

## LA EXPERIENCIA EN ESPAÑA DE UN POSTGRADO DE AMBITO INTERNACIONAL

Mariano Chirivella Caballero\*

### I. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, dentro del marco de sus Estatutos, desarrolla todo tipo de actividades que contribuyen a servir mejor a la Sociedad en general y en particular a la Comunidad Canaria.

La actividad turística constituye en nuestra comunidad el primer sector económico. Como es conocido y aceptado, todo desarrollo turístico conlleva una serie de problemas que en la actualidad ya no deben ser abordados desde puntos de vista unidireccionales, sino que se hace imprescindible la cooperación entre los sectores sociales, productivos y educativos para dar especial atención a los problemas a enfrentar y a la nueva dimensión humanística y de conciencia medioambiental que el turismo plantea en la actualidad.

Por otro lado, la actividad turística viene exigiendo un tratamiento más riguroso y científico en todos sus planteamientos sociales y económicos, por lo que se requieren

procesos de dirección más completos y tecnificados. Bajo esta óptica se ha diseñado el programa de Master en Turismo, como entrenamiento comprensivo para ejecutivos y graduados de diversas disciplinas que impulsen la expansión de esta actividad.

Sabemos que brindando una formación adecuada tendremos éxito en la misión de dejar una generación joven atraída por este fascinante campo, con mejores oportunidades para formarse y triunfar como individuos y, por ende, asegurar el éxito de las empresas y programas que hagan uso de sus conocimientos.

### II. ORIGEN, CREACIÓN, FUNDAMENTOS

El Consejo Social de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en sus sesiones plenarias del curso 1988/89, acordó aprobar la creación, en colaboración con diversas entidades, de un curso denominado «Master en Turismo», adoptándose posteriormente la denominación «Master Inter-

\* Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

nacional de Turismo» en vista de que a él acuden alumnos extranjeros, principalmente de toda Iberoamérica.

Los fundamentos que sustentaron la creación del Master tenían una solidez irrefutable: el continuo y sostenido desarrollo turístico que caracterizó a España y a Canarias en particular, en las últimas décadas. Algunos datos referidos al año inmediatamente anterior a la decisión de crear el Master eran: la participación de la actividad turística en el PIB en el año 1987 fue del 9,37%, el consumo turístico de residentes y no residentes para el mismo año fue de 3.735 millones (en pesetas constantes del año 1986), los ingresos por visitantes no residentes en el mismo año fueron de 36.140 millones, el empleo directo alcanzaba los 770.000 trabajadores, generando un empleo indirecto de 520.000. Todo esto a nivel nacional, pero la incidencia de la actividad turística en Canarias era, y es, de una fuerza e importancia manifiesta, como es aceptado y conocido, constituyéndose en la principal actividad económica, con las consecuentes implicaciones sociales, culturales, medioambientales, formativas, entre otras, que ello conlleva.

Indudablemente, cuando se presenta tal situación es necesario contar con recursos humanos debidamente formados para que estén en consonancia con el grado de desarrollo de la actividad, siendo Canarias especialmente sensible a ello.

Así, en base a estos fundamentos generales, y sobre todo intentando contribuir a lograr un mejor desarrollo integral para Canarias, teniendo como premisa básica la im-

plantación de una política de acercamiento a la realidad socioeconómica regional a través de la formación de profesionales comprometidos con el desarrollo cultural, social y económico de la Comunidad, la nueva Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, que ese año dejaba de ser Politécnica, crea el programa de Master en Turismo.

Se estimó que la Universidad era el marco adecuado donde debía desarrollarse plenamente esta actividad *multidisciplinaria*, ya que al tener una estructura departamental permite disponer de la flexibilidad necesaria para que los problemas más complejos se estudien con el adecuado rigor científico, contando siempre además con el apoyo de los profesionales en la actividad.

En la concepción y diseño del Master se contó con la colaboración de los reconocidos expertos internacionales George Kibedy, Bernard Morucci, Manuel Figuerola y Angel Puertas, llevando el peso de la coordinación y ejecución de la Curricula el Doctor D. Manuel Figuerola Palomo.

