

NUEVO MARCO FORMATIVO EN TURISMO Y PERFILES COMPETENCIALES

Antonio J. Guevara Plaza*

Resumen: La oferta formativa en turismo ha experimentado un cambio importante en los últimos años, produciéndose un incremento del número de titulaciones universitarias a nivel nacional. Con la entrada en vigor de los nuevos títulos de grados y posgrados adaptados al Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES), la formación en turismo adquiere un nuevo marco formativo basado en competencias que intenta ajustar sus contenidos a la demanda del mercado laboral.

Es importante conocer cuáles son los diferentes niveles formativos y las competencias que poseen, para fomentar que los puestos de trabajo en las empresas e instituciones vayan siendo ocupados por personas con formación cualificada en turismo, cuestión clave para un sector que vive en continua innovación y evolución, por lo que la gestión del talento es fundamental para ser competitivos.

En el presente trabajo presentaremos el nuevo marco formativo en turismo dentro de la universidad, para ello realizaremos un breve análisis de la situación en la que nos encontramos, para posteriormente continuar con la presentación de los objetivos y perfiles competenciales de los títulos de grado, máster y doctorado.

Palabras clave: Turismo, formación, salidas profesionales, talento, recursos humanos, grado, posgrado y doctorado.

Abstract: The training offer in tourism has undergone significant change in recent years, resulting in an increase in the number of university degrees at national level. With the entry into force of the new titles of degrees and postgraduate degrees adapted to the European space for higher education (EEES), tourism training takes on a new framework based on competencies that try to adjust its content to the demand of the labour market.

It is important to know which are the different training levels and competencies that the titles have, to secure that jobs in companies and institutions are occupied by people with qualified training in tourism, a key issue for an industry that lives in constant innovation and evolution, so that the talent management is essential for being competitive.

In this paper we will present the new formative framework in tourism within the university. To do this, we will make a brief analysis of the situation in which we are, then we will continue with the presentation of the objectives and competence profiles of the titles of degree, master and doctorate.

Key words: Tourism, training, career opportunities, talent, human resources, degree, postgraduate degree and doctorate.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo en España se ha consolidado como uno de los sectores más relevantes desde el punto de vista económico y social. Es posible afirmar que, en el contexto de las ciencias sociales, se trata de un ámbito de conocimiento que atañe a un complejo conjunto de actividades, llevadas a cabo tanto por empresas privadas como por institucio-

nes públicas. Compañías de transporte, hoteles, restaurantes, operadores y agencias de viaje, productores de ocio, comercio, son, entre otros, los encargados de proveer al turista de las actividades, servicios y experiencias que éste demanda.

La interdisciplinariedad ha determinado que el estudio del turismo se haya abordado desde distintas perspectivas científicas

* Presidente de REDINTUR

que abarcan desde la medición de sus efectos en sistemas económicos, pasando por la planificación del territorio hasta el análisis de mercados y comportamiento de la demanda, y con especial énfasis en la gestión empresarial, el marketing de servicios, los componentes culturales y psicosociales del fenómeno, las normas y el marco jurídico que regulan la actividad, las aplicaciones de tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras dimensiones plurales que configuran el objeto de conocimiento científico.

Los diversos niveles de la administración pública, por su parte, tienen las competencias para regular la actividad turística, ordenan el territorio y dotan a los destinos de las infraestructuras, equipamientos y servicios públicos (seguridad, limpieza, sanidad, etc.) necesarios para dar cumplida satisfacción a las expectativas de la demanda. Por último, también la población que acoge establece con los visitantes una relación de intercambio sociocultural.

No menos cierto es el hecho de que el avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la globalización de las actividades turísticas ha hecho surgir nuevos mercados y, por tanto, un nivel de competitividad creciente entre los destinos, que ha de ganarse con la oferta de nuevos y mejores productos y servicios, lo que exige la formación de profesionales con alto nivel de cualificación, tanto para la gestión pública como privada.

Las reflexiones anteriores ponen de manifiesto el hecho singular y diferenciador del turismo, que explica y justifica los estudios

de turismo con unos perfiles profesionales, científicos y específicos. Las amplias posibilidades que posee precisa comprenderlo desde una perspectiva colectiva y global.

A la complejidad de la actividad, se le añade su manifestación dinámica, el continuo crecimiento cuantitativo y cualitativo que hace que el turismo se redescubra constantemente. Siguiendo esta dialéctica, la formación en turismo en los diferentes niveles educativos debe ir adaptándose continuamente a los nuevos postulados turísticos y debe ir utilizando nuevos paradigmas:

“El producto turístico o los productos turísticos, se transforman, se renuevan constantemente, día a día, buscando nuevas y distintas oportunidades de satisfacer al turista tradicional y tratando de ofrecer huecos inexplorados para los más exigentes o los más inquietos. En la innovación de la oferta descansa buena parte de la esperanza de futuro del mercado turístico” (Monfort, Morant y Ivars, 1996).

Es necesario por tanto, tener una formación adaptada a todos los cambios que se producen en el sector realizando una correcta gestión del talento, que permita adecuar los niveles formativos a la formación demandada para los puestos claves de una empresa o institución (Collings y Mellahi, 2009). Podemos afirmar que en las personas que forman una empresa o institución radica la clave de su gestión y éxito.

Estos últimos años con la implantación de los estudios de turismo con competencias adecuadas en el nuevo marco formativo del Espacio Europeo de Enseñanza Superior

(EEES), adaptados a las diferentes salidas profesionales, ha permitido que el desequilibrio que existía entre un país que ostenta una posición de liderazgo en el turismo internacional y la existencia de carencias y disfunciones significativas en materia de formación e investigación turística, haya ido disminuyendo progresivamente (Vera, J.F.; Ivars, J.A, 2001), aunque creemos que todavía queda camino por recorrer. Prueba de ello es, que en la actualidad aún no se ha creado en el catálogo de áreas de conocimiento del Consejo de Coordinación Universitaria, el área de turismo, la cual ayudaría a mejorar la calidad de la educación superior en turismo, permitiendo la salida profesional de doctorados en turismo en la universidad, con una formación especializada. Dicha área se caracterizaría por la homogeneidad de su objeto de conocimiento (Turismo) y la existencia de comunidades de investigadores, nacionales o internacionales, vinculadas a este ámbito de estudio.

