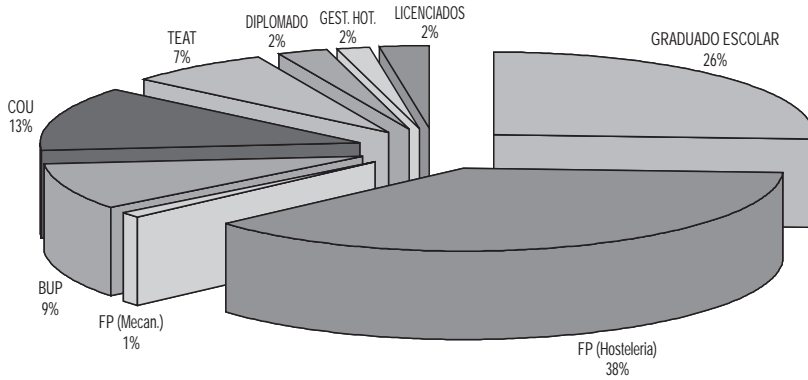


Gráfico 5
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD: DIVISIÓN DE FINANZAS

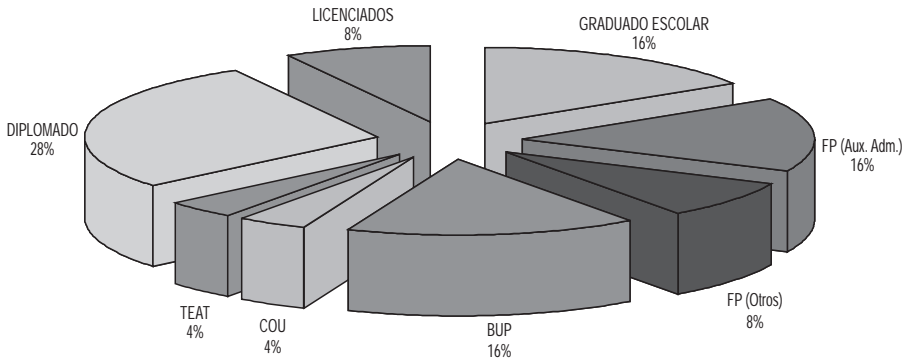


Gráfico 6
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

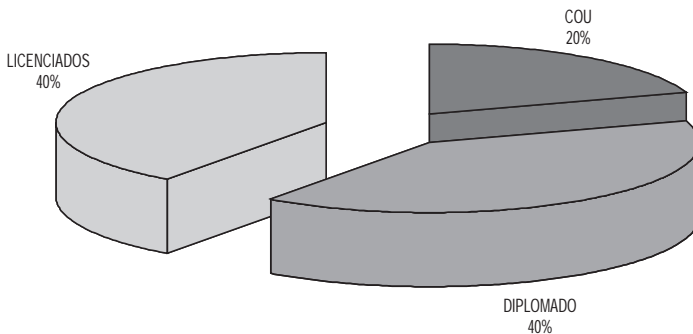


Gráfico 7
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE MARKETING Y VENTAS

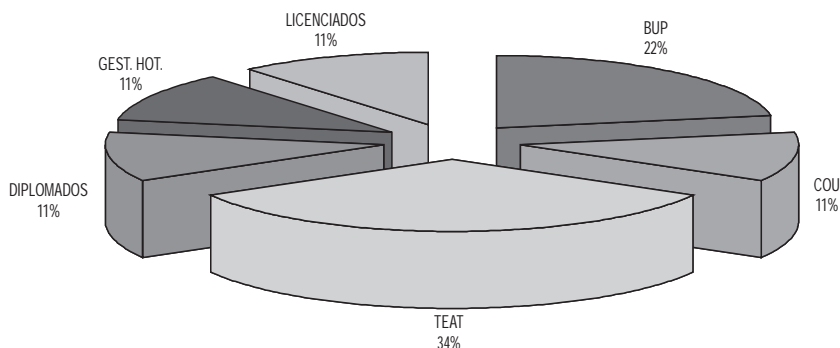
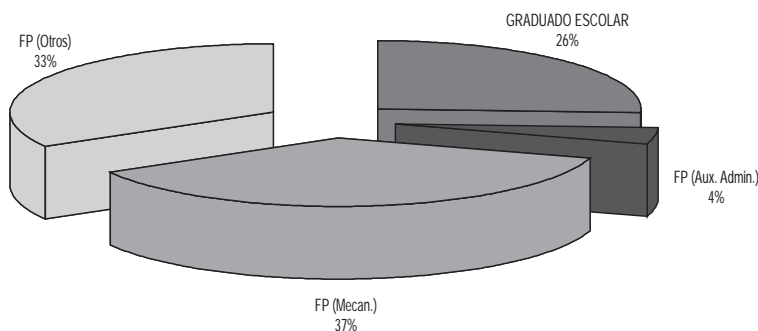