El Master está organizado, coordinado y desarrollado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a la vez que cuenta con la colaboración y aportaciones económicas de las siguientes instituciones, organismos y empresas:

- La Caja de Canarias.
- Cabildo Insular de Gran Canaria a través de su Patronato de Turismo.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

- Consejería de Presidencia y Turismo del Gobierno de Canarias.
- Consejería de Trabajo y Función Pública del Gobierno de Canarias.
- Federación de Hostelería y Turismo.
- Instituto de Cooperación Iberoamericana (ICI).
- Instituto de Cooperación con el Mundo Árabe (ICMA).
- Secretaría de Turismo de España.
- Fundación Universidad - Empresa de Las Palmas de G.C.

En el transcurso de los años que viene operando el Master se han firmado diversos acuerdos de colaboración, intercambio de profesores, alumnos y documentación con las siguientes universidades:

- Glasgow, Surrey, Sthrathclyde (Gran Bretaña).
- Sorbona, París III (Francia).
- Universidad Simón Bolívar (Venezuela).
- ULACIT (Costa Rica).
- University of Waterloo, Ontario (Canadá).

Esto permitió entrar en programas europeos como el Erasmus, que ponen en contacto varias Universidades para desarrollar programas conjuntos en áreas de mutuo interés.

En nuestro caso, cuatro alumnos del Master estuvieron trabajando en bibliotecas y centros de documentación con vistas a ordenar nuestra biblioteca, permitiendo que con su mejor funcionamiento fuera la base de la confección de tesinas de los alumnos.

### **III. CARACTERÍSTICAS DEL MASTER**

#### **1. Objetivos**

Contribuir a llenar el amplio vacío que existe en el conjunto nacional, y en especial en la Comunidad Canaria, en cuanto a la existencia de un centro de formación técnico-profesional de alto nivel en el área de turismo.

Ofrecer una alternativa de continuidad en los estudios a los técnicos de Empresas y Actividades Turísticas.

Crear un cauce de mejora de los niveles de planificación y de gerencia de las empresas turísticas, ofreciendo profesionales preparados y actualizados para el reto que plantea el turismo internacional, en momentos de graves dificultades de ordenación, preservación del espacio y medio ambiente.

Ofrecer nuevas alternativas de especialización a los titulados de distintas facultades y escuelas universitarias, motivados por la actividad turística.

Ofertar, en el nivel internacional, un Curso Superior de Turismo que colabore en la formación de especialistas responsables del desarrollo turístico, de acuerdo con las inquietudes y preocupaciones sociales, económicas y ecológicas que se imponen ac-

tualmente a nivel mundial y que persigue el logro de los más altos equilibrios.

## 2. Filosofía

*Selectivo*, ya que el acceso al mismo es a través de un proceso riguroso de selección de los candidatos.

*Minoritario*, en cuanto que se dirige exclusivamente a 30 participantes por curso, asegurándose así un nivel de dedicación y atención personal a cada participante.

*Internacional*, porque en él participan alumnos de diferentes países, con el fin de desarrollar la comunicación y el intercambio de conocimientos y experiencias fuera del ámbito regional y nacional.

*Práctico*, prestando especial atención a las manifestaciones y ejercicios docentes de hechos y problemas reales y actuales.

*Moderno*, proyectando las técnicas, procesos de planificación y gestión que hoy se aplican en las gerencias más avanzadas.

*Efícaz*, de manera que los participantes al finalizar sean capaces de poner en ejecución gran parte de las enseñanzas, experiencias y prácticas desarrolladas en el curso.

## 3. Requisitos generales para participar

El Master se dirige a todos aquellos graduados (licenciados, ingenieros, arquitectos, economistas, técnicos de empresas y actividades turísticas) que demuestren en su fase de selección un nivel suficiente de pre-

paración y adecuados conocimientos en las áreas generales del curso (economía, sociología, estadística, marketing, contabilidad, derecho), y se valora asimismo de manera positiva su intención de ampliar su formación en la planificación y gestión de la actividad turística.