El interés principal para crear una área de conocimiento es el de agrupar profesores que imparten docencia e investigación en turismo, pero que se encuentran vinculados a departamentos y áreas de conocimiento que no son directamente afines a la disciplina y los cuales, en determinados aspectos y asignaturas, se ven limitados para poder cubrir las demandas específicas de formación al no disponer de personal dedicado a temas de turismo.

Los estudios en turismo exigen cada vez más personas especializadas con profundos conocimientos específicos sobre el fenómeno turístico en su conjunto, pues la docencia en turismo está experimentando un creci-

miento sin precedentes en el ámbito universitario y, por tanto, la necesidad de aglutinar los diferentes especialistas en un ámbito de conocimiento común, se hace cada vez más imprescindible y determinante de cara a mejorar la formación de los próximos egresados. Esta afirmación se apoya en la evolución positiva de las cifras de estudiantes matriculados en los estudios oficiales de turismo, tanto de grado, másteres oficiales y doctorados, que ha sido posible en parte, gracias a la creación de diferentes titulaciones de turismo de posgrado en los últimos años.

Es necesario señalar que a partir de la implantación de los grados y másteres oficiales en turismo (al amparo del RD 1393/2007 y RD 861/2010) y de los programas de doctorado en turismo (al amparo del RD1393/2007 y del RD 99/2011), es y será cada vez mayor el número de posgraduados y doctores especializados en turismo, quienes completarán la carrera docente en este ámbito de conocimiento. El área de conocimiento en turismo permitiría dar continuidad en la investigación y acceder a la docencia a todas aquellas personas que hayan finalizado sus estudios de doctorado en turismo, ya que actualmente tienen limitada su carrera profesional y su acceso al cuerpo de profesores universitarios, al no existir esa área de conocimiento y estar con una preferencia o pertinencia menor la titulación de turismo que otras titulaciones, para acceder a otras áreas de conocimiento que actualmente tienen la docencia asignada en las diferentes universidades.

Los nuevos retos de la formación turística en España son indisociables del progreso

de la investigación en esta materia. El turismo como objeto de investigación ha sufrido una paradójica y poco deseable postergación en universidades y centros de investigación que se irá subsanando paulatinamente.

En este trabajo se pretende hacer un análisis de los estudios de turismo en la universidad española, presentando los diferentes niveles formativos implantados y sus respectivos perfiles competenciales de Grado, Máster y Doctorado, todos adaptados al Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

La mayoría de las reflexiones, propuestas y competencias de los diferentes niveles de formación que presentamos, han sido extraídos por una parte, del Libro Blanco del título de Grado en Turismo, que ha servido de base para la creación de los estudios de turismo en las diferentes universidades españolas, recogiendo numerosos aspectos fundamentales en el diseño de un modelo de Título de Grado: análisis de los estudios correspondientes o afines en Europa, características de las titulaciones europeas, estudios de inserción laboral de los titulados durante el último quinquenio, y perfiles y competencias profesionales, entre otros aspectos. Este libro fue elaborado durante varios meses por representantes de cuarenta y siete universidades que llevaron a cabo un trabajo exhaustivo, reuniendo documentación, debatiendo y valorando distintas opciones, con el objetivo de alcanzar un modelo final consensuado que recogiese todos los aspectos relevantes del título objeto de estudio.

Por otra parte, se han recogido las aportaciones de los diferentes miembros perte-

necientes a la red interuniversitaria de posgrados en turismo (REDINTUR), formada por veinticinco universidades españolas que imparten programas de posgrado (máster y doctorado) en diferentes ámbitos del turismo. Dicha red posee como objetivos la cooperación en el estudio, el intercambio de experiencias y la propuesta de actuaciones en orden al cumplimiento de las exigencias derivadas del EEES, en el ámbito de los estudios oficiales de posgrado en materia de turismo, avanzando en la cooperación en la docencia, en la investigación y en la movilidad de estudiantes, así como para colaborar en la mejora continua de la aplicación del EEES en cada universidad. Hay que resaltar además, que el Plan Nacional Integral de Turismo 2012- 2015, de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la considera como una fortaleza dentro del eje que corresponde al fomento de la innovación en la gestión a través del talento y el emprendimiento.

Por último y antes de comenzar los diferentes detalles sobre el marco formativo y competencias de los diferentes títulos, es importante resaltar los trabajos realizados por la REDINTUR en colaboración con la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), a raíz del convenio firmado por la Secretaria de Estado de Turismo y los Rectores de las diferentes universidades de la Red para la creación del Sistema de Información de la Investigación Científica en Turismo (SICTUR) (Guevara A., Cerezo A., Quintana, L. (2012). El objetivo principal de esta plataforma es contribuir a la mejora de la competitividad científica y tecnológica en el campo del turismo y aumen-

tar la eficiencia en la toma de decisiones, mediante la difusión de la oferta científica generada en universidades y Centros de Investigación, para que pueda ser consultada por todos los actores que conforman el sector turístico. SICTUR se ha consolidado como la gran plataforma del conocimiento de la investigación en turismo que recoge a más de trescientos grupos de investigación y más de dos mil investigadores, que respalda el avance en investigación y la fortaleza de los estudios de turismo en nuestro país.

