

# LAS PROFESIONES TURISTICAS (\*)

Por

Ricardo Barrio Moreno

## INDICE

Empleo del término profesiones turísticas. Confusión y equivocidad histórica. Las profesiones hoteleras y las otras profesiones turísticas. Origen y mentalidad hotelera.

El turista y los turistas. El turismo, hecho social y económico. El turismo de masa. Multiplicación de las actividades y empresas turísticas. Aumento de las profesiones turísticas.

Criterio diferenciador: "la profesionalidad". Las profesiones y los oficios turísticos. Aspectos técnicos y laborales. Criterios de carácter mixto. Dedicación permanente o actividad ocasional.

La formación turística. La enseñanza primaria, secundaria y superior de carácter turístico. Postura de Hunziker. La educación del turista y del que ha de recibir al turista. Grados de enseñanza según los elementos personales y según la clase de empresas o actividades. Categorías y servicios de tipo educativo. Medición cuantitativa y cualitativa de las exigencias educativas en el sector turismo. Modelos input-output.

Orientación de la opinión pública turística. Preparación para el turismo. Fomento de las virtudes ciudadanas y de la convivencia.

Deontología profesional turística. Ética profesional. Relaciones humanas.

Características de las distintas profesiones turísticas no hoteleras. Noción y niveles de aptitud.

Especial consideración de los Correos de Turismo, Guías-Intérpretes y Guías. Problemas. Reglamentación española. Niveles de enseñanza y perfiles de aptitud.

---

(\*) Comunicación presentada a la I Asamblea Hispano-Luso-Americano-Filipina de Turismo.

**Las nuevas profesiones turísticas: los expertos de Turismo, los llamados "técnicos de Turismo", las "hôtesses" o azafatas, los animadores o monitores de Turismo y las vigilantas de guarderías infantiles y monitoras. Noción y características. Requisitos y perfiles de aptitud. Formación.**

Posibilidades de la Escuela Oficial de Turismo, de las Escuelas privadas legalmente reconocidas y de las Escuelas Sindicales.

Los cursos de perfeccionamiento profesional y de documentación e información turística del Instituto de Estudios Turísticos.

El problema económico de la formación turística.

La cultura y el desarrollo turístico. La "cultura de masas" o "cultura para millones". La pérdida del ocio. Enseñar a contemplar.

Responsabilidad y dignidad de las profesiones turísticas, elemento indispensable para el desarrollo, vehículo de convivencia y de cultura.

## LAS PROFESIONES TURISTICAS

Tradicionalmente se confunden los aspectos laborales con los técnicos o especializados al definir lo que es profesión turística. Así sucede con la clasificación de la Organización Internacional del Trabajo —O. I. T.—, como con las que establecen la mayoría de las Reglamentaciones o Convenios de Trabajo nacionales y extranjeros. La razón de esta equivocidad se debe sin duda alguna a la rápida diversificación del fenómeno turístico en nuestros días, de lo que fue inicialmente en el siglo pasado el hecho turístico, basado en una concepción aristocrática que limitaba los beneficios y consecuencias de aquél a una minoría privilegiada de turistas, por un lado, y a un grupo escogido de hoteleros o propietarios de balnearios, por otro. El hecho sociológico priva sobre el hecho económico ahora, si bien podría hablarse de una ambivalencia de ambos, en la que juegan tanto las motivaciones de orden psicológico como el standard de vida de las poblaciones.

Así dice Marc Boyer que “el turismo posee amplias implicaciones y consecuencias económicas, pero, por naturaleza, es un “hecho social”. De nuestra sociedad, que es una “sociedad industrial” —según expresión de R. Aron—; de nuestra civilización, que es una “civilización técnica” —como afirman Friedmann y otros—; de nuestra cultura, que es una “cultura de masa”, una “cultura para millones” —de acuerdo con la obra de Norman Jacobs—, el turismo es un aspecto, una forma esencial, como lo había ya presentado André Siegfried. Pero al nivel de las motivaciones, el turismo parece ser de naturaleza individual. Y he aquí el drama de la reflexión científica sobre el turismo; si se trata de definir al turista, será preciso acudir a un criterio individual, a una motivación personal libre, de cambio de sitio; y, si se trata de estudiar científicamente el turismo, entonces, lo que nos interesará serán los grupos”.

En efecto, hoy es el turismo de masa y de él interesa estudiar científicamente los grupos, no el individuo en particular. Antes era “el turista”. Ahora son “los turistas”. De ahí que en la etapa inicial del proceso turístico contemporáneo lo que interesaba era el hotelero que se formaba en las más antiguas Escuelas de Hostelería europeas, desempeñando en sus prácticas por los hoteles los puestos más diversos hasta llegar a la dirección de un Hotel. Como la mayoría de los buenos hoteleros habían ejercido antes los más modestos cargos de la hostelería,

no se llegaba a un criterio diferenciador de carácter cualitativo, aunque sí de tipo funcional. La incipiente Empresa hotelera exigía ya una organización en la que cada empleado tenía un cometido a desenvolver. Existía ya el Jefe de Recepción, el conserje, la gobernanta y el maître, con las subdivisiones; no así el pequeño hotel, en el que el dueño era, las más de las veces, recepcionista, cajero, conserje, maître y hasta cocinero.

Era lógica, pues, con arreglo a esa mentalidad hotelera y a la estructura empresarial de ese período, la confusión entre los aspectos propiamente laborales y los técnicos. Hoy la Empresa hotelera inclinada, por efecto del incremento del grado de ocupación, de la velocidad de las comunicaciones, del ritmo de las corrientes turísticas, a una mayor racionalización en la esfera de la contabilidad y de la explotación, y, a una automatización paulatina de sus medios, contempla con mayor claridad la posición y actividad de su personal, lo que comportará necesariamente en el futuro una diferenciación neta de carácter funcional.

El número de profesiones turísticas ha aumentado hoy en día al ritmo del desarrollo creciente de las cada vez más numerosas actividades turísticas, que podríamos subdividir también en ramas y sectores turísticos. Ello exige una mayor especialización, según la clase de empresa, actividad...; y seguirá "in crescendo" a medida que se vayan multiplicando las necesidades de orden cultural, espiritual, educativo, religioso, económico, de los diversos sectores de población que integran las corrientes turísticas y sus motivaciones, con un movimiento progresivo del tipo de la "mass media", en la que la palabra va siendo sustituida por la imagen paulatinamente, lo que requiere una cultura más sintética, más concisa y precisa en el profesional turístico, que más que explicar ha de sugerir, simbolizar los valores que vende, representa o manifiesta. Ello exige un tratamiento, por tanto, no sólo particular de las motivaciones de los grupos, sino un examen fenomenológico de los distintos aspectos de aquellos. Ello postula una mayor especialización. Esto se traduce en el aumento de profesiones turísticas muy bien caracterizadas.

El criterio fundamental para caracterizar las profesiones turísticas podría ser el de diferenciar, como hemos dicho ya, los aspectos técnicos de los laborales. Particularmente me inclino, según ese supuesto, por distinguir entre profesionales turísticas y oficios turísticos. La profesionalidad —dedicación, ejercicio— debe responder a una nota téc-

nica o de especialización. Así las profesiones turísticas serán aquellas en que se requerirán para su ejercicio unos conocimientos técnicos o especializados de carácter turístico o de aplicación turística, con título que habilite como tales y, los oficios turísticos, aquellos en que no se precisen aquellos conocimientos, ni título alguno, por tratarse de cometidos de carácter manual. Entre las primeras podríamos considerar al Director y Gerente de Hotel; Jefe de Recepción y conserje; maître, jefe de comedor y jefe de partida; chef de cocina, salsero, repostero y gobernanta. Esto en cuanto a la hostelería, ya que todos los anteriormente citados tienen conocimientos especializados (main courante, facturación, recepción, administración o intervención, idiomas, gastronomía, etc.), y en cuanto a otras actividades turísticas, los Directores o Gerentes de Agencias de Viajes y de Transportes, Jefes de departamentos de las mismas, sus encargados de estudios y cálculos, de confección de itinerarios, vendedores de mostrador, vendedores volantes, etc.; Directores de Agencias de Información Turística y sus empleados técnicos, así como los Correos de Turismo, Guías-Intérpretes, Guías, o las muy recientes profesiones de "hôtesses", personal femenino dedicado a las relaciones humanas en empresas o actividades de carácter turístico, los animadores o monitores de atracciones y deportes, las vigilantas o monitoras de guarderías infantiles surgidas en hoteles y poblados de vacaciones, los expertos de turismo (urbanistas, economistas, ingenieros, asesores de hoteles o de agencias de Viajes).

Dentro de este último concepto, el de los expertos, habría que distinguir entre los que se dedican plenamente a la especialidad turística y aplican su actividad sólo a este campo y los que sólo lo hacen ocasionalmente. Por ejemplo, el urbanista que únicamente se dedica a proyectar urbanizaciones turísticas; el decorador o mueblista que trabaja y estudia para hoteles, el proyectista de hoteles, el contable especializado y dedicado en exclusiva a la contabilidad hotelera o de Agencias de Viajes. No lo sería, sin embargo, aquel que fuera ocasionalmente llamado para un asesoramiento o proyecto de carácter turístico.

Por otra parte, vendrían a ser oficios turísticos, la labor desempeñada por los mozos de carga y descarga, camareros, pinches, dependientes de cafetería, camareras, electricistas, carpinteros, etc., sepan o no idiomas, tengan o no conocimientos culturales o técnicos, porque en el futuro, la maestría en el oficio, una cultura amplia y adecuada

y el conocimiento de los idiomas como vehículos de convivencia y comprensión internacional a escala turística, no servirán de criterio diferenciador, sino de común denominador y, por consiguiente, como requisitos "sine qua non" para el ejercicio de cualquier profesión u oficio turístico. Estas ideas, por tanto, nos llevan a la convicción de la necesidad de una clasificación de las profesiones turísticas y turístico-hoteleras, en orden a la enseñanza y al ejercicio profesional, por lo que sería recomendable establecer un criterio delimitador de las profesiones técnico-turísticas y turístico-hoteleras por su carácter turístico especializado y existiendo, desde luego, actividades que no deben ser consideradas como tales, sino como oficios turísticos, por su carácter laboral, es por lo que tendríamos que establecer el concepto de profesionalidad turística como determinante de idoneidad, atendiendo a los requisitos de dedicación plena y excluyente y especialización técnica y específica. El carácter excluyente hay que entenderlo en el sentido negativo de no poder aplicarse la especialidad profesional o ejercerse la profesión en actividad que no sea turística. Un ejemplo de ello sería el maître. Sin embargo, la telefonista del hotel sería oficio turístico, ya que su cometido lo puede desempeñar tanto en hoteles como en oficinas particulares de la industria, del comercio o de la Administración pública.

