

CALIDAD Y EDUCACION: UN RETO PARA EL SECTOR TURISTICO

Amparo Sancho *

Resumen: Este artículo es una reflexión sobre uno de los factores más importantes en la determinación de la calidad en el sector turístico: la educación del capital humano, parte esencial en el producto turístico. Para ello se analizan distintas medidas específicas que puedan ayudar a esa puesta a punto del nivel educativo del sector, y por lo tanto será un paso importante hacia la excelencia.

Palabras Clave: Educación turística, calidad del sector turístico.

Abstract: This article is a reflection of one of the most important elements which determine the quality and the education of the human capital, which is an essential part of the tourism product. Thus, it is necessary to analyze the different specific measures that can help to begin the educational level of the area. This will be an important step towards the excellency.

Key words: Tourism education, sector quality.

1. INTRODUCCION

La calidad se considera hoy día la clave del éxito en todas las industrias de la economía española. En la industria turística, dado su carácter de sector servicios, la calidad depende, en gran medida, de la cualificación y motivación del capital humano del sector para satisfacer al cliente.

La industria turística es un sector que trabaja con un bien, turismo, clasificado dentro de la actividad económica como «bien derivado del ocio» y por lo tanto por la propia característica del bien, está sujeta a un proceso de innovación constante. Esto es debido a la aparición de nuevas ofertas alternativas, a las que hay que adaptarse rápidamente,

te, librando una batalla continuada por la consecución de la calidad a precios competitivos, en aras de la mayor satisfacción posible del cliente.

Otro factor importante en esta industria es su composición que, esencialmente, está formada por un conjunto de pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto el grado de contacto con el cliente es bastante importante, lo que requiere una necesidad de formación para poder realizar una labor eficiente.

Estas características, innovación constante y composición de la industria, son la causa de que la calidad en este sector dependa, esencialmente, de la capacidad creativa de las personas, su habilidad en la introduc-

* Amparo Sancho es Profesora Titular en el Departamento de Análisis Económico de la Universidad de Valencia y Directora de los Cursos de Postgrado en Turismo del Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad (ITES) de la Universidad Politécnica de Valencia.

ción de nuevas tecnologías y el uso de nuevos procesos y formas organizativas.

La capacidad de adaptación del factor humano que trabaja en el sector constituyen, con frecuencia, el factor clave del éxito para empresas y núcleos productivos en un entorno donde la búsqueda constante de la productividad es el principal objetivo y la única posibilidad de sobrevivencia.

El sector turístico es un sector que, a pesar de toda la crisis económica, está en expansión. Los expertos del sector predicen para el año 1994 un crecimiento del 2%.

Pero este crecimiento va a depender, en gran medida, de la fuerza de trabajo del sector, de su rápida adaptación al reto actual, el correcto enfoque de la educación turística, que permita dar respuesta a las necesidades, tanto del sector privado como del público.

Todos los países europeos están realizando un esfuerzo en educación y aprendizaje en el sector, especialmente en los niveles universitarios y en la educación continuada de adultos. España no se puede quedar atrás en este reto y la expectativa de los cambios actuales en los diseños de los currícula universitarios plantea la posibilidad de implantación de nuevos modelos de estudios. Esto debería de implicar un fuerte impacto para realizar una valoración del estado actual de la educación turística de este país y proponer la inclusión de los estudios de turismo en el ámbito universitario.

Todo esto nos lleva a realizar una refle-

xión de los aspectos educativos, intentando acercarnos a lo que debería ser los estudios universitarios en turismo.

2. EDUCACION, FACTOR CLAVE DEL EXITO

Se analiza en este apartado ciertas medidas específicas que puedan ayudar a un planteamiento de las necesidades educativas a nivel universitario, con el fin de preparar a los profesionales del sector para la consecución de la mejora de la calidad y por lo tanto la excelencia del sector.

2.1. Educación vs formación.

El planteamiento inicial debería ser una puntualización sobre estos dos conceptos, distinguiendo que el proceso educativo en turismo ha de preparar al alumno para el liderazgo y la mente innovadora, con una visión integrada, no sólo del sector sino de la industria en general. La educación universitaria en turismo debe de proporcionar un conjunto de herramientas para la interpretación, la evaluación, el análisis de nuevos conocimientos, desarrollando el análisis crítico del alumno.

Desgraciadamente lo que hoy preocupa no es la conciencia crítica de los alumnos ni el cultivo de su pensamiento crítico, sino más bien su futuro profesional. Muchas veces se olvida en la elaboración de los planes de estudio, que la educación turística es también educación y por lo tanto debe de desarrollar en el individuo el espíritu de

aprender, ser creativamente funcional para enfrentarse sin traumas a las nuevas situaciones que en este sector, tan dinámico, se están generando continuamente.