El número de participantes está limitado a 30 alumnos que hayan obtenido las valoraciones más altas en las pruebas de selección.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en la línea de favorecer a los estudiantes extranjeros, reserva un cierto cupo para estudiantes de esa procedencia.

## 4. Período de desarrollo del curso

El Master se inicia el mes de enero y finaliza en junio del año siguiente.

## 5. Partes del Master

En el curso se distinguen seis partes diferenciadas:

**Parte Lectiva:** consta de 58 créditos y está basada fundamentalmente en las exposiciones orales del profesorado (desarrollos teóricos y aplicaciones prácticas).

*Lectura, redacción y análisis de textos recomendados por el profesor:* consta de 120 horas.

Visitas a empresas, organismos públicos y privados del sector turístico. El tiempo destinado a estas acciones es de 50 horas.

Conferencias y estudios de casos sobre diversos y distintos temas de actualidad turística: tiempo destinado a esta parte 60 horas.

Prácticas en empresas y entidades relacionadas con la actividad turística: este período consume 250 horas.

*Redacción de un trabajo final de investigación o Tesis:* a esta etapa se asignan 600 horas.

Como se subraya, la parte importante que equilibra la formación es el trabajo final o de investigación. Asimismo las lecturas dirigidas han resultado un instrumento muy útil para que los trabajos de Tesis sean lo más novedosos posible.

## 6. Contenido del programa

El programa se desarrolla en base a módulos que, en general, tienen una duración de 20 horas (2 créditos) y contempla 4 fases bien definidas:

### 6.1. Fase General o de Módulo de Base

- Introducción al Turismo.
- Economía.
- Sociología.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Estadística.
- Marketing.
- Ordenación del Territorio.

- Contabilidad y finanzas.
- Introducción a Sistemas Informáticos.
- Talleres.

### 6.2. Fase específica o General Turística

- Economía Turística.
- Contabilidad Aplicada a Empresas Turísticas.
- Publicidad y Promoción Turística.
- Marketing Turístico.
- Sociología del Turismo.
- Ordenación Turística del Territorio.
- Informática I.
- Conferencias de Expertos.

### 6.3. Fase específica: Área de Especialización Turística

- Dirección Estratégica.
- Evaluación de Proyectos Turísticos.
- Gestión Financiera de las Empresas de Turismo.
- Gestión de Previsiones y Técnicas de Objetivos.
- Marketing específico: Hotelero, Agencia de Viajes.

- Planificación del Turismo: Macro y Micro.
- Procesos Informáticos aplicados a la empresa turística.
- Técnicas de investigación.

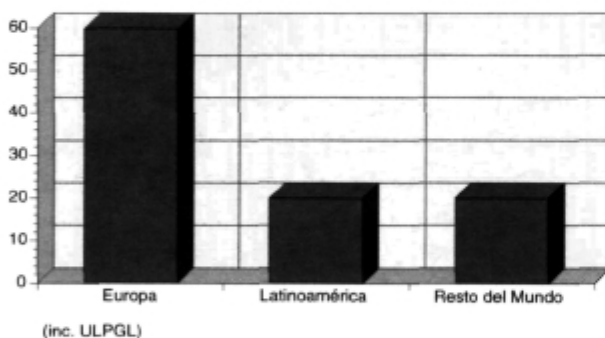
#### 6.4. Fase de Investigación

- Período en el que el alumno redactará la tesina o trabajo de investigación.

### 7. Profesorado

La parte docente está formada por un cuerpo de profesores cualificados en el campo del turismo, así como expertos nacionales e internacionales, contándose con una amplia y plena participación de profesorado titular de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria pertenecientes a diferentes departamentos de la misma.