Con arreglo a esta orientación sería más fácil conseguir el criterio adecuado para una clasificación exhaustiva y diferenciadora. Ahora bien; en este estudio vamos a dejar el examen de la formación profesional hotelera para dedicarnos a estudiar más profundamente las restantes profesiones turísticas, noción de las mismas, aptitudes, conocimientos exigibles, etc. Nos vamos a limitar al examen de las profesiones turísticas no hoteleras, prescindiendo igualmente de la contemplación de aquellas que dentro de las empresas y actividades turísticas podemos considerar como gerencias o puestos directivos (Director de Hotel, de Agencias de Viajes, etc.) cuya formación se encuentra programada a nivel de estudios superiores de Turismo y concretamente en nuestra Patria, dentro de los planes de estudio de la Escuela Oficial de Turismo. Ello sería materia suficientemente amplia para un trabajo aparte en el que habrían de examinarse los programas formativos de las Escuelas Sindicales de Hostelería y especialmente de la Escuela Superior Sindical en España y del resto de las Escuelas de Hostelería que funcionan por el mundo, así como los modernos estudios superiores asumidos por las Escuelas de Turismo europeas, con rango oficial

o particular. Si nos ocuparemos, sin embargo, de los Correos de Turismo, cuyos aspectos formativos y niveles de aptitud alcanzan cada vez más en el terreno de las exigencias un grado superior.

El profesor Hunziker, Presidente de la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST), en un trabajo titulado "Glosas a un Congreso de Turismo", publicado en el órgano oficial de dicha Asociación, "Zeitschrift für Fremdenverkehr" y editada por el Instituto de Investigaciones Turísticas de la ciudad de Berna, acertadamente expone que la educación para el turismo atiende a tres objetivos:

- 1) Facilitación de conocimientos sobre turismo sin considerar el aspecto de la profesionalidad.
- 2) La educación de los turistas.
- 3) La educación del sentido de la hospitalidad en los anfitriones o ciudadanos que reciben a sus huéspedes o invitados.

Para ello, después de hacer de estos tres objetivos requisitos "sine qua non" de la conformación de una "opinión turística", de una "mentalidad turística", de una "conciencia turística" —como diría el profesor Angelo Marietti— pasa a señalar una serie de posibilidades y medios sobre la facilitación de los conocimientos turísticos a niveles de enseñanza primaria (Volksschule), media (Mittelschule) y superior o universitaria (Hochschule), que proporcionarían una exposición del turismo a base de ejemplos sencillos incluidos en diversas asignaturas, para la primera, una orientación más profunda en la segunda enseñanza y adecuadas enseñanzas sobre turismo de carácter especializado en clases y ejercicios, para los de la enseñanza superior. Todo ello complementado para los diversos grados, con excursiones y visitas a lugares e instalaciones turísticas. Fuera de los establecimientos de enseñanza preconiza, por otra parte: facilitación de datos, informes y noticias, por las instituciones y organizaciones turísticas; suministro de orientaciones adecuadas sobre propaganda, especialmente procedentes de los estratos oficiales; consideración de toda clase de sugerencias y noticias orientadoras en Radio y TV. y promoción de las visitas a establecimientos e instalaciones típicas de carácter turístico.

A continuación traza amplios esquemas para la educación y formación de las personas que hacen turismo y de aquellas que reciben a los turistas.

Todo lo anterior nos ha de llevar al convencimiento de que, si para los países eminentemente turísticos los ingresos por tal concepto suponen un gran alivio en su economía y si para los que se hallan en vías de desarrollo constituyen, como en el caso de España, base principal del equilibrio de su balanza de pagos, de creación de nuevos puestos de trabajo, en fin, de pieza fundamental del desarrollo, habrá que pensar en tomarse en serio eso de la formación turística que, como la mayoría de las actividades educativas ha de empezar desde la Escuela.

La verdad es que en la mayor parte de los países no se ha hecho nada importante en este campo (quizá Suiza y Austria sean las excepciones, pero más que por poseer planes escolares de enseñanza turística, por su turismo tradicional vivido espontáneamente sobre el terreno, haciéndolo carne y vida del propio pueblo). Ya antes de Hunziker, otros teóricos, en especial Mariotti, han preconizado la enseñanza turística escolar. Es la única forma de crear esa "conciencia turística" en un pueblo, de que nos habla este último. Con ello se fomentarán no sólo las virtudes necesarias al ejercicio activo o pasivo del turismo, sino otras de comprensión ciudadana, de preocupación por los demás, de ansia de formarse y de formar, de espíritu de trabajo y de labor en equipo, de cariño por lo propio y de afecto y respeto por lo ajeno. Se aprenderá a valorar más lo propio, conociendo lo de los demás, pues, en definitiva, las virtudes y defectos de los hombres no son muy diferentes de unos países a otros. Lo que hay que hacer es crear, sin embargo, una recta conciencia para los distintos aspectos de la vida, por medio de las instituciones adecuadas adaptadas a las realidades del momento, sin acudir a la utópica mentalidad de permanencia "a fortiori", aunque dotándolas de continuidad.

El momento es turístico en España. Hay que adecuar, por tanto, a esta realidad todo lo referente a la formación turística. A nivel ministerial o interministerial; en resumen, a nivel nacional. El momento es o será turístico en Hispanoamérica. Hay que empezar a preparar, a formar. Se debe crear en esos países la "conciencia turística", preparar a la gente para recibir turistas de los países vecinos, de Norteamérica, Canadá y de otros continentes. Educar en la comprensión, a respetar otras culturas, sin que ello signifique perder fuerza o vitalidad de la propia y de los valores nacionales, ya que, en definitiva, el turista pide ser acogido, conocido y respetado, pero va en busca de descanso y de distracción, pretendiendo hallar no

“similares”, sino descubrir nuevos horizontes, nuevos temperamentos, nuevas culturas. Así sucede, aunque en el subconsciente busque el mismo confort, las mismas distracciones y los mismos hábitos de que disfruta en su lugar de residencia, que constituyen su entorno psicológico.

Ya es hora de que este tema se reciba con verdadero interés y seriedad. Hay que empezar por la escuela. No hace mucho tiempo que el Excmo. Sr. Ministro de Información y Turismo, señor Fraga, aludía a este tema en el artículo y discurso que pronunció con motivo del Curso Infantil de Turismo de Benicarló, organizado conjuntamente por el Instituto de Estudios Turísticos y el Instituto Municipal de Educación de Madrid. No será posible exigir, por tanto, una auténtica profesionalidad a las personas que han de dedicar su vida y su trabajo al turismo, si antes no han tenido posibilidad de perfilar su vocación desde la escuela. “Ha llegado el momento —afirma el sociólogo G. Friedmann— en la historia de nuestra civilización, en el que es preciso hacer comprender al adolescente, desde la escuela, la responsabilidad, la nobleza, la grandeza del ocio y prepararle para ello. Es necesario replantear los problemas de la enseñanza, sus constantes y necesarias actualizaciones, en relación a la exigencias del hombre según la clase de trabajo, es decir, del hombre expuesto a la cultura de masa”. (Hemos traducido la expresión francesa “loisir” por ocio, por creer que es la que mejor cuadra a su significado, es decir, distracción, descanso, contemplación, no significando la palabra ocio el no hacer nada, sin el cambiar de ocupación descansando y procurando darle un contenido positivo en el que no habría sitio para la evasión, producto de la angustia.)

Pasemos ahora a considerar la formación profesional turística. Siguiendo nuevamente a Hunziker, recordaremos que este ilustre profesor contempla dentro de aquélla varios grados de formación y diversas categorías de personal:

- I. “Enseñanza del personal de la Industria Hotelera en:
  - a) Establecimientos termales y de cura.
  - c) Internados de Educación.
  - d) Otras Empresas turísticas, como casinos, agencias de viajes y transportes y otras similares.

2. Según criterios uniformes, para la enseñanza dedicada al personal en:

- a) Especiales servicios del sector de residencia o estancia (guías-intérpretes).
- b) Servicios de transportes turísticos (facilitación de informes, etcétera).
- c) Agencias de Viajes (exceptuando al personal comercial y administrativo).
- d) Servicios o Entidades de promoción o fomento turístico (exceptuando al personal comercial y administrativo en sentido estricto).
- e) Servicios de propaganda y oficinas de información turística (excepto el personal comercial y administrativo).
- f) Servicios o Empresas de financiación y de Seguros de carácter turístico (con la excepción del personal comercial y administrativo no especializado en turismo).
- g) Puestos de trabajo o empleos que tienen relación con el turismo y que no se hallan entre los grupos anteriormente citados.”

“Dos problemas importantes se plantean —según Hunziker— en torno a estos dos sectores de la formación turística: por un lado, la limitación del personal indispensable y, por otro, la abreviación del período de formación. Sobre el primer punto habrá que tener en cuenta la cifra de personal necesario y que hay que formar, de manera que se puedan estimar, siempre en lo posible, los centros de enseñanza y el personal docente. Indudablemente, ello es debido a la expansión turística ya producida y la que tendrá lugar en el futuro en los países turísticos tradicionales y en los nuevos, y en estos últimos en mayor medida. Habrá que acudir a métodos que calculen cuantitativamente las exigencias de formación. En este sentido se puede considerar el empleo de modelos “Input-Output”, con los que se puede obtener, durante el proceso de crecimiento y con un grado notable de seguridad, una respuesta a los problemas de la medición cuantitativa y cualitativa de la materia educativa.”

Habrá, por consiguiente, que acudir a encuestas y estadísticas para conocer con cierta seguridad las necesidades de mano de obra y de profesionales para los distintos sectores, estudiando y verifican-

do debidamente los datos que aporten las distintas empresas turísticas en funcionamiento o en proyecto, los organismos laborales y sindicales, los niveles de precios en las regiones y zonas de que se trate, las corrientes turísticas previsibles, etc. Se ha de tratar de cubrir la oferta de trabajo con política previsora a corto plazo (nunca a largo plazo), pero no al revés, ya que resulta bastante desenfocado pretender ir a una política de creación de puestos de trabajo en la que el turismo sería algo así como una panacea para la economía de una región o para el pleno empleo, cuando el Turismo es un fenómeno en el que intervienen no sólo unas constantes (sol, historia, paisaje, ambiente), sino también unas variables (precios, estabilidad social y política, paz internacional o interregional) que hacen de su comportamiento algo no uniforme y variable. Económicamente hablando, nunca podrá ser una solución para el desarrollo de una región o zona la planificación turística con caracteres tan estables como los que pueda ofrecer una buena planificación industrial o agrícola. Sí podrá crearse una industria adecuada o unas estructuras agrarias con ocasión de una promoción turística, en cuyo caso se deberá inicialmente al turismo el impulso económico de la región, con la posterior consolidación merced al fortalecimiento de los sectores secundarios y terciarios. Sólo, en resumen, podrá acometerse la planificación turística de una región con vistas a procurarse pleno empleo, con la creación de puestos de trabajo, cuando se ofrezcan suficientes garantías de éxito para la promoción turística, dándose unos atractivos y unas constantes que la hagan viable, así como unas notables previsiones de afluencia, inversiones, etc. Siempre bajo la tutela estatal, no dejando sola a la iniciativa privada, después de haber creado las condiciones precisas, no tan sólo las psicológicas, que pudieran quedarse en un bluff sin fortuna, sino reales que produzcan lo que se ha dado en llamar "démorragie" o "take off" del desarrollo de una zona.