II. MARCO FORMATIVO Y COMPETENCIAS

Los nuevos planes de grado y posgrado ofertados al amparo de los reales decretos anteriormente citados han sido la oportunidad para adaptar la formación turística a la realidad del país, cumplir con las expectativas de las instituciones públicas turísticas y de las empresas del sector, para crear sinergias, mejorar el capital humano como recurso en la empresa y favorecer la investigación en el sector, aspectos que durante mucho tiempo atrás no se habían tenido en cuenta. Con este nuevo modelo, los estudios de Turismo en España obtienen el máximo reconocimiento internacional, al tiempo que se cumplen las expectativas planteadas por el nuevo EEES (ANECA, 2004: pp.57).

El Libro Blanco de Grado en Turismo, en adelante LBGT, recoge la opinión unánime de los expertos de las distintas disciplinas que estudian el turismo y aceptan que el hecho turístico admite múltiples objetivos de estudio (ANECA 2004: pp.90).

No menos cierto es el hecho de que la globalización de las actividades turísticas ha hecho surgir nuevos mercados y, por tanto, un nivel de competitividad creciente entre los destinos, que ha de ganarse con la oferta de nuevos y mejores productos y servicios, lo que exige la formación de profesionales con alto nivel de cualificación, tanto para la gestión pública como privada.

Por tanto, la existencia de diferentes niveles formativos en Turismo es una necesidad para posibilitar la formación de profesionales que trabajen en el sector turístico en los siguientes ámbitos:

1. Alojamiento
2. Restauración
3. Intermediación
4. Transporte y logística
5. Planificación y gestión pública de destinos
6. Productos y actividades turísticas
7. Formación, investigación y consultoría

El ámbito Alojamiento abarca todos los establecimientos hoteleros y extrahoteleros, incluyendo camping, residencias rurales, alquiler de apartamentos, clubes de vacaciones y un largo etcétera. Es un ámbito muy variado donde los perfiles profesionales pueden cambiar, no sólo por el tipo de establecimiento, sino por su categoría y su especialización.

El ámbito Restauración incluye los trabajos relacionados con la gestión tanto de los diversos tipos de restaurantes, como en empresas de hostelería de colectividades o empresas de catering, así como en las unidades de negocio correspondientes al ámbito de alojamiento.

El ámbito Intermediación comprende touroperadores, mayoristas, agencias de viajes (receptoras y emisoras) y otros tipos de intermediarios turísticos como CRS (centrales dereservas), intermediarios independientes, metaintermediarios tecnológicos, nuevos modelos de turismo colaborativo o “peer to peer”, etc.

El ámbito Transportes y Logística. En este ámbito se agrupan todas aquellas empresas vinculadas al transporte, ya sea aéreo, marítimo, fluvial, por carretera o ferroviario. Además incluimos las de servicios logísticos como las entidades de gestión de puertos, aeropuertos o estaciones que interactúan con ellas. En este mismo ámbito se incluyen las empresas de alquiler de vehículos por su vinculación con el transporte aunque su gestión difiera de las anteriores.

El ámbito Planificación y Gestión Pública de Destinos incluye todas aquellas instituciones, generalmente de naturaleza pública, que, a través de diversos instrumentos, se ocupan de definir un destino turístico a nivel local, regional, autonómico y nacional y de establecer las bases para su gestión, planificación y promoción.

El ámbito de Productos y Actividades Turísticas comprende lo que habitualmente se denomina oferta complementaria. Este

ámbito está a menudo enmarcado dentro de todo lo relacionado con la cultura, el ocio y la recreación. Entre las diferentes empresas e instituciones vinculadas a este ámbito hay una larga lista en la que podemos destacar, sin ánimo de ser exhaustivos, las siguientes: museos, parques temáticos, parques naturales, campos de golf, parques acuáticos, clubes náuticos, centros termales, animación turística, estaciones de esquí y de montaña, empresas de organización de congresos y convenciones, complejos recreativos y comerciales, empresas de deportes y aventura, etc.

El ámbito Formación, Investigación y Consultoría incorpora, finalmente, las necesidades de profesores para los diversos niveles, ya sea para los ciclos formativos, universidad y para la formación continua. En este mismo ámbito se incluyen las necesidades de profesionales tanto para participar en proyectos de apoyo a empresas e instituciones, como para obtener datos reales del turismo y sus perspectivas de futuro.

Todos estos ámbitos precisan de formación diferenciada. La mayor coincidencia reside en que su trabajo está enfocado, de forma directa o indirecta, a la satisfacción de las necesidades del turista.

Por otra parte el LBGT establece que los niveles formativos de los estudios de turismo debemos segmentarlos para poder definir los ámbitos concretos definidos anteriormente, por tanto dentro de cada uno de estos ámbitos podemos establecer diferentes tipologías de profesionales. Es por tanto muy importante antes de definir los diferentes niveles formativos con sus competencias,

proponer una segmentación que nos permita agruparlos. Por ello se establecen cuatro grandes bloques (ANECA 2004:pp. 92):

- Dirección corporativa e institucional
- Dirección de operaciones
- Cargos intermedios
- Personal de base

Dentro de la dirección corporativa e institucional incluimos los profesionales que se encargan de la alta dirección o que no basan su trabajo en la dirección de operaciones. A modo de ejemplo podemos considerar los siguientes perfiles: director de cadena hotelera, director-gerente de institución, director de recursos humanos, director de compras, director financiero, director de marketing, responsable de la política turística de un municipio, director de parque temático, gestor de destino turístico, planificador de destino turístico, etc.

Por dirección de operaciones entendemos el conjunto de profesionales que tienen una responsabilidad directa en su organización vinculada a un ámbito concreto de la misma. A diferencia de la anterior, está directamente relacionada con las distintas unidades de explotación y, por tanto, con las operaciones habituales del sector turístico. Podemos considerar como ejemplo los siguientes profesionales: director de hotel, director de camping, director comercial de hotel, director de producto de un touroperador, director comercial de un touroperador, director de agencia de viajes, director de estación de montaña, responsable de entidad de promoción (insti-

tución pública), director de parque de ocio, director de centro cultural, etc.