**Gráfico 1**  
**DISTRIBUCIÓN**  
**DEL PROFESORADO**  
**(Según procedencia)**



### IV. EVOLUCIÓN DEL MASTER DESDE SUS ORÍGENES HASTA LA ACTUALIDAD

Hasta la fecha se han realizado siete convocatorias, estando actualmente en curso la séptima promoción y en fase final de elaboración de Tesinas la VI promoción, graduándose los de la V promoción.

A continuación se presentan una serie de análisis que reflejan diferentes características en la evolución del Programa Master.

#### I Master

En la primera convocatoria resultaron seleccionados 31 alumnos, de los cuales 28 eran de nacionalidad española (90%) y 3 extranjeros (10%).

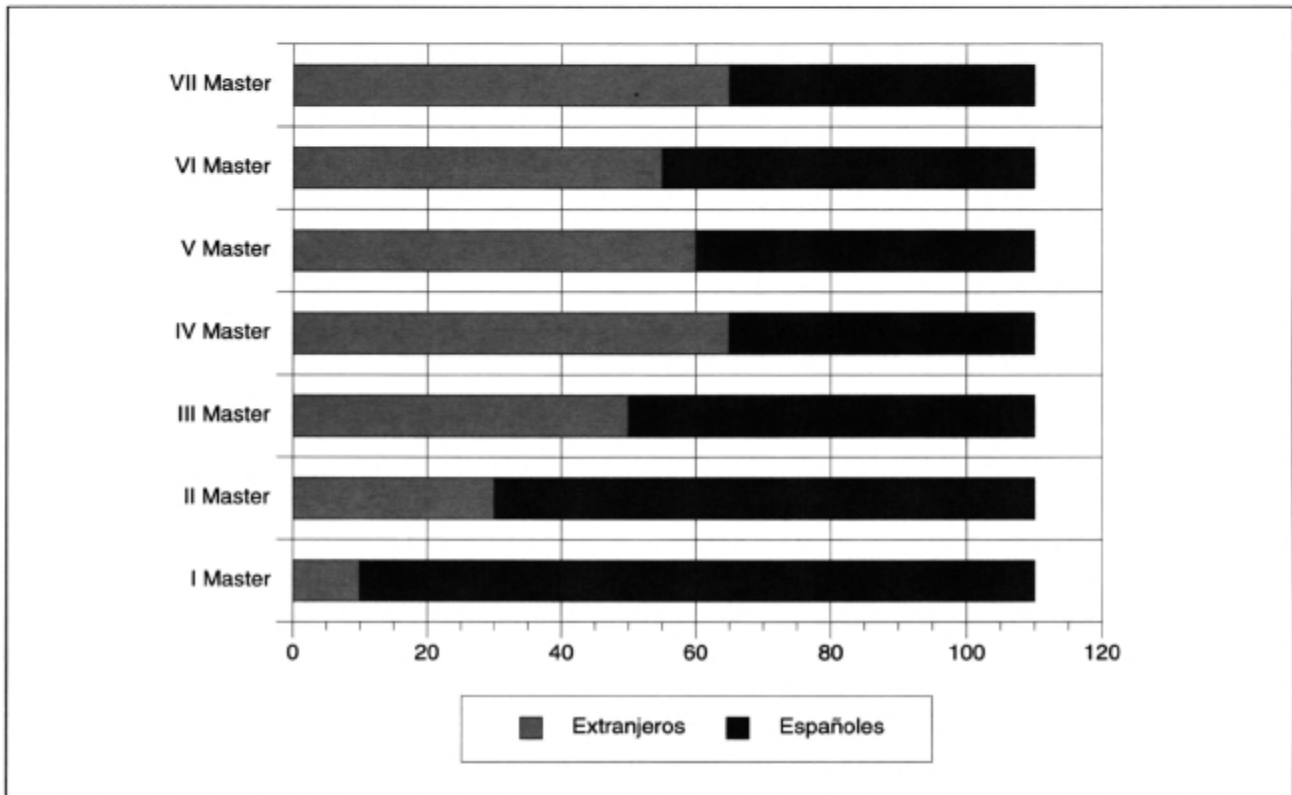
De esta promoción resultaron aprobadas, hasta la fecha, 11 Tesinas, lo que equivale al 35,5% del total de los alumnos que comenzaron.