Ahora bien, si difícil es establecer el aumento de puestos de trabajo en la industria hostelera, más difícil todavía es prever el número de puestos de trabajo en los servicios complementarios de aquélla, como los de agencia, información, organización, etc. Al crecer la cifra de hoteles se incrementan necesariamente esos servicios complementarios, al tener que atenderse cada vez más a un mayor volumen de turistas. Aunque en este examen nos dedicamos preferentemente a la consideración de las profesiones turísticas no hosteleras, sí re-

cordaremos las previsiones establecidas por la Ponencia IX de Formación Profesional de la Primera Asamblea Nacional de Turismo, acerca de nuevos puestos de trabajo para la industria hostelera, situando las necesidades para el cuatrienio 1964-67 en 73.300 nuevas ocupaciones (exceptuando de esta hipótesis a las pensiones y casas de huéspedes por su menor interés desde el punto de vista de la formación profesional), al aplicar los coeficientes 1,9 por 100 para hoteles de lujo, 2,5 por 100 para los de primera, 2,8 por 100 para los de segunda y 3,3 por 100 para los de tercera, índices trabajador/cama, al número de plazas previstas en dicho cuatrienio. Recogemos los totales, que son los siguientes:

	Camas	Empleados
Hoteles de lujo ... ..	9.600	5.000
Hoteles 1.ª A y B ... ..	78.400	31.300
Hoteles de 2.ª ... ..	56.800	20.000
Hoteles de 3.ª ... ..	35.500	10.000
Pensiones de lujo y 1.ª ... ..	18.000	7.000
<b>TOTALES ... ..</b>	<b>198.300</b>	<b>73.300</b>

“De las 73.300 nuevas ocupaciones en la industria hostelera —prosigue la citada Ponencia— para el cuatrienio 1964-67 habría que eliminar aquellas de escasa entidad intelectual o que incluso pueden aprenderse en los propios lugares de trabajo o en cursos intensivos. Pero tendríamos que aumentar las relaciones con restaurantes, bares y cateferías, así como las relativas a la promoción, organización e información de los turistas, es decir, las correspondientes a los técnicos de turismo en sus diversas categorías y modalidades. Teniendo en cuenta que no todos los empleados en agencias de viaje, oficinas de información, informadores, guías, intérpretes, etcétera, han de salir necesariamente de los centros de formación profesional turística, pues existen otros centros formativos —podemos aceptar como muy cercana a la realidad la cantidad de 65.000 profesionales de hostelería y turismo— que han de ser necesarios a finales de 1967. De ellos estimamos en 10.000 la cifra total para el sector turístico propiamente dicho, con exigencias de preparación específicas y necesarias. Debe pensarse en la sustitución de los que por edad se retiren y en la rápida promoción hacia puestos de responsabilidad de los más capacitados.

Situándose en una posición realista, podemos afirmar que serán necesarios 50.000 profesionales de hostelería y 10.000 de turismo, con formación adecuada para atender al desarrollo previsible de la industria en los cuatro próximos años. A ello se sumarán los que desempeñen funciones de menor calificación.

La calificación relativa a cada uno de los grupos de profesionales podemos establecerla con la organización actual de un hotel o restaurante y agencia de viajes u oficina de información, y señalamos las siguientes necesidades teóricas, aunque en la actualidad no se cumplan por las dificultades que precisamente pretende encauzar esta Ponencia.

**GRADO DE FORMACION CULTURAL Y PROFESIONAL**  
(En tanto por ciento de la plantilla total)

	Lujo	1. <sup>a</sup>	2. <sup>a</sup>	3. <sup>a</sup>	Hostelería	
					Turismo	
					Grupo A	Grupo B
Con amplia e intensa formación ... ..	20	18	15	10	25	15
Con buena formación ... ..	60	50	30	25	45	40
Con formación de grado elemental ... ..	15	15	40	35	5	15
Con formación aprendida en el propio lugar de trabajo ... ..	5	17	15	25		
<b>TOTALES ... ..</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Estos porcentajes —se sigue diciendo— permiten hacerse una idea concreta de las necesidades que han de satisfacer los centros de formación profesional turística y hostelera; luego, estableciendo promedios, podemos concluir este capítulo con la siguiente estimación:

**NUMERO DE PROFESIONALES SEGUN EL NIVEL DE SU PREPARACION**

**Turismo**

Con amplia e intensa formación ... ..	2.000	10.000
Con buena formación ... ..	4.300	
Con formación elemental ... ..	2.700	
Sin formación profesional previa a su ingreso ... ..	1.000	

## Hostelería

Con amplia e intensa formación ... ..	8.000	
Con buena formación ... ..	20.000	50.000
Con formación elemental ... ..	13.000	
Sin formación profesional en su ingreso ... ..	9.000	

La organización de los centros adecuados dependerá de los medios financieros y de la extensión de los planes de estudio, así como de la adecuación de los métodos de formación intensiva que se lleven a efecto. No cabe duda que habrá que utilizar lo más posible la enseñanza intensiva en cursos abreviados, dadas las cifras de escolares que se prevén”.

Por estimar de gran interés alguna de las conclusiones a que llegaba la anterior Ponencia, redactada y elaborada con gran acierto, transcribimos a continuación las más relevantes:

3. “Se requiere una completa información estadística, a fin de que los estudios necesarios para la ordenación de las enseñanzas que garanticen la adecuada calificación técnica de los profesionales del turismo, puedan planificarse de acuerdo con las verdaderas necesidades de mano de obra especializada. Para ello la función estadística de carácter turístico debe ser cuidadosamente realizada por los organismos competentes, a los cuales se facilitarán los medios adecuados para el ejercicio de dicha labor.

4. La definición de las distintas categorías profesionales turísticas, así como la determinación de perfiles de aptitud, niveles de conocimientos, escalas de puestos de trabajo, etc., sin perjuicio de que refleje la auténtica realidad española, debe atemperarse a la nomenclatura internacional, dada la movilidad de estas profesiones y su permanente proyección hacia el exterior.

5. Considerando las necesidades españolas y las recomendaciones de organismos internacionales, la Ponencia preconiza tres niveles de enseñanzas turísticas, que deben quedar insertos en el esquema general docente del país:

a) El nivel inferior es aquel que debe tener su punto de partida en la enseñanza primaria, sin otra finalidad que la de contribuir a crear en el niño una conciencia turística, despertando ideas de convivencia.

b) En un nivel medio debe cuidarse la formación de aquellos especialistas que, en el conjunto de la población activa del sector turístico de servicios, supongan una concreta profesionalidad.

c) En un tercer nivel, eminentemente técnico, deben incluirse los estudios superiores, en los que se alcanzarán aquellos grados académicos que la educación española otorga a través de facultades universitarias, de escuelas técnicas y de centros de investigación.

6. Una política como la propugnada, tendente a crear nuevos puestos de trabajo, exige la promoción paralela de establecimientos turísticos en las zonas y centros de mayor desarrollo, así como la adecuación a tales necesidades de la creación y puesta en marcha de los correspondientes centros formativos. Para ello, la planificación que se trace se atemperará a las siguientes directrices:

a) Posibilidades económicas que ofrezca el Plan de Desarrollo a través de las inversiones previstas para estas actividades.

b) Colaboración de la iniciativa privada a través de la Organización Sindical.

c) Amplia política de protección escolar que garantice el sostenimiento permanente de la acción iniciada.

7. La planificación de toda tarea formativa en las actividades turísticas debe estar presidida por un criterio de unidad armónica. La Ponencia concibe al Instituto de Estudios Turísticos como organismo adecuado para que, a través de su Consejo Rector, coordine cuantas iniciativas, competencias y aportaciones, tanto del sector público como del privado, redunden en la mejor realización de esta tarea de formación técnica y profesional que ha quedado definida”.

El relieve que concede la Ponencia citada a la necesidad de conseguir una completa información estadística es evidente. “Debe ser cuidadosamente realizada por los organismos competentes.” A ellos se facilitarán los medios adecuados para el ejercicio de dicha labor. La Ponencia concibe al Instituto de Estudios Turísticos como el organismo adecuado para la planificación de “toda tarea formativa que debe estar presidida por un criterio de unidad armónica”. Es así como en nuestro país los estudios científicos sobre turismo y dentro de los diversos aspectos de la investigación, el formativo, se encomienda al citado Instituto, quien a través de sus órganos rectores, ejerce el control administrativo y académico de las activi-

dades de la Escuela Oficial de Turismo, de aquél dependiente, y la cual "impartirá las enseñanzas necesarias para la capacitación de quienes hayan de dedicarse profesionalmente a actividades relacionadas con el movimiento de viajeros" (artículo 2.º del Decreto de creación de la Escuela 2.427/1963, de 7 de septiembre, y por el que se regula también la concesión del título de "legalmente reconocido" por el Ministerio de Información y Turismo a los centros de enseñanza turística no oficial). A través de su Plan de Estudios, compuesto de tres cursos y que siguen igualmente numerosas Escuelas privadas "legalmente reconocidas", la Escuela Oficial de Turismo va formando unas promociones de técnicos de Empresas Turísticas que irán llenando fundamentalmente las necesidades de puestos directivos en las empresas y actividades de carácter turístico. El Instituto de Estudios Turísticos, por otra parte, completa los aspectos formativos por medio de cursos de perfeccionamiento, de carácter intensivo, de tratamiento general de materias o monográficos, según las necesidades, y dirigidos principalmente a los profesionales de tipo técnico y directivos, con objeto de completar su formación, perfeccionar y actualizar sus conocimientos y conseguir un alto grado de intercambio de experiencias y sugerencias que permitan confrontarse en servicio de los demás y de la economía del país, dándoles, por otro lado, un sentido nuevo a su actividad y vida. El Instituto de Estudios Turísticos ha celebrado en dos años y medio veintitantos cursos, teniendo programados para el presente año quince más (algunos ya celebrados) de todos los niveles de grado técnico y dirigidos a las más variadas profesiones turísticas: expertos de turismo (abogados, economistas, arquitectos, ingenieros, etc., dedicados fundamentalmente al turismo), empresarios y promotores, directores y gerentes de hoteles, técnicos de agencias de viajes, estudiantes y universitarios, graduados y funcionarios hispanoamericanos, funcionarios de Administración Local, periodistas, cursillos infantiles de turismo, etc.