Entre los cargos intermedios podemos encontrar un amplio abanico de profesionales con diferentes niveles de responsabilidad. Su cometido abarca una parcela concreta de competencia a partir de la cual desarrollan su actividad y supervisan, según el caso, al personal de base. En este grupo podemos encontrar la más amplia variedad de profesionales del turismo entre los que cabe destacar: jefe de recepción de hotel, jefe de recepción de camping, gobernanta (encargado general), jefe de animación, responsable de administración, responsable de seguridad, responsable de mantenimiento, jefe de ventas, jefe de reservas, responsable de producto en un touroperador, técnico de control de calidad, jefe de Oficina de Turismo, supervisor de parque de ocio, jefe de equipo de estaciones de montaña, sobrecargo de transporte, supervisor de transporte, guía cultural especializado, creador de paquetes turísticos, gestor de grupos, etc.

Finalmente, el personal de base comprende mayoritariamente a profesionales, normalmente cualificados, que se encargan de la prestación directa de los servicios. En la mayoría de los casos el componente de gestión es bajo, si bien precisan de una determinada especialización. Entre ellos podemos destacar al recepcionista, conserje, animador, camarero, somelier, cocinero, vendedor, administrativo, empleado de seguridad, azafata, tripulante de cabina, empleado de check-in en el transporte, vendedor de agencia de viajes, transferista, guía de ruta, monitor (para deportes y aventura), informador turístico, etc.

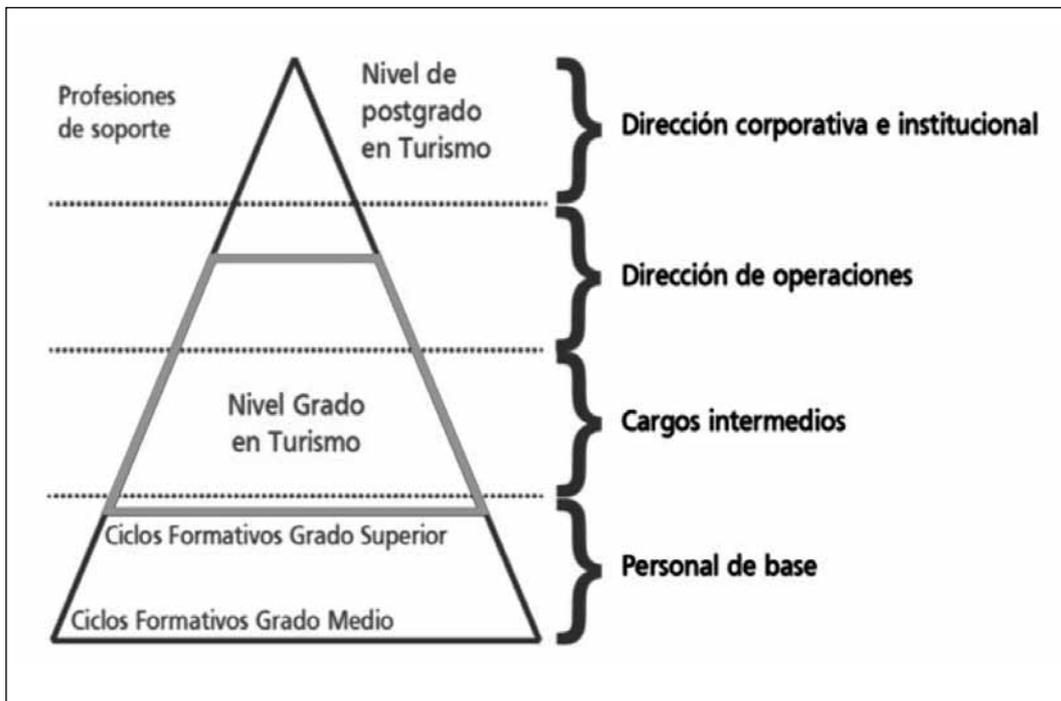
En general, y para este último bloque, se han desarrollado los Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior. Para cubrir los cargos intermedios y parte de los cargos de dirección de operaciones se cuenta con el actual Grado en Turismo. Para el resto de cargos de dirección de operaciones y dirección corporativa e institucional se ha diseñado el nivel de máster y doctorado.

Cuando se habla de formación en turismo en general se plantea como mayor necesidad la formación del personal de base, pero estos profesionales no precisan formación universitaria y, por lo tanto, no son ob-

jeto del presente trabajo. Podemos apreciar en la figura 1, propuesta por el conjunto de expertos que elaboran el LBGT los diferentes niveles de responsabilidad en relación a las titulaciones (figura1).

Una vez definidos los perfiles profesionales de los diferentes segmentos que componen la actividad turística, es importante centrarnos en las competencias que deben adquirir los diferentes niveles de formación en turismo. Podemos definir las competencias como aquellas capacidades que deben poseer las personas para disponer de los conocimientos, habilidades y las actitudes

Figura 1
Niveles de responsabilidad en organizaciones turísticas



FUENTE: ANECA 2004:pp. 93

necesarias para poder aplicarlas a los diferentes perfiles profesionales del mercado laboral.

Las competencias se pueden agrupar en competencias transversales (personales, sistémica e instrumentales) y competencias específicas (socioeconómicas, patrimonial-natural/cultural y política-jurídica). A continuación enumeraremos las competencias transversales que podemos considerar comunes a los diferentes niveles formativos, mientras que las específicas se detallarán en cada uno de los epígrafes correspondientes al grado, máster y doctorado.

Las competencias transversales son una característica que la persona debe poseer para responder a una petición del entorno organizativo. Se considera esencial en el ámbito laboral para transformar un conocimiento en comportamiento. Podemos dividir las competencias en instrumentales, personales y sistémicas.