Gráfico 8
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO



no se tiene en cuenta perfiles psicológicos, únicamente interesa que tengan la titulación exigida y respondan al cuestionario que se les propone, si superan las pruebas pasan a ser funcionarios inamovibles y ahí termina toda preocupación.

Respecto al perfil profesional las exigencias en el mundo de la empresa turística alcanzan un nivel que de nuevo contrasta con la administración, presenta mayor exigencia al plan de estudios. Se reitera machaconamente que debe ser una persona polivalente, capaz de realizar varias funciones de manera rápida y eficaz, de asumir responsabilidades y tomar decisiones, tiene que ser altamente resolutivo. Exigen que debe ser un profesional generalista, pero formado en las áreas específicas de hostelería, como único sistema de conocer el negocio. La unanimidad se hace mayor, si cabe, al considerar que debe ser una persona con gran vocación empresarial y una actitud permanente de vendedor. Actitudes que son puestas de manifiesto por todos los empresarios. Pero si desea hacer carrera en el sector debe inculcársele la idea de convertirse en líder, de ser capaz de dirigir a personal,

Gráfico 9
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
DIVISIÓN DE APARTAMENTOS

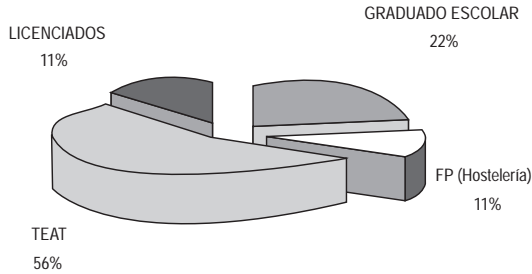
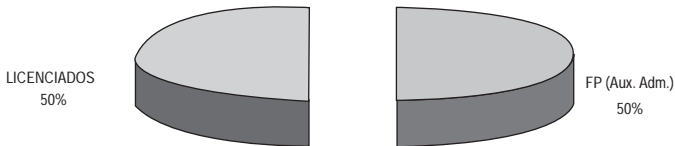


Gráfico 10
DISTRIBUCIÓN POR FORMACIÓN SEGÚN ACTIVIDAD:
ASUNTOS LEGALES



pero con una perspectiva moderna y eficaz. Condiciones que no son expuestas por la administración, porque superadas las oposiciones de ingreso ahí termina toda su potencialidad, incluso estas características pueden llevarle a tener serios problemas, resulta más aconsejable hacer «despacio» lo que manda el jefe.

Curiosamente, cuando se analizan las exigencias de carácter formativo, se descubre un mayor acercamiento a la dinámica educativa, aunque esconde serios interrogantes. En primer lugar sitúan una buena formación en idiomas —inglés, alemán, francés— en este orden, cuando el plan de estudios vigente, en las asignaturas troncales tan sólo coloca 4,5 créditos de estos idiomas, con la posibilidad de llegar a 6. Este déficit se ha tenido que suplir con asignaturas obligatorias de Universidad o con optativas ¿a qué conduce este desequilibrio? Entre los distintos planes de estudios se generan profesionales de diferente capacidad competitiva.

4. PERFIL DEL DIPLOMADO DE TURISMO

La mayoría de las respuestas reiteran bastantes de las características señaladas en el punto anterior. Luego la configuración de un Diplomado en Turismo, en sus tres vertientes básicas, ha quedado señalada en el punto anterior y los planes de estudios deberán adecuarse a estas circunstancias, pero no sólo los planes, sino la dinámica de los centros y la programación que el profesorado realiza al comienzo del curso. Además puntualizan en este apartado una condición básica, que más adelante vuelven a repetir, resulta imprescindible un profundo conocimiento del sector a nivel nacional e internacional, por ello sería deseable que a lo largo de la Diplomatura se implanten, al menos la tercera parte de los

créditos, en sistemas de prácticas en empresas del sector. El actual plan de estudios no contempla ni un diez por ciento de los créditos en prácticas, con la particularidad de que no especifica como deben realizarse; no hay regulación de cómo, cuándo, dónde; cada centro se relaciona como puede con el sector.