Ahora bien, si el problema de la medición cuantitativa y cualitativa del personal turístico es importante, no lo es menos el que, para la cuestión de la formación de dicho personal, se ha de considerar con la mayor exactitud posible, la noción, requisitos, necesidades y aspectos humanos de las distintas profesiones turísticas con objeto de encauzarla y orientarla adecuadamente.

Examinemos por separado las existentes hasta la fecha.

## *Correos de Turismo, Guías-Intérpretes y Guías.*

Según el Diccionario de la Academia Internacional de Turismo de Montecarlo, "el correo de turismo es un empleado especializado, representante responsable de una agencia de viajes o de cualquier otra organización, que acompaña a los viajeros individuales o en grupo, vigila la buena realización en los servicios de transportes, alojamiento, etc., y atiende a todos los incidentes. En esta misma función se acumulan algunas veces las de guía, y la de conductor, en los circuitos realizados en autocar".

El guía es la "persona que tiene por misión informar, dirigir y aconsejar al turista antes y durante su viaje. Esta misión es el resultado de un acuerdo concluido, bien con el mismo viajero o bien a través de una agencia de viajes. En montaña, el guía tiene por misión dirigir y aconsejar a los alpinistas, sus "clientes", durante el tiempo que dure la ascensión que se efectúa bajo su completa responsabilidad. En la mayor parte de los países, el ejercicio de la profesión de guía es objeto de una reglamentación que varía de acuerdo con la especialidad determinada".

En este último caso, si la persona encargada de la misión de informar, dirigir y aconsejar posee el dominio de algún idioma que se le exige para el ejercicio de su profesión, se le denomina en España "guía-intérprete".

En España, las profesiones de guías y correos vienen reguladas desde el año 1927, en virtud de las disposiciones del antiguo Patronato Nacional de Turismo y más tarde por la Dirección General de Turismo, hoy Subsecretaría de Turismo. Las disposiciones del año 1964 (31 de enero), que más nos interesan y transcribimos, son las siguientes:

Art. 12. Para la habilitación en el ejercicio de la profesión de Guías, Guías-Intérpretes y Correos de Turismo será preciso superar los exámenes que a tal efecto convoque el Ministerio de Información y Turismo.

2.º Los exámenes se regirán en lo que no esté específicamente prevenido en este Reglamento o en las respectivas convocatorias, por las normas de carácter general establecidas por el Decreto de 10 de mayo de 1957.

Se exigen diversos requisitos corrientes a toda convocatoria de exámenes, estableciéndose en el apartado c) del artículo 13, que “en el caso de aspirantes a Guías, Guías-Intérpretes y Correos de Turismo -como condición específica— dominar el idioma o idiomas que se determine en cada convocatoria, pudiendo alegarse otros como méritos”, y en el d) que “los Guías-Intérpretes poseerán el Bachiller Superior y los Correos de Turismo el título universitario. A tales efectos se considerarán equiparados a los expresados títulos aquellos que así determinen las disposiciones vigentes dictadas por el Ministerio de Educación Nacional.

En cuanto a los exámenes para Guías y Guías-Intérpretes, se establece una lógica descentralización. “Se efectuarán en la capital de la provincia que se exprese en la convocatoria.” Se exceptúa a los Correos cuyos exámenes tendrán lugar en Madrid (artículo 15).

Dentro de los exámenes se establecen diversos ejercicios para las tres profesiones:

1.º Los exámenes para la habilitación de Guía de Turismo constarán de dos ejercicios, uno oral y otro escrito, que se realizarán por este orden y serán eliminatorios.

2.º En el ejercicio oral, cada aspirante deberá contestar a dos temas, uno sobre “Itinerarios y datos turísticos” y otro sobre “Legislación y organización turística” (artículo 17).

Los exámenes para Guías-Intérpretes de Turismo, además de las pruebas anteriores, constarán de una de idiomas, en la que “los aspirantes efectuarán la lectura y traducción sucesiva de un texto sobre materia turística o artística, elegido por la suerte de entre los seleccionados previamente por el Tribunal, manteniendo a continuación una conversación relacionada con la materia leída durante un tiempo máximo de diez minutos” (apartado 2.º artículo 18).

Los exámenes, por último, para la habilitación de Correos de Turismo no tienen, al igual que sucede con Guías y Guías-Intérpretes, el carácter de oposiciones, ya que no se trata de un “*numerus clausus*” de plazas a adjudicar, sino de un “*numerus apertus*” en unas profesiones para las que se habilita por medio de pruebas. A los Correos, además de los idiomas a través de las pruebas indicadas para los Guías-Intérpretes, a las que se añade la traducción inversa, se les exigirá un ejercicio oral compuesto por las siguientes materias: “Legislación en materia de transportes y alojamientos”.

“Itinerarios y datos turísticos”, “Geografía e Historia”, “Arte y folklore” (apartado 3.º, artículo 19), así como un escrito sobre “Arte y folklore”, “Geografía, Historia y Literatura” (apartado 4.º, artículo 19). Programa este a todas luces hoy insuficiente para una profesión de nivel universitario.

Dentro del proceso de desarrollo experimentado por el turismo español, las necesidades culturales de la profesión de Correo han aumentado al ritmo de ese proceso, y hoy no se pueden limitar a la habilitación simple de mano de obra necesaria, sino a la selección del personal idóneo para nuestro momento turístico. Es preferible acudir al sistema de las convalidaciones con objeto de hacer más ligeros y amables los siempre áridos exámenes, que renunciar de antemano a una selección adecuada. De este modo se atraería el concurso de graduados con especialización diversa, y que así se verían reconocidas, por su formación, la que podrían orientar en este sentido (turístico) ya desde la carrera. (Podrían convalidarse, por ejemplo, los idiomas por la licenciatura de filología moderna en el idioma correspondiente, o por el certificado de aptitud expedido por la Escuela Central de Idiomas; la Historia y Geografía, el Arte y Literatura, por la licenciatura de Filosofía y Letras en esas ramas, salvo en lo que concierne a la legislación y organización del Ministerio de Información y Turismo, por tratarse de legislación administrativa especial. Exactamente podríamos decir de los técnicos de empresa turística salidos de la Escuela Oficial de Turismo o de los centros “legalmente reconocidos”, quienes podrían optar por esta profesión siguiendo el plan especial de enseñanza que se elaboraría según lo dispuesto por el artículo 10 del Decreto, 7 de septiembre de 1963, de creación de la Escuela Oficial de Turismo, ya citado, por el que “la Escuela Oficial de Turismo llevará a efecto un plan especial de enseñanza, cuya duración y detalles serán fijados reglamentariamente para la formación profesional específica de los Guías, Guías-Intérpretes y Correos Turísticos”. Asimismo, la segunda Ponencia del Congreso Internacional de Guías y Correos de Turismo, celebrada en Madrid el pasado año, opinaba que estas enseñanzas “podrían incluirse dentro del programa de estudios de la Escuela Oficial de Turismo de Madrid, destinado a la formación de técnicos de empresas turísticas”.

Es lógico, pues, acometer esos planes de estudios e incluir, bien en éstos o en los programas de los exámenes, o en ambos a la vez,

diversas materias o temas cuya ausencia es notable. Para no hacer larga la lista citaremos sólo algunos. Si el Correo, en su relación con el público, ha de convivir (a veces prolongadamente) con amabilidad, habilidad y diplomacia y con iniciativa personal (muchas veces), ha de tener conocimientos de Psicología, Pedagogía, Relaciones Públicas y Relaciones Humanas. Debe compenetrarse con sus clientes, y para ello debe conocer su psicología, costumbres, cultura, aunque sea en líneas generales. Después debe saber sugerir la imagen y la palabra en el turista para que conozca, contemple y ame lo que ve, lo que le interesa y lo que interesa que vea o conozca. Debe interpretar a la vez y asociar la cultura propia con la del turista haciendo hincapié fundamentalmente en lo que les une más que en los que les separa. De ahí su necesidad de que al menos en los idiomas que presente se le exijan unos conocimientos generales y maestros de la Historia, Geografía, Literatura y Artes de los países cuya lengua conoce. Otros conocimientos que se deben exigir, también con carácter general: Botánica y Floricultura elementales de los itinerarios que recorre principalmente el viajero en nuestra Patria; temas especiales de las fiestas y festejos típicos, toros, etc.; de las ciudades de carácter monumental, nacionales y extranjeras; de Economía Política, de organización del Estado (Derecho Administrativo, organización ministerial, organización sindical, planes nacionales, etc.); relaciones públicas y humanas, propaganda, ampliación de los temas sobre rutas turísticas, etc. Todo ello para saber informar sobre la cultura española y sobre la realidad actual que está pasando a nuestro acervo cultural, para hacer conocer y querer, sabiendo amar y respetar lo ajeno.

Es importantísimo conseguir esto, porque de este modo algo que es más difícil alcanzar por medio de las Asociaciones culturales (Alemania es de los pocos países, junto con Francia y Rusia, que han sabido hacerlo), podría facilitarse, sin embargo, por medio de estos dignos profesionales: la influencia cultural sobre unas minorías que, a su vez transmitirán sus inquietudes sociales, económicas, políticas, educativas, etc., a todos los sectores de la vida de su país. De este modo no podríamos lamentarnos y se contribuiría en cierta medida a paliar la carestía e ignorancia de muchos ciudadanos extranjeros que desconocen totalmente nuestra literatura, historia, arte, política, etc., porque sobre todo no se les ha dado a conocer desde la escuela.

No se trata, por tanto, de dar un cúmulo de conocimientos a estos profesionales que, por tratarse de universitarios, en su mayor parte, ya

los tendrán, sino de atender a las líneas generales y maestras de la cultura; en resumen, se trata de formar.

Como indicativas señalaremos las principales cualidades y conocimientos que debe poseer un buen profesional, acudiendo al tan conocido sistema de los perfiles de aptitud, siguiendo para ello la Ponencia II del ya citado Congreso Internacional, tal como se utilizan universalmente y "de acuerdo con el concepto español de misión de estos profesionales".

### Siglas utilizadas

- E.—Excelentes.
- MB.—Muy buenos.
- B.—Buenos.
- R.—Regulares.
- N.—Nociones.