Competencias instrumentales: son las que tienen una función instrumental y que pueden ser a su vez cognitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas.

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- Conocimiento de una lengua extranjera
- Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio

- Capacidad de gestión de la información
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones

Competencias personales: capacidades individuales relativas a la capacidad de expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de autocrítica

- Trabajo en equipo
- Trabajo en equipo con carácter interdisciplinar
- Trabajo en un contexto internacional
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Reconocimiento a la diversidad y a la multiculturalidad
- Razonamiento crítico
- Compromiso ético

Competencia sistémica: son las destrezas y habilidades que conciernen a los sistemas como totalidad. Suponen una combinación de la comprensión, la sensibilidad y el conocimiento que permiten al individuo ver cómo las partes de un todo se relacionan y agrupan.

- Aprendizaje autónomo
- Adaptación a nuevas situaciones
- Creatividad

- Liderazgo
- Conocimiento de otras culturas y costumbres
- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Motivación por la calidad
- Sensibilidad hacia temas medioambientales

III. OBJETIVOS, CONTENIDOS GENERALES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN EL GRADO DE TURISMO

El proyecto de título desarrollado en el LBGT es, tal y como se recoge en el informe de la propia Comisión de evaluación de la ANECA, “un trabajo excelente, destacando el nivel de profundidad y el ámbito de desarrollo de cada uno de los puntos propuestos”. “Destaca la coherencia del trabajo realizado en el diseño de los Bloques de Materias por Competencias, a partir de la detallada descripción de los perfiles profesionales y de la definición de las competencias asociadas” (ANECA 2004: pp. 8).

En este documento de referencia se establecen los perfiles profesionales del futuro graduado (ANECA 2004: pp.89-114) y, a partir de ellos, se definen las competencias transversales y específicas que debe adquirir el estudiante, desarrollando para cada una de ellas los correspondientes conocimientos disciplinares (saber) y los profesionales (saber hacer) (ANECA 2004: pp.114-170).

Definidas y validadas las competencias por el sector y por los titulados, el Libro Blanco establece cuáles deben ser los “Objetivos del Título de Grado” (ANECA 2004: pp.185-187) y propone una estructura general del Título (ANECA 2004: pp.187-214). Dicha estructura la componen ocho Bloques de Materias por Competencias, una vez identificados los principales elementos que componen el sistema turístico. Los ocho Bloques de Materias por Competencias son los siguientes:

- Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos.
- Fundamentos y dimensiones del turismo.
- Gestión de alojamientos y restauración.
- Distribución turística y transportes.
- Recursos y productos turísticos.
- Destinos turísticos.
- Lenguas extranjeras aplicadas al turismo.
- Practicum.

Cada bloque de materias por competencias se vincula a los posibles “ámbitos de conocimientos” y éstos con las posibles áreas de conocimiento que podrían desarrollar las competencias asignadas a cada bloque, dejando a la discrecionalidad de las universidades la estructura del plan en asignaturas concretas y las áreas de conocimiento que se encargarán de la docencia. En este punto habría que resaltar lo que hemos veni-

do planteando en el punto anterior, esta propuesta se realiza en un momento en el que se implantan los títulos, por lo que aún no existían egresados. Creemos que ahora es el momento de empezar a reflexionar, revisar y valorar la creación del área en turismo para asignar las materias correspondientes a dicha área y que sean los propios graduados y posgraduados los que poco a poco accedan a los cuerpos universitarios e impartan el conocimiento del turismo.

El proyecto de plan de estudio de Graduado en Turismo implantado en las diferentes universidades, han seguido con un alto grado de fidelidad las directrices generales recogidas por el Libro Blanco, potenciando las competencias que cada universidad ha creído oportuno intensificar o especializar en función de su ámbito de influencia.

A continuación se relacionan las competencias específicas de la titulación de grado consensuadas para los niveles formativos de Grado:

- Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica
- Analizar la dimensión económica del turismo
- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- Conocer las principales estructuras político – administrativas turísticas
- Convertir un problema empírico en un objeto de estudio y análisis y elaborar conclusiones
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- Reconocer los principales agentes turísticos
- Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación
- Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico - patrimonial de las organizaciones turísticas
- Gestionar los recursos financieros
- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales
- Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
- Manejar técnicas de comunicación en idioma extranjero
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas
- Trabajar en inglés como lengua extranjera
- Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera
- Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera o refuerzo de una de las anteriores
- Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos
- Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad

- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración
- Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación
- Analizar los impactos generados por el turismo
- Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
- Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado
- Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas
- Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial
- Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación
- Trabajar en medios socioculturales diferentes
- Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural
- Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas
- Conocer y aplicar los conceptos básicos del derecho
- Conocer y aplicar los conceptos básicos de la dirección de empresas
- Conocer y aplicar los conceptos básicos de la estadística
- Conocer y aplicar los conceptos básicos de la economía
- Conocer y aplicar los conceptos básicos de la geografía
- Comprender los procesos de aparición, innovación y desarrollo de la empresa y fomento del espíritu emprendedor, así como de la ética empresarial.
- Realizar actividades dirigidas a la aplicabilidad de los conocimientos teóricos, metodológicos y de técnicas adquiridas a lo largo de la formación, trabajando en equipo y desarrollando las habilidades y destrezas de un profesional de este perfil de estudios

El grado en turismo se empezó a implantar a partir del curso 2009/2010 en varias universidades y se generalizó a partir del 2010/2011. Las primeras promociones de graduados en turismo han egresado en el curso 2012/2013. En los últimos años se está produciendo por parte de algunas universidades ofertas de títulos de grado con especialización o intensificación en gestión

hotelera, gestión del ocio y dirección internacional; podemos relacionar los siguientes una vez consultado el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) (www.ruct.es):

- Graduado o Graduada en Dirección Internacional de Empresas de Turismo y Ocio
- Graduado o Graduada en Empresas y Actividades Turísticas
- Graduado o Graduada en Gestión Hotelera y Turística
- Graduado o Graduada en Gestión Turística
- Graduado o Graduada en Gestión Turística y Hotelera
- Graduado o Graduada en Turismo y Gestión del Ocio

Como podemos apreciar, se empieza a intensificar y especializar la formación en turismo, al igual que ha ido ocurriendo en otras disciplinas que han llegado a la universidad.