5. CONGRUENCIA ENTRE LA FORMACIÓN QUE RECIBEN LOS ALUMNOS Y LA QUE EL SECTOR SOLICITA

Para este análisis que constituye por sí mismo un auténtico debate social, del que parecen ausentes las autoridades responsables del ámbito educativo y del sector turístico, se elaboran tres preguntas abiertas a los interlocutores que dan respuestas contundentes e inequívocas, que a todo el que tiene alguna responsabilidad académica debe hacer reflexionar profundamente e iniciar los movimientos posibles para salir de la actual situación acomodaticia, de una situación donde la inercia y la falta total de autocrítica debe empezar a sonrojar a todos.

Cuando se interroga acerca de si la formación que reciben en las Escuelas de Turismo responden a una demanda social o a una demanda real del sector turístico, no se descubre, en el conjunto de repuestas, ni una fisura. Contestan con su experiencia personal y lamentándose de que tan sólo responde a una demanda social. El problema radica en que la formación impartida en las Escuelas de Turismo no se adapta a lo que el sector demanda. Desde la Administración se dice que los TEAT no han adquirido jamás conocimientos específicos, pero también lo reiteran desde la empresa. Falta una especialización por áreas y debe haber un control específico para las prácticas. Hay un desconocimiento real de la empresa por parte de sistema educativo.

En la siguiente pregunta se descubren las razones profundas de las quejas y lamentaciones, puesto que se pide indique el tipo de vinculación que debería establecerse entre las empresas turísticas y la formación de los recursos humanos. La primera vinculación que reclaman es, precisamente, que al menos parte del profesorado esté relacionado con el sector turístico profesionalmente, profesorado que debería reunir todos los requisitos académicos para impartir clases. En segundo lugar, que las autoridades académicas tuvieran reuniones bipartitas con el sector a la hora de elaborar un plan de estudios. En tercer lugar, crear un canal oficial que regule el tipo de prácticas profesionales que convenza a los empresarios de que es una buena inversión lograr una ajustada formación del capital humano. No faltan alusiones referentes a conseguir un ajuste formativo de las actuales directivas para convencerles de estas necesidades. Por último, todos aluden a la imperiosa necesidad de la formación continuada en la empresa por parte de auténticos especialistas, con la correspondiente ayuda oficial.

Para concluir este debate social se introduce una pregunta clave a los propósitos de la investigación, en busca de adecuar formación y demanda, pero no exenta de la intencionalidad de descubrir alguna pista respecto al elevado número de estudiantes que en la actualidad tiene la Universidad. En este sentido, se interroga acerca de si estudiar una Diplomatura en Turismo responde a una moda de estudios —el turismo está de moda y todo lo que impregna atrae— o por el contrario se trata de atender a las necesidades del sector.

Las respuestas obtenidas descubren como una línea divisoria entre políticas del pasado y expectativas del futuro inmediato. Entre ambas posiciones se intercala la cuestión clave del actual sistema educativo en confluencia con la naturaleza del empleo. Todo el mundo confirma que es cierto que muchos Diplomados en el sector sólo utilizan la carrera como último recurso, pero no desde una perspectiva vocacional. Realizar la carrera no resulta difícil y el título puede servir de trampolín para colocarse en la Administración. Respecto a la disyuntiva apuntada hay unánime reconocimiento de que es posible que haya sido una moda llevada por las posibilidades de realizar viajes, la parte bonita de la profesión. Sin embargo, todos coinciden en señalar que en la Región de Murcia, en concreto, hay una demanda real de estos profesionales y que las actuales políticas hacen presagiar una mayor demanda de Diplomados con una formación más generalista. Precisamente en este aspecto no falta quienes apuntan que las dificultades que encuentran estos diplomados provienen de que no reúnen las características que requiere el sector y se ven obligados a contratar a otros profesionales.