### El Correo de Turismo en su carácter de Guía Nacional e Internacional.

Cualidades	E.	MB.	B.	R.	N.
Presentación física ... ..		X.			
Resistencia física ... ..		X.			
Timbre de voz ... ..			X.		
Visión y audición ... ..			X.		
Inteligencia ... ..			X.		
Memoria ... ..		X.			
Imaginación ... ..			X.		
Animación y sentido del humor ...			X.		
Educación ... ..	X.				
Paciencia ... ..		X.			
Afabilidad ... ..		X.			
Conversación ... ..	X.				
Criterio y personalidad ... ..		X.			
Dotes didácticas ... ..			X.		
Sentido estético ... ..			X.		
Desenvoltura y trato social ... ..		X.			
Facultad de adaptación ... ..		X.			
Experiencia viajera ... ..		X.			
Ética profesional ... ..	X.				

### Conocimientos

Generales ... ..		X.			
Profesionales ... ..	X.				
Turísticos ... ..	X.				
Históricos, artísticos, literarios y geográficos ... ..		X.			
Técnicos y científicos ... ..			X.		
Sanitarios ... ..					X.

### Conocimientos lingüísticos

#### Primer idioma:

Cualidades	E.	MB.	B.	R.	N.
Comprensión ... ..	X.				
Conversación ... ..	X.				
Traducción ... ..		X.			
Redacción ... ..			X.		
Cultura y civilización del país ... ..		X.			

#### Segundo idioma:

Comprensión ... ..		X.			
Conversación ... ..		X.			
Traducción ... ..			X.		
Redacción ... ..			X.		
Cultura y civilización del país ... ..		X.			

#### Otros idiomas:

Comprensión ... ..			X.		
Conversación ... ..			X.		
Traducción ... ..				X.	
Redacción ... ..				X.	
Cultura y civilización del país ... ..			X.		

Oigamos ahora la voz del Grupo Nacional de Guías-Intérpretes y Correos de Turismo. En su informe solicitaban, respecto a grados de enseñanza, que se suprimieran en lo sucesivo los exámenes para Guías que no poseyeran idiomas. La razón es obvia. El turismo exterior da cada vez más un contingente que supera a toda previsión de aumento del turismo interior, si bien éste tenderá cada vez más a incrementarse como consecuencia del aumento del nivel de vida y de cultura. Hay otra razón a mayor abundamiento y es que se presume un mayor grado de conocimientos culturales a quien posee algún idioma, pudiendo así informar tanto a los grupos nacionales como extranjeros. El que puede lo más puede lo menos, y de este modo son más fáciles los contrastes culturales.

Partiendo de la disposición del Sindicato Nacional de Hostelería y Actividades Turísticas, en el que se halla encuadrado el Grupo Nacional, y que establecía, a partir de las próximas elecciones sindicales, que tendrán lugar en octubre de 1966, que la categoría laboral fuera la de Especialistas para los Guías-Intérpretes, y la de Técnicos para los Correos de Turismo, dicho Grupo Nacional sugirió que "desde ese momento los profesionales de las actividades

turístico-informativas privadas se denominen Técnicos y Especialistas de Información Turística". Desde este supuesto diferenciado, se sugerían dos grados de enseñanza oficial que habrían de cursarse en la Escuela Oficial de Turismo:

a) *Correo de Turismo o Técnico de Información Turística.*—“La carrera constará de cuatro cursos, con varias asignaturas comunes en sus tres primeros a las que se siguen en la actualidad para obtener el título de Técnico de Empresa Turística. El cuarto año, de completa especialización, presentará la novedad de cursarse en un 75 por 100 de sus asignaturas en idiomas extranjeros.” A continuación se da una relación de los requisitos de ingreso y de las asignaturas comunes y especiales.

b) *Guías-Intérpretes o Especialistas de Información Turística.*—“Los estudios serán semejantes en los dos primeros años a los de los Correos, con la diferencia de que no será obligatorio más que un solo idioma, pudiendo seguir otros facultativamente. De especialización y prácticas se hará un tercer curso de seis meses de duración.” “Como se verá, estos planes de estudios están orientados de forma específica a la formación de los Informadores Turísticos. No obstante —se sigue diciendo—, no vemos inconveniente en que siga en vigor la disposición adicional única de nuestra reglamentación, que textualmente dice:

“La posesión del título expedido por la Escuela Oficial de Turismo facultará para el desempeño de la profesión de Guía-Intérprete de Turismo, a cuyos efectos y previa solicitud del interesado, será expedida la correspondiente tarjeta de identidad sin necesidad del cumplimiento de ningún requisito, siempre que el poseedor de aquél reúna las condiciones que se determinan en el artículo 13 del presente Reglamento. Al expedir las referidas tarjetas de identidad la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas determinarán la zona de actuación del titular y los idiomas que posee. Asimismo las personas que se encuentran en posesión del indicado título podrán tomar parte en los exámenes que se convoquen para la habilitación en el ejercicio de la profesión de Correo de Turismo, siempre que en ellas concurren las condiciones exigidas por los apartados a), b) y c) del citado Reglamento regulador de las actividades turísticas informativas privadas.”

De la enseñanza oficial se pasa después a la petición de que para la obtención del carnet profesional correspondiente "sea obligatorio superar no sólo las pruebas de aptitud que dispone nuestra vigente reglamentación en sus artículos 12 al 19, sino también haber sido declarado "Apro" para el Curso de Práctica Profesional de uno a cuatro meses de duración (según se trate de Guías-Intérpretes o Correos) que con carácter intensivo tendrá lugar al final de los exámenes de aptitud". Para esto se solicita la modificación del artículo 27 del Reglamento, que dice así:

"La Subsecretaría de Turismo, a propuesta de la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas podrá convocar cursos tendentes a hacer constar que los profesionales autorizados siguen en posesión de los conocimientos para el mejor desempeño de su función informativa. La asistencia a estos cursos, que se desarrollarán a través de la Escuela Oficial de Turismo, será obligatoria para aquellos Guías, Guías-Intérpretes y Correos de Turismo que fueren designados al efecto. La falta sin motivo justificado y en no superar las pruebas de aptitud que se celebren con ocasión del curso dará lugar a la suspensión de las funciones profesionales, quien tendrá derecho a participar en los nuevos cursos que posteriormente se convoquen hasta obtener su rehabilitación."

Estamos de acuerdo en que es preferible seleccionar con más rigurosidad en las pruebas de aptitud o exámenes y contribuir a la formación de estos profesionales por medio de Cursos de Prácticas subsiguientes a las citadas pruebas, que exigir periódicamente o sin periodicidad la asistencia a Cursos y el paso por pruebas nuevas de aptitud que implicarían la suspensión, caso de no ser declarado apto. Ello resta aliciente a una profesión que ya de por sí tiene muchos inconvenientes, como el de la estacionalidad. Se trabajan unos meses, y el resto, de noviembre a marzo, sólo uno por cada diez Correos trabaja. Es ya difícil la profesionalidad en un función tal, es decir, la dedicación plena. Mientras no se resuelva el problema de las vacaciones escalonadas, no se resolverá este problema que tienen la mayoría de las actividades y Empresas turísticas. Por tanto, se debe tender a una estabilidad como en cualquier otra profesión liberal en la que un título o certificado de aptitud habilita para el ejercicio de la profesión sin más trabas que las que ponga la mayor o menor oferta de tra-

bajo, la eficacia del profesional y las disposiciones del Código de Ética Profesional propio.

La estacionalidad podría atemperarse, sin embargo, con algunas medidas principalmente de orden oficial, como: dar preferencia a los Correos en el desempeño de puestos de informadores en Congresos, Ferias, Festivales y Asambleas de carácter oficial o privado, la creación de plazas de profesores en los establecimientos de Enseñanza Primaria y en los Institutos de Enseñanza Media en las que explicarían materias de Turismo elemental o de carácter especializado, después de pasar por períodos de formación en los Centros de Profesorado que para tal fin se designaran. Podrían trabajar también en otras empresas relacionadas directamente o indirectamente con el Turismo durante el período de carencia o de temporada baja. Los Hoteles podrían situar Técnicos y Especialistas de Información Turística bien como personal fijo que conjugaran sus actividades informativas con las especiales de intervención, contabilidad o de cualquier departamento técnico del Hotel, bien como personal temporal que cooperaría en temporada baja en materia de promoción, relaciones públicas y turísticas.

El tiempo vacante, la temporada baja podría, eso sí, aprovecharse igualmente para la organización de Cursos especiales que completarían la formación de los Correos y Guías-Intérpretes o la actualizarían. Hemos visto que a la Escuela Oficial de Turismo está encomendada la elaboración de un plan especial de enseñanza para la formación profesional específica de los Guías, Guías-Intérpretes y Correos turísticos. La propia Escuela podría encargarse de la celebración de esta clase de Cursos, con independencia o en conexión con el citado plan especial. También el Instituto de Estudios Turísticos puede, con su corta pero intensa experiencia en la planificación de Cursos, proyectar periódicamente la realización de Cursos de Perfeccionamiento para Correos que al considerarse como personal técnico entran o puedan entrar dentro de la competencia del Instituto, cuyos Cursos, como ya indicábamos con anterioridad, se orientan exclusivamente a profesionales de carácter técnico y directivo, siempre con una misión de perfeccionamiento y no de formación, la que corresponde, como se ha advertido, a la Escuela Oficial de Turismo.

Exactamente lo mismo puede decirse de los Centros "Legalmente Reconocidos", que debieran organizar en sus respectivas demarcacio-

nes cursillos para los profesionales mencionados, solicitando para ello el concurso de la Universidad y de los intelectuales, así como la ayuda estatal y de las empresas turísticas. A este respecto podemos recordar que el Centro de Nuevas Profesiones, de carácter privado de Madrid ha organizado, desde el año 1959, en cuatro ocasiones, cursillos intensivos correspondientes a otros tantos exámenes convocados para la habilitación de Correos de Turismo. De este modo se conseguiría con la descentralización, una mayor eficacia y difusión de esta actividad de perfeccionamiento profesional, descargándose de esta forma a los Institutos oficiales.

En definitiva, en la actualidad, el camino para la habilitación de Correos y Guías-Intérpretes es el de los exámenes o pruebas de aptitud, y para la formación específica, la Escuela Oficial de Turismo, siendo posibles, si se dan las condiciones necesarias de instalaciones y recursos, cualquiera de las soluciones también ya expuestas.

### **Las nuevas profesiones turísticas**

¿Qué son las nuevas profesiones turísticas? ¿Cuáles son? ¿Por qué del turismo han surgido estas nuevas profesiones? Respondemos a continuación.