Muchas veces las necesidades de la industria fuerzan al sistema educativo hacia una orientación de resultados a corto plazo, es decir a desarrollar ciertas habilidades, **formación**, que aumenten la productividad de la industria.

En todo caso, lo que la educación turística debe de procurar es el equilibrio entre la educación y la formación en todos los niveles del proceso educativo, con una necesidad de normativa clara entre los distintos niveles: educación y formación.

2.2. Elaboración de programas que aseguren el carácter multidisciplinar de la ciencia turística.

Dado que la ciencia turística tiene amplias conexiones con el resto de disciplinas, algunas veces los campos de estudio no están suficientemente bien definidos, existiendo ciertos problemas semánticos, con algunas confusiones conceptuales. Por ello los programas a elaborar deben recoger todas las actividades relacionadas con el turismo como son, aspectos económicos, sociales, culturales, medioambientales, políticos, tecnológicos, legales, etc. (Jafari, J. et al 1991).

Por otra parte, dada la evolución tan rápida del sector y la, hasta cierto punto, inmadurez de la ciencia turística, es aconsejable

no basar los programas sólo en el conocimiento, ya que éste es cambiante, sino más bien en el espíritu crítico, el análisis y el diagnóstico de las situaciones. Igualmente es aconsejable una gran flexibilidad de los programas, sin rigideces al cambio, con un **esquema modular**, que permita ir avanzando en los conocimientos progresivamente, y según las necesidades propias, tanto de los alumnos, como del sector.

Se debería realizar una integración tanto horizontal como vertical de los programas que facilitara el paso hacia niveles superiores de personas con diferentes grados de formación, educación y profesionalidad, así como la integración en la educación turística de profesionales provenientes de diferentes disciplinas del saber.

Se debería garantizar a nuestros estudiantes, según hemos expuesto, una amplia visión multidisciplinar con el fin de que al finalizar los estudios de turismo estén preparados para enfrentarse a una actividad profesional, como la del turismo que requiere dinamismo, múltiples conocimientos, flexibilidad y una cierta garantía de conciencia crítica.

2.3. Participación de las empresas en los programas de estudio.

La educación turística dada su característica de sector de servicios, debe basarse en principios de empresa. Los educadores deben tomar contacto con la realidad, lo cual incluye algunas prácticas que deberían ser habituales en la tarea del enseñante,

como: preparación de casos de estudio, colaboración con consejeros de las empresas del sector, ayuda en la elaboración de proyectos de investigación conjunta con otras disciplinas, pertenecer a los comités asesores de las empresas del sector, programas de intercambio con otros organismos, etc.

Esta colaboración debería realizarse también en las definiciones de perfiles, objetivos y necesidades educativas del sector.

La existencia de un patronato integrado por responsables de las empresas, de la educación y de la administración y que vele por el cumplimiento de los estándares de calidad en la elaboración de programas es un buen criterio para asegurar el éxito del proceso educativo.

2.4. Programas equilibrados entre la teoría y la práctica.

Dentro de los estudios de turismo hay que tener conciencia de que los estudios teóricos son formadores y necesarios, pero el factor determinante del éxito de estos estudios está en el balance equilibrado entre la teoría y la práctica.

Algunas instituciones plantean dudas a la hora de incorporar experiencias prácticas, cuantitativamente importantes, en los currícula de sus carreras. Se piensa que esto puede convertir a los centros en meros talleres de formación profesional, y que eso supusiese una pérdida de la generalidad de los estudios.

Ahora bien, la carencia de una formación práctica en estos estudios de turismo es un factor clave en el desequilibrio existente entre las necesidades del sector y los graduados que están egresando en los procesos de formación actuales.

Claramente la formación práctica es más costosa que la teórica, supone una inversión adicional en instalaciones, material, grupos más pequeños, etc. Esto nos lleva a buscar vías alternativas para la realización de estas prácticas.

Los convenios con empresas del sector, las asociaciones de estudiantes tanto a nivel nacional como internacionales, programas de cooperación educativa, reciclaje, contrato de prácticas, iniciativas propias de los alumnos creando sus propias asociaciones, bolsas de trabajo etc., son políticas interesantes que ayudan a la realización de esas clases prácticas y por lo tanto las instituciones deben de potenciarlos. Además para que la efectividad de las enseñanzas prácticas sea realmente un hecho, es necesaria la cooperación de los colegios profesionales y de todas las instituciones profesionales y políticas del sector.