6. LA FORMACIÓN DE POSTGRADO

Uno de los debates más apasionados en la actualidad está en torno a la propiedad y oportunidad de este tipo de cursos. Debate al que AECIT le ha dedicado una interesante reunión científica (Cáceres, junio 1998). La realidad es que desde los más insospechados organismos surgen cursos de naturaleza diversa que ofrecen una «óptima» formación en materia turística, con la más compleja batería de apuntes formativos y a la vez costosa matrícula. Pues bien, ante esta situación y por la continua demanda, pero también después de haber oído cuanto antecede, de parte de los empleadores de estos postgraduados, parecía oportuno averiguar la temática que a su juicio debería figurar en un curso de esta naturaleza y que tuviera aplicaciones en su empresa.

Las respuestas son tajantes; prácticas y con plena participación del sector, para lo cual debe constituirse un consejo asesor empresa/universidad. Además indican que estos cursos deben plantearse como ampliación de los conocimientos adquiridos en la Diplomatura, nunca una repetición de lo ya sabido. Hay unanimidad en convocarlos sobre aspectos concretos y situaciones específicas, tanto de la empresa como del sector.

7. TITULACIÓN EXIGIBLE A LOS ESTUDIOS SUPERIORES DE TURISMO

El largo debate descrito en la primera parte de este trabajo no podía quedar fuera de una investigación en el sector. Para tal fin se propone una pregunta concreta y directa ¿considera necesaria una licenciatura universitaria de turismo?

Como ha ocurrido en otras cuestiones, la subjetividad de cada empresa o representante de la administración ha introducido tres categorías de posicionamientos, la gran empresa, con parte de la administración; resto de administración; pequeñas empresas. La primera posición es una apuesta decidida y firme a favor de la licenciatura, la justificación resulta convincente, la necesidad que tiene el mercado turístico de profesionales altamente cualificados capaces de dirigir la empresa turística. Contestan con un interrogante que no deja lugar a dudas ¿por qué debe dirigir un licenciado en otra rama una empresa turística?

cuando se trata de profesionales advenedizos al sector. En sus reflexiones llegan a defender que sea un licenciado en turismo quien dirija los destinos del turismo y llegue, por lógica, a elaborar la política turística, esto evitaría muchos de los actuales palos de ciego que recibe el sector. También la reclaman porque en el seno de una licenciatura, articulada en los razonamientos expuestos hasta ahora, lograrían que los alumnos conozcan en profundidad la problemática de la principal actividad económica nacional y regional. Son categóricas y contundentes las respuestas a favor de la licenciatura.

En la posición intermedia están algunas administraciones locales, estiman que tal vez hasta ahora no haya sido necesario pero que en el futuro inmediato no cabe ninguna duda, los cambios que ha de experimentar el sector hará necesaria la figura del licenciado en turismo.

Por último, las pequeñas empresas, dominantes en la Región, creen que «seguramente» con una Diplomatura bien enfocada sería suficiente. Véase en esta respuesta la tendencia generalizada entre el empresariado murciano de contratar antes a grados medios que a superiores por razones puramente económicas.

8. FUTURO PROFESIONAL

Aquí se introducen dos cuestiones de extraordinaria transcendencia, tanto para el presente como para el futuro de los profesionales del sector. En primer lugar, conectando con la problemática de los postgrado, que parece aludir más a personas que no tienen colocación y ven en estos «títulos» un aval, se investiga acerca de la necesidad del reciclaje periódico del personal y dónde deberá realizarse y, en segundo lugar, interesa conocer que retos tiene el sector ante la formación de sus recursos humanos.

A la primera cuestión la respuesta, es unánime; en un sector, que se presenta como líder en la economía, toda empresa que quiera estar en consonancia con las directrices del sector está abocada al periódico reciclaje del personal y de las instalaciones, sino quiere perder todas las oportunidades. Lo consideran como algo imprescindible, por encima de las campañas de promoción. Si éstas se hacen en función de los cambiantes gustos de la demanda ¿cómo no tener al personal al mismo nivel? En cuanto al lugar dónde deberán realizarse hay menos coincidencias. La gran mayoría aboga por la propia empresa, otros indican que lo de menos es el lugar, lo que en verdad importa es que se haga; por último estiman que en las Escuelas de Turismo deberían implantarse cursos permanentes de reciclaje, que su investigación del sector les permita estar al día de las fluctuaciones de la demanda para ofertar el adecuado reciclaje, también indican que de estas Escuelas salgan los especialistas que acerquen las innovaciones a las empresas.