#### II Master

En esta convocatoria fueron seleccionados 26 alumnos, de los cuales 19 fueron españoles (74%) y 7 extranjeros (26%). La totalidad de los alumnos españoles eran residentes canarios.

De esta promoción se han aprobado, hasta la fecha, 14 Tesinas, lo que equivale al 42% del total de alumnos.

**Gráfico 2**  
**ALUMNOS ESPAÑOLES Y EXTRAJEROS**



### III Master

Resultaron seleccionados 27 alumnos, de los cuales 13 eran españoles (48%) y 14 extranjeros (52%). De los 13 alumnos españoles 12 eran residentes canarios.

De esta promoción se han aprobado hasta la fecha 14 Tesinas, representando ello un 52% del total de alumnos.

### IV Master

En esta convocatoria se seleccionaron 31 alumnos, de los cuales 8 eran españoles

(26%) y 23 extranjeros (74%). El total de españoles eran residentes canarios.

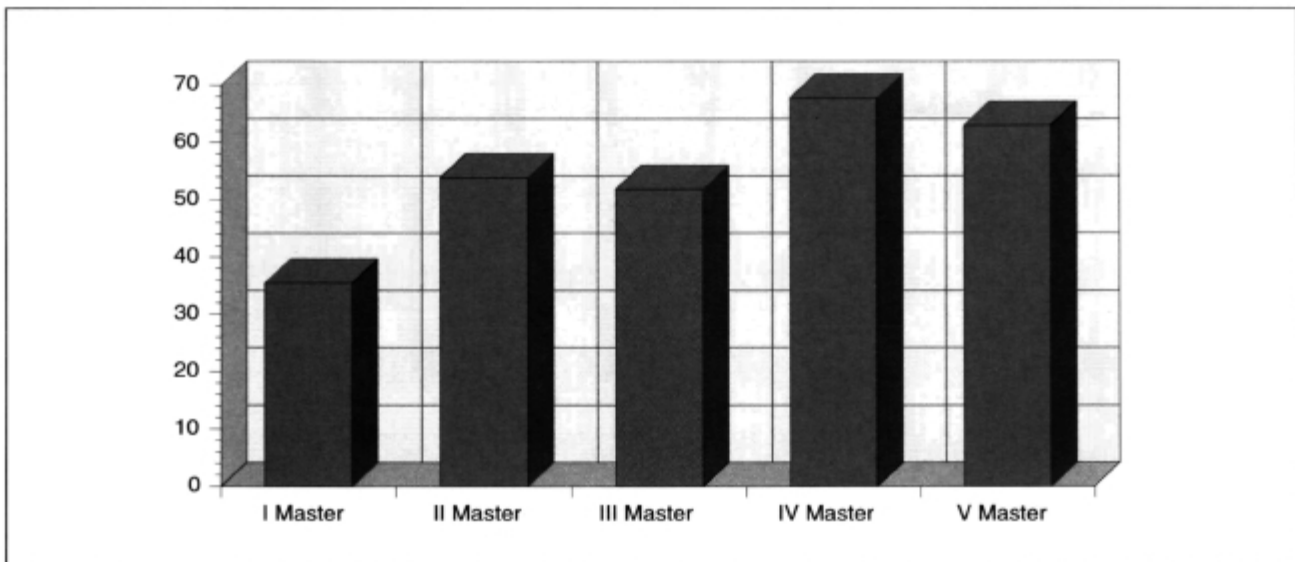
Las Tesinas aprobadas hasta la fecha son 21, lo que equivale al 68% del total de alumnos.

### V Master

Para esta convocatoria fueron seleccionados 32 alumnos, de los cuales 19 eran extranjeros (59%) y 13 españoles (41%). De los 13 españoles 11 (85%) eran residentes canarios.