La multiplicación de las profesiones turísticas es consecuencia de la evolución del fenómeno turístico, que de un acontecer social privilegiado pasa a ser un fenómeno de masa. "La actividad turística no podía —dice Germaine Veyret-Verner— dejar de estar en el origen de nuevas profesiones, exactamente como la actividad industrial al pasar del artesanado a la gran industria, ha visto desaparecer ciertas funciones, al mismo tiempo que nos ha hecho asistir al nacimiento de nuevos empleos." "En primer lugar, los turistas no viajan sino muy raramente con sus propios criados, lo que multiplica las profesiones en los servicios de alojamiento, de limpieza, de guarderías infantiles, etcétera", sigue diciendo. Este mismo fenómeno de masa explica la posición asumida por las agencias de turismo o de viaje, los Sindicatos de Iniciativas y todas las profesiones, que van desde la telefonista hasta el guía de arte. Por otro lado, una gran variedad de tipos de turismo (invierno, verano, de paso, termal, climático, familiar, individual, organizado) suscita una multitud de profesiones nuevas, desde las hôtesse a la traductora, de la vigilante de guardería al monitor o guía

de toda clase, del informador al director de establecimientos o de Agencias, etcétera.

Sin embargo, en todas estas nuevas profesiones se pueden apreciar unos rasgos comunes y unas funciones específicas con sus correspondientes problemas. Entre aquéllos, la ausencia de reglamentaciones de trabajo, de estatutos profesionales, según la categoría, a causa de la juventud de estas profesiones o cometidos que están insertos en una serie de situaciones y de relaciones de hecho que, por su propia inestabilidad no han podido todavía normarse ni regularse. Las dificultades de extracción de este personal que ha de ser reclutado normalmente en los mismos lugares donde el hecho turístico se produce (lo que suele suceder también demasiado frecuentemente en la hostelería) y que, salvo medios de formación "in situ", dificulta la preparación y formación profesional, es otro de los caracteres comunes, así como la ambivalencia de algunas de estas profesiones que pueden servir tanto para el turismo como para la industria (hôtesses, secretaria informadora...).

Nos encontramos, asimismo, con problemas específicos para cada categoría profesional, incluyendo en la más elemental a hôtesses, monitores, animadores, vigilantas y, entre la categoría superior, los técnicos y expertos de turismo. Para los primeros es la estacionalidad el más difícil de resolver, como las edades, que por ser por término medio juveniles abocan frecuentemente en el cambio de profesión, en el matrimonio (para las mujeres), lo que implica normalmente dejar estos cometidos. La movilidad de la mano de obra es otro, así como la poca rentabilidad de las inversiones en educación y formación por las razones antedichas.

Y en cuanto a los cuadros superiores, la gran dificultad que se plantea es la de la formación. No existe suficiente entidad en estas profesiones de expertos y asesores, para que, una vez finalizados sus estudios el ingeniero, el arquitecto, el economista, el abogado, decorador, etc., en las Escuelas Técnicas y Universidades respectivas, pueda crearse un Centro o Escuela Técnica Especial que acoja a profesionales tan variados, para dedicarse a una formación turística especializada. No es sino resultado de la diversidad, de la inestabilidad del fenómeno turístico, de las previsiones todavía poco seguras, del estado actual de los estudios científicos del Turismo que, por falta de método definido que delimite científicamente la realidad turística conformándola en Ciencia, no está muy avanzados. Por la dificultad de apre-

hender las cambiantes motivaciones psicológicas de la posible clientela, todo ello hace que la formación normalizada y específica de los expertos no puede hoy aún perfilarse definitivamente. Quizá pueda hacerse a medida que desaparezcan las dificultades anteriores, es decir, que el turismo supere en sus constantes paulatinamente a sus variables, principalmente a través de un proceso casi ininterrumpido de crecimiento económico general, cultural, de paz social y política y, desde luego, de una toma de conciencia evolutiva para la pacificación mundial que, hoy por hoy, se nos ofrece como una utopía. Lo mismo puede decirse si se introducen finalmente, sobre todo en los países más desarrollados, las vacaciones escalonadas.

Examinemos ahora individualmente las más importantes de estas nuevas profesiones.

*El experto de Turismo.*—Por naturaleza, el experto tiende a asociarse, a agruparse en equipos asesores que den una cohesión a la labor consultiva, que muchas veces han de ejercer sobre materias variadas o que ofrecen variados aspectos. Es esa una manera de paliar la ausencia de períodos de formación especializada por medio de la práctica adquirida en el trabajo en equipo.

Es difícil definir al experto. El término que ha surgido en el seno de la A. I. E. S. T. (Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo) implica una noción y unos caracteres todavía confusos. Es fácil confundirlo con el práctico o técnico y con el investigador. El práctico es aquel que con unos conocimientos específicos dedica su labor profesional a una actividad turística concreta, por una dedicación plena de su trabajo ejercitado desde una base que ha dejado de ser teórica, para convertirse en actitud pragmática (agentes de viajes, hoteleros...). El experto, por otra parte, no tiene que ser forzosamente investigador ("chercheur"). El investigador busca ante todo la verdad de las cosas, limita su campo y se concentra. El experto es llamado para asesorar, para dar su opinión que muchas veces no será perfecta ni exacta. Ha de trabajar con más rapidez que el investigador, pero ha de estar bien preparado e informado sobre la situación de las investigaciones en un campo, o en varios sectores concretos del fenómeno turístico. Será más bien una persona que trabajará en la investigación aplicada.

Todo lo anterior nos lleva a ratificar la opinión de muchos autores, entre ellos la de Pierre Defert, de que el experto ha de proceder de la

Universidad y situarse en una actitud intelectual. Añadiremos, por nuestra parte, que la procedencia universitaria se entiende lógicamente extendida también a las Escuelas Técnicas Superiores y que esa actitud intelectual debe no ser sólo constante, sino abocada a la contemplación de los fenómenos que en torno al turismo se producen continuamente, resolviéndose muchas de las veces en trabajos de investigación. De ahí que también han sido llamados expertos científicos del Turismo, lo que no quiere decir, como ya hemos señalado, que el experto haya de ser necesariamente investigador, sino ante todo poseer un criterio objetivo, una capacidad de síntesis, una cultura no sólo técnica, sino humanística, que le permitan alcanzar, en virtud de una "Weltanschauung", una visión universal de los problemas, traducidos en una eficacia profesional mantenida y que sólo pueden venirle de su condición universitaria y de su posición intelectual.

*Los técnicos de Turismo.*—Esta expresión, que sirve para designar a los prácticos fundamentalmente de Agencias de Viajes, no nos parece la más acertada. La denominación española de técnico de Empresa turística es más adecuada y completa y lleva menos a la confusión. La palabra técnico es demasiado general. Hoy se emplea casi para todo. A cualquier persona que tenga alguna especialización o se especialice en su profesión se le denomina técnico. Vivimos en la "era de la técnica". Incluso un abogado, un médico que se especialice en Derecho Foral, en Legislatura Turística o en Obstetricia, pueden ser técnicos. Sin embargo, es más apropiado designar así fundamentalmente a las personas que se dedican a las ciencias empíricas. El médico podrá ser un técnico, pero el abogado, el filósofo, aunque esté especializado en lenguas semitas, no lo serán, sino que pertenecerán siempre al campo de las humanidades, como el sociólogo o el político. También el economista es un humanista, pero la técnica va invadiendo todos los campos y con la utilización no de la matemática pura, sino de la aplicada, el economista se ha convertido en un técnico.

La expresión, pues, no es indicativa, ya que son técnicos muchos profesionales procedentes de la Universidad o de las Escuelas Técnicas Superiores, y lo son también de nivel universitario las profesiones de la Administración del Estado que tienen carácter especializado, como los técnicos comerciales o los técnicos de Información y Turismo. No nos vale, y a lo sumo utilizaremos la expresión ya nom-

brada de Técnico de Empresa turística, aunque podría haber otras más exactas.

Citaremos con ella a los prácticos de Agencias de Viajes y transportes. Para no hacer larga la enumeración, diremos que en todos los países turísticos se producen periódicamente Convenciones y Convenios Colectivos sobre Trabajo y Personal de las Agencias de Viajes. En casi todas ellas se admiten hoy cuatro categorías de personal: titulado, técnico y administrativo, subalterno y oficios varios (como establece el Convenio Colectivo Sindical de Trabajo Interprovincial del Grupo Nacional de Agencias de Viajes). Dentro de los llamados técnicos, admite Hubert Delestrée tres categorías: los confeccionadores de títulos de transporte, los técnicos de ventas y los técnicos proyectistas. Dentro de cada una de ellas existen numerosos escalones que no mencionamos.

Se tiende en la actualidad a facilitar la formación de estos profesionales, haciéndola más práctica y eficaz, seleccionando los aspirantes por medio de tests y completando y perfeccionando esa formación mediante cursos intensivos. La Escuela Oficial de Turismo posee un magnífico Plan de Estudios en el que se acogen estas enseñanzas y el Instituto de Estudios Turísticos ha facilitado la organización por parte de la Escuela, de varios Cursos de Técnicas de Venta de Servicios Turísticos ya celebrados.

Incluimos el perfil de aptitud, como ejemplo, del empleado de mostrador o vendedor de billetes corrientes y de programas pre-establecidos, para lo que seguiremos el prototipo presentado y publicado en el número 3 de la "Zeitschrift für Fremdenverkehr", editada por el Instituto de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Berna, ya citada:

	TB.	B.	AB.	MO.	ME.	MA.
Presentación física ... ..		X.				
Vigor y resistencia a la fatiga.		X.				
Visión y audición ... ..		X.				
Elocución ... ..		X.				
Timbre de voz ... ..		X.				
Paciencia ... ..		X.				
Confianza en sí mismo ... ..		X.				
Precisión ... ..		X.				
Reflejos o rapidez de acción.		X.				
Inteligencia ... ..		X.				
Memoria ... ..		X.				
Previsión ... ..		X.				
Aspecto general ... ..		X.				

	TB.	B.	AB.	MO.	ME.	MA.
Elegancia en el vestir ... ..		X.				
Aseo personal ... ..		X.				
Conocimientos profesionales.		X.				
Conocimientos generales... ..			X.			

*Hôtesse*.—Siguiendo el Diccionario de la Academia Internacional de Turismo de Montecarlo, que la define como .empleada encargada de vigilar y atender a los pasajeros a bordo de los aviones (azafata de vuelo), en ciertos ferrocarriles y autocares, etc.; desempeña el papel de dueña de casa y, algunas veces, de enfermera”, nosotros las denominaremos azafatas, según expresión universalmente admitida. Como vemos, la definición del Diccionario citado es más bien pobre. Veamos cómo concibe Hubert Delestrée la azafata: ”;Qué extraordinaria profesión la de azafata! Pero en realidad, ¿se trata de una auténtica profesión? ¿No es más bien un verdadero apostolado en el que estas jóvenes mujeres hacen maravillas? Todo apostolado se crea en torno a una causa generosa. En este caso, por el bien público, cualesquiera que sean sus interlocutores, la azafata tendrá el mismo deseo de servir y por ello la misma sonrisa, la misma dulzura de voz para expresar su pensamiento, sabiendo adaptarlo para complacer a todos. Ella, en efecto, es el satélite que refleja el resplandor de una gran obra y que ilumina el camino a quien solicita sus servicios”. “He aquí por qué la denominación de azafata, atribuida a las funciones más diversas, atrae en seguida la simpatía de las gentes. Y por qué las azafatas se han convertido en las mejores colaboradores de los jefes de los servicios de relaciones públicas. Y cómo la industria, el comercio, el turismo, los transportes buscan su concurso para crear entre los servicios y el público embajadoras amables y simpáticas que faciliten oportunamente las tomas de contacto y hagan más fáciles las relaciones sociales o de negocios y los intercambios de información.”