Los retos del sector en materia de formación de recursos humanos se concretan en algo de suma responsabilidad para el actual sistema; formar profesionales capaces de sostener una industria de alta calidad y competitiva en ámbitos nacionales e internacionales que nos llevan alguna ventaja. Falta orientación hacia la creación de empresas. Para todo ello reclaman aplicación práctica de cuanto se viene diciendo a lo largo de este trabajo y rechazan de plano el sistema tradicional de cursos y cursillos que han proliferado por parte de la administración y de empresas oportunistas, carentes de sentido y de ética, puesto que sólo piensan en cobrar unas subvenciones pero poniendo escaso esfuerzo en el logro de unos objetivos.

CONCLUSIONES

A modo de reiteración, puesto que cuanto antecede es una serie continua de conclusiones obtenidas a través de un laborioso trabajo en el sector de una Comunidad Autónoma, como la de Murcia, que ha apostado decididamente por el turismo, parece oportuno insistir en unos aspectos básicos para la formación del profesional del turismo, además con el propósito firme de que deje de ser este debate una sinfonía desconcertante.

En primer lugar, resulta evidente que la incorporación de los estudios superiores de turismo a la Universidad ha sido un paso en positivo. Téngase en cuenta que todas las críticas hacen referencia a la situación anterior, porque todavía no han salido al mercado de trabajo los Diplomados en Turismo, surgidos del Decreto 259/1996 sobre la incorporación a la Universidad de estos estudios. Sin embargo, este plan de estudios, esta nueva andadura, debe tomar muy en serio cuantas afirmaciones se hacen en torno al perfil de quien por el momento ha de regir los destinos turísticos.

La revisión de Planes de Estudios, a la que estamos abocados en este curso, debe hacerse en profundidad, para romper la inercia de mantener durante años y años un mismo plan, sin enterarse de los cambios del sector. Debe haber más autonomía en la Universidad para adecuarse a las tendencias y no esperar a que el Ministerio lo disponga. Revisión que no debe ser tan solo del Plan de Estudios, sino extensiva a los métodos pedagógicos y a implantar la investigación en los centros como condición indispensable para ejercer la docencia. No hay la menor duda de que sólo a través de la investigación, la plena capacidad docente e investigadora del profesorado, y de auténtica libertad dentro de la responsabilidad, podrá llegarse a satisfacer la demanda de la sociedad a la que nos debemos. La Universidad de Murcia a través de la Escuela de Turismo, ha iniciado este denso y arduo camino esperando encontrar el apoyo y la comprensión de cuantos están comprometidos con el sector. En este sentido, es obligado agradecer el apoyo prestado por cuantas personas nos han animado con sus respuestas interesadas en el mejor de sus propósitos.

En definitiva, un plan de estudios, una adscripción a una titulación concreta resulta meramente anecdótico sino hay una clara conexión con la sociedad a la que tenemos la obligación de servir. Pero esto sólo puede lograrse si los centros cuentan con autonomía, capacidad de acción, dentro de su responsabilidad, para adaptarse a las circunstancias imperantes, sin tener que esperar decisiones de quienes ignoran la realidad social y educativa de un aspecto o espacio concreto. No es admisible que un plan de estudios en un sector tan cambiante dure lustros sin ningún retoque o adecuación, cuando las tecnologías y las necesidades de la demanda cambian de un año para otro. Las programaciones de los centros no pueden ser monolíticas y sujetas a un manual escrito hace algún tiempo y con una cortedad de miras sorprendente. Una posición que sólo puede romperse a través de la investigación en el sector. Sólo así lograremos una formación aceptable y de utilidad, capaz de eliminar la frustración de los alumnos y del sector que espera de unos recursos humanos la mano firme capaz de llevar su empresa a las más altas cotas. A través de la investigación podrá el profesorado incorporarse en el sector, comprometerse con sus objetivos. Sin olvidar la larga experiencia adquirida en las antiguas Escuelas de Turismo.

Sin embargo, y para no ser tachado de utópico, terminaré diciendo que en planes, programaciones, instituciones académicas de distinta titularidad hay razones que la razón ignora.