2.5. Cooperación entre las instituciones turísticas

Debe de plantearse una colaboración entre las universidades, escuelas de turismo, los profesionales del sector y la Administración, con una planificación de programas de educación para delimitar los objetivos a conseguir, y que englobe todos los aspectos de la formación turística. Debe de abarcar todo lo

relacionado directa o indirectamente con el turismo, proporcionando así el carácter multidisciplinar de la materia.

La relación entre las instituciones tiene que ser de perfecta coordinación, de forma que se aunen los esfuerzos, no los enfrentamientos, tanto a nivel local como a nivel nacional. Para ello es necesario definir estándares de actuación, delimitar responsabilidades a cubrir por cada institución y realizar una función de coordinación de todas las actividades en aras a un plan general acordado por todas las instituciones.

2.6. Esfuerzo en la realización de investigación aplicada al sector.

El fomento de la investigación en turismo ha sido una cuestión irrelevante en la enseñanza turística habitualmente, sin embargo, en otro tipo de industrias (petróleo, agricultura, etc.), ha sido la pieza fundamental de la innovación y desarrollo del sector.

La puesta en marcha de la investigación turística requiere un programa educativo coordinado entre las distintas instituciones, tanto a nivel nacional, regional e internacional, con el fin de hacer el sistema más satisfactorio.

Una tarea importante es, no sólo, la consecución de mejores posiciones para nuestra industria turística en relación a Europa, sino también para la transferencia de conocimientos a otras regiones mundiales.

Para esto sería importante prestigiar algún centro que fuese el puntal de la investigación en España y el motor de nuevos desarrollos investigadores. Sería necesario crear los mecanismos que permitan los intercambios entre profesorado, alumnos e investigadores entre los distintos centros universitarios, favoreciendo los programas de desarrollo conjunto entre universidades.

2.7. Formación permanente de los profesionales del sector.

Este es uno de los puntos más importantes en la mejora de la calidad del sector, en un momento en el que la competencia es grande y que lo importante es conseguir lo mejor al mínimo precio. Esto requiere aprovechar al máximo y con la mayor eficiencia posible, todo el capital humano disponible.

Para ello es necesario el reciclaje de los profesionales, para la adecuación a los nuevos cambios tecnológicos, que son la clave de la mejora en las productividades departamentales.

Esta formación permanente debe de orientarse en diferentes ámbitos como: preparar a los jóvenes para su primer trabajo, el reciclaje de los que están trabajando en el sector o reenganchar a los adultos en paro en la actividad productiva.

Para ello hay que poner en marcha todo tipo de nuevas tecnologías que ayuden al desarrollo de formación permanente, como

son laboratorios móviles, educación a distancia, sistemas de enseñanza flexibles, es decir modulares, que permitan incorporarse a distintos niveles, acumulando créditos para completar los estudios.

3. CONCLUSIONES

En este artículo se han desarrollado los aspectos que se consideran más importantes para un buen funcionamiento del sector educativo del turismo. Aspectos que aunque a veces se conocen, son fácilmente olvidados en los planes de estudio o en los programas de política educativa.

Lo realmente importante es que se consigan unos criterios unificados de lo que tiene que ser la educación turística de este país, con el acuerdo de todas las entidades que tienen que decir algo en este campo, como son entidades educativas privadas y públicas, entidades gubernamentales centrales y autonómicas, empresas del sector por medio de sus asociaciones empresariales, universidades e institutos de investigación.

Todas estas medidas u otras similares harán que la educación en el sector del turismo sea un reto clave en los próximos años. Esto sin duda es un primer paso para la consecución de **la excelencia** en el sector.

4. BIBLIOGRAFIA

- CLARK, L. (1992): «A strategic perspective on employment, Education and Training Issues in the 1990s», *World travel and tourism review*, vol. 2 pp.219-224.
- COOPER, C.; SCALES, R., y WESTLAKE, J. (1992): «The anatomy of tourism and hospitality educators in the U.K.». *Tourism Management*, Junio, pp. 234-241.
- GRANDONE, V. (1992): «Enhancing productivity through training» *World travel and tourism review*, vol. 2 , pp. 225-230.
- JAFARI, J.; BURGERMEISTER, J.; D'AMORE, L., y PEARCE, D. (1991): «Setting the agenda for future initiatives», *Summary review of the New Horizons Conference*, Calgary, Canada.
- RITCHIE, J.R.B. (1992 a): «New horizons, new realities: Perspective of the tourism educators», *World travel and tourism review*, vol. 2, pp. 257-263 Jafari, Jafar and J.R Brent Richie.

Notas

1. Como ha ocurrido recientemente en muchas universidades, por ejemplo la Universidad de Bellaterra, con «Bellaterra Consulting Junior empresa», la Universidad Politécnica de Valencia con «Igenes Consulting Junior empresa».