Nos encontramos ante una verdadera definición extensiva y exhaustiva, donde se dice todo lo que es o puede ser la azafata. Su misión es acoger, recibir, aconsejar, guiar, y de aquí y según la clase de actividades y género de trabajo que desempeñen, las diferentes categorías que de acuerdo con Delestrée, se clasifican:

“En función del tipo de actividad:

Azafatas fijas (azafatas de bienvenida, de recepción, de información).

Azafatas volantes (azafatas de transportes, de turismo, de congresos, de exposiciones).

Por el género de trabajo:

Por la utilización de una extensa documentación (azafatas de información).

Por la imaginación y otras facilidades de expresión, etc. (azafatas de congresos o exposiciones).

Por los conocimientos profesionales, técnicos o artísticos (azafatas de la industria, del comercio, de "stands" en las ferias comerciales o salones).

Por el público al que se dirigen:

Al gran público (azafatas de turismo, de exposiciones).

A la clientela (azafatas de industria).

Al público selecto y escogido (azafatas de congresos).

Por la clase de empresas que otorgan el empleo:

La Administración o las instituciones públicas (azafatas de acogida o bienvenida).

Compañías de transportes (azafatas de vuelo).

Organismos sin fines lucrativos (azafatas de información y asesoramiento).

Empresas comerciales e industriales (azafatas de recepción)".

Por otro lado, la formación de las azafatas se hace en escuelas especiales que existen en todo el mundo. En Madrid funcionan unas dos o tres de este tipo en centros de turismo legalmente reconocidos. Fundamentalmente hay que atender a una formación preparatoria, a la adaptación, a la función y a la afirmación de los conocimientos por medio de exámenes escritos y orales como pruebas de aptitud, pasándose después a la presentación de la azafata al seleccionador, quien después a la presentación de la azafata al seleccionador, quien deberá conocer perfectamente las condiciones de la persona seleccionada. Para ello se puede acudir como es norma en casi todas partes a tests bien elaborados y adecuados. Más tarde se procede a la clasificación definitiva y a la elección de las candidatas.

*El animador de turismo*—También llamado monitor, es aquella persona encargada de crear un ambiente agradable por medio del deporte, las actividades artísticas, baile, cine y otras en un lugar o establecimiento turístico determinado. La vida urbana cada vez más asfixiante, el ritmo moderno de vida, el ataque continuo de la propaganda a través de todos los medios de comunicación, la desespiritualización de parte de la sociedad, son motivos suficientes para que el turista desee el descanso, la recuperación; pero una vez conseguida ésta, al no saber qué hacer, desea en su subconsciente volver a la acción, y para evitar el involucrarse de nuevo entre la muchedumbre acude al animador o al monitor para que le distraiga. Todo propietario o director de un establecimiento sabe que ha de contar con esta clase de personas para conseguir hacer la estancia más agradable a los turistas. No basta ya con alojarlos y alimentarlos para retenerlos. Es preciso distraerlos. Por eso, tal variedad de animadores según la clase, lugar de emplazamiento, época y condiciones de los establecimientos. De aquí también las dificultades económicas para el sostenimiento de estos empleados y que aconsejan repartir el gasto de su contrato de servicios entre bastante gente. Los grandes clubs, las asociaciones de turismo social y familiar y los grandes establecimientos o estaciones son los principalmente llamados a contratar esos servicios. Será también una manera de revalorizar algunas empresas en temporada baja al retener a los turistas.

Podemos, a este respecto, destacar la clasificación de R. Ballosier, establecida de la siguiente forma:

*“Animación deportiva.*

a) Montaña:

Monitor de esquí.

Guía de alta montaña.

Monitor de alpinismo.

b) Mar:

Monitor de navegación a vela.

Monitor de esquí acuático.

Monitor de pesca submarina.

Monitor de pesca deportiva.

Profesor de natación, jefe de playa.

c) En todos los casos

Moitor de natación.

Monitor de equitación.

Profesor de tenis.

*Animación general.*

Organizador de juegos deportivos: bolos, balonvolea, etc.

Organizador de concursos deportivos, de ajedrez, de cartas, etc.

Animador de veladas: baile, juegos de sociedad, baile de máscaras.

Animador de excursiones, de visitas artísticas (museos).

Animador de club: de música, de lectura, de cine, etc.”

Sin contar los que normalmente se dedican a los niños y algún otro que es difícil de catalogar. La formación es muy diversa, y para los monitores deportivos suelen ser las federaciones las que otorgan los diplomas o certificados, estando normalmente bajo la dependencia de un club.

*Las vigilantas de guarderías infantiles y las monitoras.*—Hay que distinguir según la edad de los niños a cuidar o guardar. Las monitoras se dedican a los niños de seis a doce años, y las vigilantas, a los niños de menos de seis años.

La extensión del turismo familiar y, por tanto, los poblados de vacaciones han hecho surgir en estos últimos, y en muchos grandes hoteles (que no quiere decir que sean de lujo, sino de gran capacidad), guarderías infantiles, en las que se incluyen “nidos” para recién nacidos, salas de juego para niños, de lectura y donde se procuran no sólo cuidados de puericultura, vigilancia por ausencia de los padres, sino también medios de cultura y educación.

Las monitoras son en gran parte estudiantes que ejercen esta actividad durante sus vacaciones. Su formación proviene normalmente de las colonias de vacaciones obteniendo un diploma oficial. Las vigilantas, por su parte, suelen ser enfermeras, puericultoras o maestras con estudios en escuelas especializadas o normales.

No cabe la menor duda de que a tenor del aumento del turismo familiar y social, se producirá el incremento de estas empleadas turísticas. En España se lleva camino ya de ampliar el radio de acción de estas vigilantas. Son ya varios los hoteles que van implantando

estos servicios, yendo en este sentido también los "campings" y establecimientos de Educación y Descanso.

Ambos cometidos, los de animadores y vigilantas o monitoras, no deben considerarse como auténticas profesiones turísticas, sino con arreglo al criterio diferenciador de que se habló al principio, como oficios turísticos. Les falta la dedicación plena, normalmente, y tanto uno como otro oficio puede ejercerse con motivo turístico o no. Los monitores lo hacen, la mayor parte de las veces, con fines exclusivamente deportivos, y encuadrados en clubs y en competiciones, y las vigilantas y monitores pueden hacerlo (lo que casi siempre sucede) con fines educativos en los lugares de residencia de los clientes y en menos ocasiones en lugares turísticos. Es mucho más rentable un "Kindergarten" con fines de enseñanza, donde en casi todos se instalan los servicios de guardería, que uno establecido en instalaciones turísticas, que constituyen un servicio más de las mismas y casi siempre no rentable.

Hemos suscitado hasta aquí, con motivo de la enumeración de las distintas profesiones turísticas, diversos problemas económicos, tratados muy superficialmente, planteados sobre la formación turística. Es evidente que, como ya se dijo al citar al profesor Hunziker, los problemas económicos sobre la formación turística habrán de encauzarse siempre inicialmente por el estudio y en función de la demanda global, lo que constituye el objeto de la llamada teoría del consumo, tan magistralmente esbozada por el profesor Krapf, recientemente fallecido, y que ha permitido su posterior desarrollo. Habrá que examinar siempre, como propone Krapf, las tres determinantes de la demanda turística, que son aquellas que condicionan toda demanda final: las preferencias, los rendimientos y los precios.

De este modo, a base de los adecuados elementos estadísticos y de los llamados tests de coyuntura, se conseguirá graduar y atemperar la oferta de mano de obra a la demanda global de servicios turísticos, pudiendo valorarse entonces las auténticas necesidades de formación profesional, continuamente *in crescendo*, y tratar de allegar los medios económicos para la solución de este problema.

No se puede, desde luego, dejar toda la responsabilidad al Estado. El Ministerio de Información y Turismo está creando con rapidez las condiciones adecuadas a la realidad actual del problema de la formación profesional. Ya es un paso importante la creación del Instituto

de Estudios Turísticos, de la Escuela Oficial de Turismo y de varias Escuelas de Hostelería, así como la autorización de numerosos centros privados legalmente reconocidos. Lo es también la labor de Sindicatos, concretamente del de Hostelería, con la creación de varias Escuelas, y del Ministerio de Trabajo con los cursos de formación profesional acelerada. Pero esto que es bastante no es suficiente. Se precisa la colaboración más activa de la iniciativa privada, la ayuda de las cooperativas de hostelería a la enseñanza, por medio de fundaciones, de becas y subvenciones (cosa que se viene haciendo, pero en medida insuficiente), la creación de otras cooperativas especialmente destinadas a la formación profesional turística, de hostelería y de agencia de viajes, debiendo cooperar también la industria del sector terciario que igualmente se benefician del turismo. Asimismo, los Bancos y otras entidades financieras, conscientes de lo que supone el turismo para la economía nacional, tendrían que ser los primeros en crear becas y ayudas, así como la concesión de créditos a las cooperativas que se crearan (para instalaciones adecuadas, mobiliario, material de enseñanza, alojamiento y manutención de alumnos), en gastos de primer establecimiento, o de créditos al honor a los estudiantes o profesionales. Fundamentalmente se destinarían estas ayudas a la fundación de Escuelas de Hostelería, a la subvención de cursillos de formación profesional acelerada y a la organización de curso para el resto de las profesiones turísticas y oficios.

No estaría demás la ayuda (que ya se dispensa a través de becas por el Ministerio de Información y Turismo, Servicio de Fomento) de la iniciativa privada a las Escuelas y Centros privados de Turismo, con objeto de perfeccionar sus instalaciones, ampliar sus prácticas y ayudar a su mantenimiento, sostenido algunas veces con sacrificios.