IV. OBJETIVOS, CONTENIDOS GENERALES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN EL MÁSTER DE TURISMO

Los objetivos de los títulos de posgrado en turismo deben definirse a partir de las propias características y condiciones de evolución de la actividad que se desarrolla

en un contexto de rápida transformación y exigencias de calidad, competitividad, sostenibilidad, creciente internacionalización, accesibilidad universal de las personas con discapacidad, etc. La base de estos objetivos se sustenta en el marco conceptual del turismo, y sobre todo, en las competencias definidas a partir de los perfiles profesionales de los distintos segmentos que componen la actividad turística.

Las universidades, en función de su ámbito territorial y su especialización, han diseñado títulos de máster que recogen una profundización en diferentes ámbitos del turismo. A lo largo del territorio español, el máster oficial más implantado es el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo, algunos de ellos con alguna intensificación más como:

- Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo Interior y de Salud
- Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos y Nuevos Productos Turísticos

A modo de resumen podemos indicar que estos másteres poseen como finalidad la formación de profesionales de alto nivel para la dirección y planificación de actividades e instituciones turísticas. En este sentido, pretenden:

- Preparar profesionales para la toma de decisiones en puestos de alta responsabilidad en actividades e instituciones de turismo.

- Capacitar a los profesionales para dar respuesta a las exigencias de sostenibilidad, diversidad y calidad de los mercados turísticos.
- Formar en la aplicación de métodos, instrumentos y prácticas para el desarrollo y la gestión eficiente de las actividades turísticas.
- Facilitar la incorporación de soluciones tecnológicas en la gestión de establecimientos, actividades y destinos.
- Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones en la comercialización turística.

Por otro lado, también potencian la formación de expertos que orienten su carrera profesional hacia el ámbito de la investigación y el desarrollo del conocimiento en el ámbito del turismo. En este sentido, pretenden:

- Facilitar el acceso al doctorado en turismo como fundamento de una completa inserción de la actividad en la dinámica universitaria y como base de la innovación en el ámbito de la formación.
- Desarrollar un Currículo académico que tenga en cuenta específicamente y potencie el carácter interdisciplinar que requiere la formación en esta actividad.
- Adaptar el nivel de los estudios universitarios de Turismo en España con los existentes en otros países de la Unión Europea y normalizarlos en relación al resto de actividades económicas que cuentan con sistemas de formación específicos.

- Desarrollar perfiles de especialización que tengan en cuenta tanto las necesidades de innovación en materia de gestión empresarial como el desarrollo de nuevos sistemas de gestión de aspectos colectivos.

La formación por tanto cubre los conocimientos necesarios para alcanzar los siguientes perfiles profesionales:

- Planificador y gestor de destinos
- Director de producto turístico
- Director corporativo de organizaciones
- Director operativo de hoteles y agencias de viajes
- Responsable de I+D+I
- Profesor / Ayudante investigador

Al igual que en la titulación de grado, detallaremos a continuación las diferentes competencias específicas que posee el máster, aunque pueden variar en algunas universidades:

Competencias específicas:

- Conocer las tendencias y la dinámica de los mercados turísticos.
- Conocer las nuevas tendencias en la creación de productos turísticos.
- Conocer los principios de la gestión sostenible.

- Decidir sobre la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino.
- Entender el destino turístico como sistema.
- Aplicar sistemas de calidad y gestión medioambiental, económica y social.
- Aplicar instrumentos de planificación.
- Aplicar las técnicas de gestión económico-financiera para la explotación turística.
- Conocer las políticas que afectan al destino.
- Conocer las técnicas de dirección empresarial.
- Diseñar productos y emprender proyectos turísticos.
- Relacionar agentes implicados en el desarrollo del producto turístico.
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas y la ordenación del territorio.
- Manejar técnicas de recogida y análisis de datos.
- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
- Comprender la importancia de las redes en las que la organización se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.
- Establecer sistemas de control de la evolución de la actividad turística
- Saber representar a la organización.
- Conocer las áreas de gestión de la administración pública turística.
- Conocer las competencias y funciones de las diferentes áreas de gestión.
- Manejar las técnicas de comunicación y servucción
- Conocer las técnicas de gestión de la calidad y la excelencia.
- Conocer los fundamentos y aplicar metodologías científicas adecuadas.
- Realizar actividades dirigidas a la aplicabilidad de los conocimientos teóricos, metodológicos y de técnicas adquiridas a lo largo de la formación, trabajando en equipo y desarrollando las habilidades y destrezas de un profesional de este perfil de estudios.
- Conocer los métodos y técnicas para la formulación, realización, presentación y defensa de un proyecto fin de máster

A pesar de que el máster anteriormente descrito es el más implantado, podemos consultar en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (www.ruct.es) la gran oferta de especialización en posgradoexis-

tente. A modo de detalle relacionaremos los diferentes títulos oficiales de posgrado ofertados, por lo que podemos afirmar que se cubre ampliamente la especialización necesaria en turismo en España:

- Máster Universitario en Administración de Organizaciones y Recursos Turísticos (Dirección Hotelera)
- Máster Universitario en Creación y Gestión de Empresas de Turismo Activo
- Máster Universitario en Desarrollo Integral de Destinos Turísticos
- Máster Universitario en Dirección de Empresas de Turismo
- Máster Universitario en Dirección de Empresas Turísticas
- Máster Universitario en Dirección de Marketing (Empresas Turísticas)
- Máster Universitario en Dirección de Negocios de Turismo y Ocio
- Máster Universitario en Dirección de Proyectos de Ocio, Cultura, Turismo, Deporte y Recreación
- Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo
- Máster Universitario en Dirección Turística Internacional
- Máster Universitario en Dirección Turística
- Máster Universitario en Dirección y Organización de Turismo de Eventos
- Máster Universitario en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente
- Máster Universitario en Economía del Turismo y Medio Ambiente
- Máster Universitario en Empresas y Mercados Turísticos
- Máster Universitario en Gestión de Turismo Internacional
- Máster Universitario en Gestión del Turismo
- Máster Universitario en Gestión del Turismo de Congresos, Convenciones y Empresas OPC
- Máster Universitario en Gestión Estratégica de Empresas Turísticas
- Máster Universitario en Gestión Estratégica de las Empresas Turísticas
- Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas
- Máster Universitario en Innovación en la Gestión Turística
- Máster Universitario en Innovación y Marketing Turístico
- Máster Universitario en Planificación y Gestión Turística

- Máster Universitario en Técnicas de Análisis e Innovación
- Máster Universitario en Turismo Cultural
- Máster Universitario en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas
- Máster Universitario en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas
- Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo
- Máster Universitario en Turismo
- Máster Universitario en Turismo Urbano y Gestión de Empresas

Consultando en dicha web, podremos obtener las características de los mismos y las universidades que lo imparten.

V. OBJETIVOS, CONTENIDOS GENERALES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN EL DOCTORADO DE TURISMO

Actualmente conviven en diferentes universidades doctorados creados bajo el RD1393/2007 y los nuevos doctorados al amparo del RD99/2011. Los primeros de ellos son programas de doctorados a extinguir y no admiten más matriculaciones, mientras que los segundos acaban de ponerse en marcha en las universidades. Hay que señalar que este último Real Decreto endurece los requisitos a las universidades

para ofertar programas de doctorado, ya que exige a las mismas que posean personal con alta capacidad investigadora. Son varias universidades las que han conseguido verificar sus programas en Turismo y generar una oferta para personas que quieran adquirir la más alta titulación.

Los programas de doctorado actuales bajo el RD99/2011 a la fecha de publicación de este trabajo son:

- Programa de Doctorado en Turismo por la Universidad de Alicante, Málaga, Rey Juan Carlos y Sevilla (Conjunto)
- Programa de Doctorado en Derecho, Sociedad y Turismo por la Universidad de La Laguna
- Programa de Doctorado en Economía Internacional y Turismo por la Universitat de València
- Programa de Doctorado en Turismo, Economía y Gestión por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Programa de Doctorado en Turismo por la Universidad de Girona y la Universidad de las Illes Balears (Conjunto)
- Programa de Doctorado en Turismo y Ocio por la Universidad Rovira i Virgili

A grandes rasgos podemos indicar los objetivos y compromisos que se han marcado la mayoría de los programas:

- Contribuir a la formación de doctores e investigadores en Turismo para poten-

ciar el crecimiento sostenible de una actividad clave de nuestro entorno social y económico.

- Fomentar la investigación para poder llevar una gestión eficiente de la información que permita adaptar la gestión al perfil del consumidor turista.
- Desarrollar técnicas de análisis e investigación para su adaptación a la evolución de la sociedad de la información.
- Colaborar con la innovación y competitividad en el campo del turismo.
- Desarrollar un modelo de currículo académico completo y complejo que apueste por el carácter multidisciplinar de la formación turística en el seno de la universidad.
- Plena adaptación del nivel de los estudios universitarios de turismo en nuestro país al existente en el seno de la Unión Europea y otros países de nuestro entorno, culminando el proceso iniciado con la integración en el sistema universitario en 1996.
- Alcanzar la normalización de los estudios superiores de turismo con la correspondiente a otros ámbitos de la formación de otros sectores económicos y profesionales.
- Desarrollo de perfiles de especialización en áreas que permitan tener en cuenta las necesidades de innovación que precisa la gestión empresarial y de destinos turísticos.

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 99/2011, la obtención del título de doctorado debe proporcionar una alta capacitación profesional en diversos ámbitos, especialmente en los que requieren creatividad e innovación. Una vez finalizado el período formativo, los doctores y doctoras deben haber adquirido, al menos, las siguientes capacidades y destrezas personales para:

- Desenvolverse en contextos en los que existe poca información específica.
- Encontrar las preguntas clave que es necesario responder para resolver un problema complejo.
- Diseñar, crear, desarrollar y emprender proyectos nuevos e innovadores en su ámbito de conocimiento.
- Trabajar, tanto en equipo como de forma autónoma, en un contexto internacional o multidisciplinar.
- Integrar conocimientos, enfrentarse a la complejidad y formular juicios con información limitada.
- Crítica y defensa intelectual de soluciones
- Utilizar adecuadamente instrumentos de análisis y planificación del turismo.
- Establecer y diseñar metodologías y sistemas de control aplicados a la evolución de la actividad turística.
- Aplicar las técnicas de gestión económico-financiera a las empresas y entidades turísticas.

- Aplicar sistemas de calidad y gestión medioambiental en destinos y empresas turísticas.
- Conocer las competencias y funciones de las diferentes áreas de gestión en las empresas y organizaciones turísticas.
- Conocer las nuevas tendencias en la creación de productos turísticos.
- Conocer las tendencias y la dinámica de los mercados turísticos.
- Conocer los principios de gestión sostenible aplicados a destinos y productos turísticos.
- Diseñar productos y emprender proyectos turísticos.
- Aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones al turismo

Respecto a las competencias, presentaremos algunas de las más relevantes que poseen alguno de los programas de doctorados:

Competencias específicas:

- Comprensión sistemática de un campo de estudio y dominio de las habilidades y métodos de investigación relacionados con dicho campo.
- Capacidad de concebir, diseñar o crear, poner en práctica y adoptar un proceso sustancial de investigación o creación.
- Capacidad para contribuir a la ampliación de las fronteras del conocimiento a través de una investigación original.