Las Tesinas aprobadas hasta la fecha son

**Gráfico 3**  
**TESINAS PRESENTADAS POR PROMOCIÓN**  
**Sobre el total de alumnos**



20, lo que equivale al 63% del total de alumnos.

#### **VI Master**

En esta convocatoria se seleccionaron 39 alumnos, de los cuales 21 son extranjeros (54%) y 18 españoles (46%). De los 18 españoles 15 (83%) son residentes canarios.

Los alumnos de esta promoción se encuentran actualmente en la fase de realización de Tesinas.

#### **VII Master**

Esta promoción acaba de comenzar y han sido seleccionados 31 alumnos, de los que 21 son extranjeros (67%) y 10 (33%) son residentes canarios.

#### **V. TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN O TESINAS PRESENTADAS**

La Tesina consiste en la realización de un trabajo de investigación original y de estricto rigor científico.

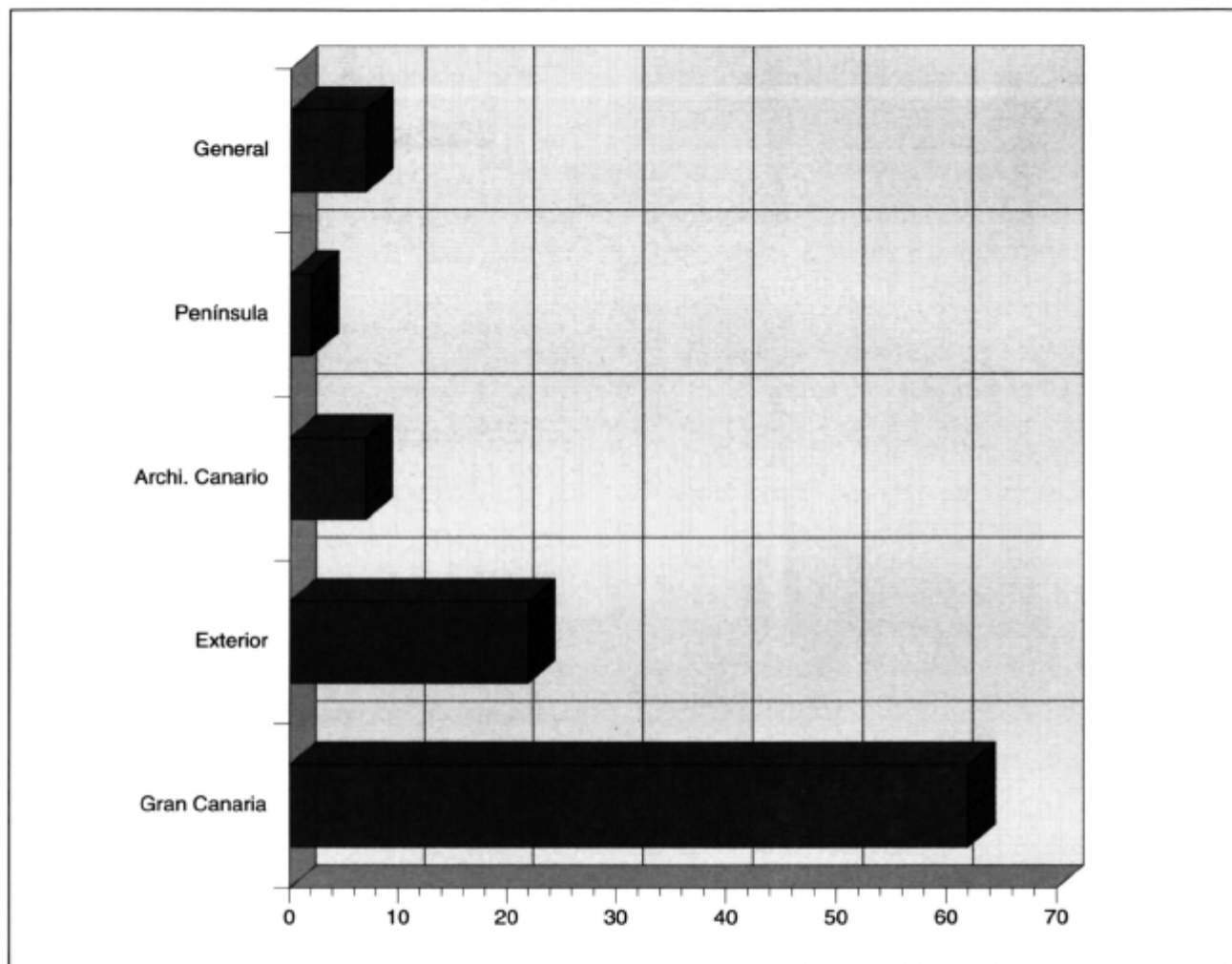
El carácter multidisciplinario de la actividad turística permite que se aborden trabajos de distinta naturaleza, aunque siempre deben estar orientados a dicha actividad.