No hemos tratado de examinar con este estudio de las profesiones turísticas ni todas, sino las más importantes (excepción hecha de las hosteleras) y novedosas, ni todos sus aspectos. Sí hemos seguido un cierto método, aunque el método que precede al investigar no precede a la investigación propiamente dicha, sino que es condicionalmente instrumental y no la base real del conocimiento científico. No es, por tanto, una investigación, sino en muy pequeña medida, siendo por el contrario una revista panorámica a estos problemas y una comunicación de sugerencias válidas o no, viables o no. Se han tratado algunos aspectos de este problema en Asambleas y Congresos. Sin embargo,

ya Husserl, fundador de la Fenomenología, nos enseñó a concebir en los hechos y en las cosas una mayor variedad de aspectos de lo que podamos suponer y a no poner, como hacía el positivismo, el fundamento del juicio científico en los hechos inmediatos. Si hemos tratado fenomenológicamente la formación y problemas de las profesiones turísticas y estudiado, por consiguiente, varios de sus aspectos (políticos, sociales, económicos, culturales, educativos, éticos, etc.), no es menos cierto que hemos dejado otros que se presentan o pueden presentarse en el futuro trascendiendo la realidad turística presente. A prever esa realidad mediata y porvenir deben encaminarse las investigaciones en esta materia.

La base humana es buena. La juventud de hoy está dispuesta a aprender, a formarse con seriedad. Los medios de comunicación puestos a su disposición con mayor generosidad (libros, viajes, prensa, radio, televisión, cine, etc.) han despertado en ella unas inquietudes de conocer, de saber, que la empujan y van definiendo su vocación, muchas veces sin valorar el camino elegido, pero guiados intuitivamente por el deseo de ser útil. Por otra parte, la sociedad de hoy se vuelve más permeable y esa juventud se siente menos insolidaria al medio social —como diría Karl Mannheim—, ya que presiente más oportunidades, por lo que no se le puede defraudar dándole medios formativos inadecuados o privándola de ellos.

A estos profesionales jóvenes y a los que con sacrificio han sido los pioneros de las actividades turísticas en nuestro país, compete formarse y servir a los que reclaman sus servicios, recibiendo de sus jefes y directores un apoyo caluroso, una orientación, una educación libre y responsable. Pero mal pueden los directores, los jefes, educar si no poseen asimismo una formación, unas virtudes que han de poseer o adquirir, puesto que la obligación individual de formarse no termina sino con la muerte. Deben exigir y exigirse siempre un trabajo todavía más perfecto que haga la estancia a los turistas más agradable, para que cuando entren en nuestros establecimientos se encuentren como en casa y noten que hay algo allí distinto, calor humano y deseos de colaborar en el descanso, en la distracción de la persona que llega.

Que es un hecho el que la persona que se forma y mantiene una constante tensión educativa contribuye a la formación de los demás, no cabe la menor duda. Lo que sí es cierto es que de este modo se irá influyendo en el turista, haciéndole conocer, gustar y amar, devol-

viéndole el gusto por la contemplación, enseñándole a descansar. Se ha perdido la serenidad en el mundo de hoy, de ritmo y técnicatripedentes. Jacques Leclercq y Josep Pieper nos lo recuerdan en un libro titulado *De la vida serena y el ocio*. "Se va deprisa a todas partes —nos dicen—, y el viajero ya no sabe contemplar el paisaje."

Las conclusiones del Congreso Internacional de Turismo Social de Berna son pesimistas a este respecto. El turismo, tal como se practica actualmente, tiene frecuentemente escaso valor cultural. "Las masas de hoy en día —nos dice Marc Boyer— trasladan sus necesidades urbanas y las servidumbres de la ciudad: densidad en un punto, placeres colectivos, necesidad de encontrarse con otros turistas. Apenas cambia más que la vestimenta: indumentaria de vacaciones que ofrece al sol el máximo de piel para broncear." Es la cultura llamada del "consumo mítico", que ha fijado, como en la antigüedad, sus ojos en el Mediterráneo, o la "utopía concreta" en expresión de Henri Raymond, mito turístico surgido de una realidad de "imágenes antiguas y que se ha enriquecido con imágenes nuevas: la liberación que simboliza la posibilidad de desnudarse a la orilla de un mar cálido", como quiere Marc Boyer.

Nosotros no somos tan pesimistas, en la esperanza de que los profesionales del turismo español se percaten de ser vehículos de cultura, que renueve el alma del turista de hoy, quien, como el neurasténico al que se prohíbe toda clase de trabajos, este remedio suele serle insoportable, porque su dolencia le pone en una excitación febril, que es para él un segundo yo, que le impulsa sin descanso a buscar nuevos desgastes de fuerzas y emociones, lo que agrava su mal finalmente. Hay que enseñar al turista a ver no sólo con los ojos de la carne, sino con los ojos del alma, pues, de lo contrario, no sabrá descansar, no sabrá contemplar un buen cuadro o un magnífico monumento o paisaje, porque no está acostumbrado a disfrutar del "ocio". Esta influencia cultural y espiritual servirá, en resumen, para equilibrar, no para compensar a modo de un "Ersatz", ni para evadir tan solo las tensiones de la civilización técnica o la angustia del maquinismo y de la automatización.

Quizá en España sea el contrapunto de esa tensión el ambiente que constituye nuestra propia alma, tan atractiva al extraño, la que no hay que enseñar ni sugerir, sino sólo dejar contemplar. El mejor país turístico será aquel que sepa mostrar una serie de atractivos no sólo

materiales, sino culturales y espirituales, siempre remozados y progresivos, sabiendo presentar su alma tal como es, ya que junto con su sol, sus playas, sus montañas, sus monumentos, sus fiestas, su alma constituye su atractivo, que de realidad puede convertirse en mito. Realidad hecha mito o mito que se hace realidad.

Y aunque esa realidad hecha mito sea realmente lucrativa, no debemos acostumbrarnos a ver sólo en el turismo un medio de equilibrar nuestra balanza de pagos, de impulsar la economía nacional, de procurar una reserva considerable de divisas u obtener un mayor empleo, sino a ver en él un medio también de comunicación que ha de facilitar la comprensión y conocimiento de las realidades regionales y nacionales a los ciudadanos de otros países. Lo que comportará mejores relaciones culturales, políticas y comerciales. Y, finalmente, como vivimos en la era de la "cultura de masas", de la "cultura para millones", esto se logrará estimulando la formación de la masa y de los profesionales del turismo. No bastará con que haya una Administración muy competente, cordial y simpática, sino que será preciso formar a nivel nacional, a nivel de masa, sin masificar, con criterios flexibles y oportunos. Educando desde la escuela, completando la educación turística por todos los medios de comunicación conocidos y especializando a unas minorías de personas dedicadas al turismo, a las que se hará vibrar con inquietudes nuevas no sólo económicas sino espirituales, en una toma de conciencia que dará nuevo rumbo y un estilo nuevo a su vida. Sólo así se hará.



## RESUME

RICARDO BARRIO MORENO: *Les professions touristiques.*

Le tourisme est un fait social et économique, dérivé fondamentalement, dans notre époque, de la "société industrielle", de notre civilisation technique, qui a comporté un plus haut niveau de vie, facilitant les grands courants touristiques de notre temps, produisant ainsi le tourisme de masse et le tourisme social. L'activité touristique de notre temps occasionne une multiplication des professions touristiques, subdivisant celles déjà connues créant d'autres nouvelles comme les hôtesses, moniteurs ou animateurs de tourisme, les surveillantes et monitrices de jardins d'enfants, les techniciens et les nommés experts du Tourisme. Dans toutes on peut apprécier des traits communs mais aussi des problèmes spécifiques étant donné leur jeunesse. Cependant, on peut établir un jugement différenciateur dans la "professionnalité", fixant son concept dans la dédication pleine et exclusive et dans la spécialisation technique et spécifique, tout comme on peut distinguer ce qu'on pourrait appeler métiers touristiques, par leur caractère ouvrable, de ces métiers technicien-touristiques et touriste-hôteliers par leur caractère spécialisé.

D'où l'importance de la formation touristique à travers les divers degrés d'enseignement, l'orientation de l'opinion publique et sa préparation pour le Tourisme, en encourageant les vertus citadines et de vie sociale.

## SUMMARY

RICARDO BARRIO MORENO: *Professions in Tourism.*

Tourism is a social as well as an economical fact. Fundamentally derives from this civilisation of techniques which convey our era of industrial society with the raise of standard of living. Big tourist waves bring forth mass and low cost travel.

Touristical ado at our times originates a subdivision in the professional field or else bring into being new ones such as those of stewardess or hôtesse, monitors or entertainers, day nurses for kindergarten, executive or technical jobs and the so called experts on tourism. Jointly to common traits we can appraise specific problems on account of their juniority. Nevertheless we can reach a discriminating viewpoint with regard to the "professionalism" establishing a status with regard to the full and excluding dedication. We can also bear in mind a specific and technical training. A distinction should be made like wise detaching what we may call tourist crafts or services from professions accomplishing tourist techniques or hostelry technology which require a certain degree of study.

Hence the importance of tourist instruction through several courses, a vocational guidance of public opinion and its training for touristical activities as well as making for mutual understanding while promoting civic virtues.

## ZUSAMMENFASSUNG

RICARDO BARRIO MORENO: *Das Touristengewerbe.*

Der Fremdenverkehr ist eine soziale Tatsache und eine wirtschaftliche Tatsache und wird hauptsächlich in unserer Zeit abgeleitet von der "industriellen Ge-

sellschaft", von unserer "technischen Zivilisation", die einen höheren Lebensstandard gebracht hat und dadurch die grossen Touristenströmungen unserer Zeit gefördert hat. Auf diese Weise entstand der sogenannte Massenfremdenverkehr und der soziale Fremdenverkehr.

Der heftige Tourismus unserer Zeit verursacht eine Vermehrung der Berufe für den Fremdenverkehr. Er unterteilt die bereits bekannten und schafft andere neue wie die Hôtesses oder Stewardessen, die Monitoren oder Ankurbler für den Fremdenverkehr, die Betreuerinnen und Ratgeberinnen der Kinderhütungen, die Techniker und die sogenannten Spezialisten im Fremdenverkehr. Bei allen lassen sich gemeinsame Charakterzüge erkennen aber auch gewisse spezifische Probleme aufgrund ihrer Jugend. Trotzdem kann man ein unterscheidendes Kriterium in "der Professionalität" aufstellen, indem man diesen Begriff auf die volle und ausschliessliche Berufswidmung und auf die technische und spezifische Spezialisierung festlegt. Ebenfalls kann man unterscheiden zwischen dem, was wir touristisches Gewerbe nennen könnten aufgrund seines Arbeitscharakters und jenen technisch-touristischen Berufen und touristisch-hotellischen durch seinen spezialisierten touristischen Charakter.

Hierher kommt die Bedeutung der touristischen Bildung durch die diversen Unterrichtsgrade, die Orientierung der öffentlichen Meinung und ihre Vorbereitung für den Fremdenverkehr zur Förderung der städtischen Rechtschaffenheit und des Zusammenlebens.