- Capacidad de realizar un análisis crítico y de evaluación y síntesis de ideas nuevas y complejas.
- Capacidad de comunicación con la comunidad académica y científica y con la sociedad en general acerca de sus ámbitos de conocimiento en los modos e idiomas de uso habitual en su comunidad científica internacional.
- Capacidad de fomentar, en contextos académicos y profesionales, el avance científico, tecnológico, social, artístico o cultural dentro de una sociedad basada en el conocimiento.

Competencias personales:

- Desenvolverse en contextos en los que hay poca información específica.
- Encontrar las preguntas claves que hay que responder para resolver un problema complejo.
- Diseñar, crear, desarrollar y emprender proyectos novedosos e innovadores en su ámbito de conocimiento.
- Trabajar tanto en equipo como de manera autónoma en un contexto internacional o multidisciplinar.
- Integrar conocimientos, enfrentarse a la complejidad y formular juicios con información limitada.
- La crítica y defensa intelectual de soluciones.

Para finalizar, detallaremos algunas de las diferentes líneas de investigación principales que poseen algunos de los programas anteriormente citados:

- Planificación y gestión de destinos turísticos.
 - Turismo y desarrollo local
 - Sociedad local e impactos del turismo
 - Gestión de recursos naturales y turismo
 - Planificación territorial del turismo
 - Ordenación turística del espacio litoral
 - Turismo y desarrollo en espacios de interior
 - Economía y empresas turísticas
 - Sistemas de calidad y medioambiente en empresas turísticas
 - Nuevas tecnologías aplicadas al turismo
 - Innovación en las empresas turísticas
 - Métodos cuantitativos en economía y empresa
 - Derecho de mercado, contratación turística y comercio electrónico relacionado con el turismo
 - Internacionalización de empresas turísticas
 - Tratamiento automático de datos desde perspectivas cualitativas y cuantitativas.
- Estudio estadístico de procesos cognitivos en el turismo
 - Turismo en el análisis económico regional
 - Turismo, desarrollo y cooperación
 - Capital humano y turismo
 - Comunicación turística
 - Comercialización e investigación de mercados turísticos
 - Marketing turístico
 - Turismo y patrimonio
 - Valorización turística del patrimonio cultural
 - Patrimonio cultural, museos y desarrollo local
 - Didáctica del patrimonio
 - Literatura de los viajes

VI. CONCLUSIONES

El turismo es uno de los sectores más dinámicos y que mejor está resistiendo a la crisis mediante la innovación y búsqueda de nuevas vías para la promoción y comercialización de productos y recursos turísticos. Además es una actividad muy compleja, dinámica y en continuo crecimiento cualitativa y cuantitativamente.

La formación de capital humano es imprescindible para el buen funcionamiento de una industria tan importante para nuestro país. Es necesario saber distinguir los diferentes niveles formativos, sus salidas profesionales y las competencias que puede desempeñar cada uno de los egresados en las diferentes titulaciones. Por otra parte los contenidos de los diferentes niveles deben ir adaptándose a los cambios y nuevos paradigmas, para estar siempre actualizados y recoger los avances que se producen en el sector.

La llegada del EEES ha propiciado que se estructuren los estudios de turismo conforme a competencias y salidas profesionales adecuadas y mejoren el desequilibrio que existía en un país cuya principal fortaleza es el turismo y que en cambio tenía la formación e investigación turística con muchas carencias y sin reconocimiento universitario. A pesar de ello, queda aún camino por recorrer, ya que hay que potenciar a nuestros egresados para que realmente ocupen los puestos que el sector demanda y que se le reconozca su formación como en otras áreas de conocimiento.

Por último, y así lo poníamos de relieve a lo largo del trabajo, es necesario apostar por la creación del área de conocimiento de turismo, así lo acordaba la REDINTUR y lo ha propuesto al Consejo de Coordinación Universitaria para su aprobación. Esta área de conocimiento permitirá mejorar la calidad de la formación superior en turismo, facilitando que se incorpore personal formado en turismo a las propias universidades y que a la vez creen una formación especializada acorde a los perfiles profesionales y

competencias. En definitiva, el último paso por recorrer que ya hicieron otros ámbitos de conocimiento hace tiempo, pero que no se entiende que en turismo esté tardando tanto con la importancia que posee para la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- ANECA, Agencia Nacional de la Evaluación de la calidad y acreditación (2004). "Libro Blanco de Grado en Turismo".
- ARAÚJO, N., FRAIZ, J.A. (2013), La formación turística en España: evolución y oferta universitaria actual". *Caderno Virtual de Turismo*. v.13, pp.: 289-307
- COLLINGS, D.G., MELLAHI, K. (2009). "Strategic talent management: A review and research agenda". *Human Resource Management Review*. vol 199, issue 4, pp.: 304-3013
- GUEVARA A., CEREZO A., QUINTANA L. (2012) "Sistema de Información de la Investigación Científica en Turismo (SICTUR)", *Estudios Turísticos n°190-191*, pp.: 231-246
- LÓPEZ, J.A. (2010), Las competencias en el Grado de Turismo (Espacio Europeo de Enseñanza Superior). Nuevos Títulos de Grado en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Ediciones Octaedro
- MAJÓ J., (2010), "Las propuestas de grado en turismo en el espacio europeo de educación superior (EEES)", *Estudios Turísticos*, 184 pp.: 137-181
- MONFORT, V., MORANT, A., & IVARS, J. (1996). "Introducción a la economía del turismo en España", *Demanda turística*, pp.: 69-101.
- VERA, J.F.; IVARS, J.A. "La formación y la investigación turística en España: una visión de síntesis" (2001). *Papers de Turisme*, n° 29, pp.: 6-27