Así, se han realizado trabajos de toda índole y que abordan el estudio del turismo desde distintas ópticas, tales como la cultural, económica, psicosociológica, arquitectónica, etc.

En cuanto al ámbito geográfico de aplicación de los trabajos de investigación, se tiene que el 62% de las Tesinas realizadas se centraron para la investigación en el ám-



**Gráfico 4**  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO DE APLICACIÓN DE LAS TESINAS**



bito geográfico de la Isla de Gran Canaria, un 22% en el exterior, un 7% el Archipiélago Canario o alguna de sus Islas, otro 7% de carácter universal y un 2% sobre sitios de la Península. El gráfico 4 ilustra tal situación.

Como puede observarse, el gran número de trabajos de investigación realizados sobre Gran Canaria constituye una importante

fFuente de información para la toma de decisiones en múltiples aspectos.

Sobre los trabajos (Tesinas) presentados en el Master, sería bueno hacer las siguientes consideraciones:

A) En un primer grupo estarían los trabajos referentes a Canarias como comunidad receptora.

1. Asistencia Sanitaria (Potencialidades) con vistas al desarrollo de un turismo de salud.
2. Imagen que tienen los alemanes de Gran Canaria como destino turístico.
3. Características del turista-paciente. Oportunidades de nuevos tipos de turismo de salud.
4. Estado real de la oferta complementaria del destino Gran Canaria.
5. Revitalización de la zona histórica de Vegueta como atractivo turístico.
6. Proyecto de animación para turismo infantil. Caso Sunwing (Gran Canaria).
7. Museos Gran Canarios, una alternativa de turismo cultural.
8. Incorporación de circuitos arqueológicos a la oferta global del turismo en Gran Canaria.
9. Arquitectura tradicional canaria. Elementos básicos para proyectos de turismo rural.
10. Guía Turística del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.
11. Guía Turística del Municipio de Mogán.
12. Estudio de la relación de fiestas populares. Su aplicación en el turismo de Gran Canaria.
13. Inventario de recursos turísticos en Galdar.
14. Turismo de la edad de oro. La edad de oro para el turismo.
15. Metodología de Inventario de Recursos Turísticos de Telde y sus atractivos históricos y arqueológicos.

Aunque el fenómeno turístico está muy desarrollado parece evidente que los problemas referentes a los impactos no están suficientemente estudiados. Por otra parte, para un destino de sol y playa es muy importante tener estudiados los aspectos culturales, dado que uno de los mayores impactos turísticos en este segmento se refiere a la aculturación.

Es muy significativo que el patrimonio cultural de un pueblo (museos, folklore, monumentos, etc.) no estuviera incorporado al *producto turístico de Gran Canaria* (Tesinas núms. 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12). En este subgrupo podríamos hablar de la preocupación que existe en el desarrollo de productos turísticos (turismo de salud, tercera edad), donde un análisis profundo de la realidad sanitaria de la isla, así como de las infraestructuras necesarias, es vital para una adecuada planificación (Tesinas núms. 1, 3 y 14).

En otro subgrupo están aquellas tesinas cuyo tema central es la confección de inventarios de recursos turísticos. Si se piensa que hay ayuntamientos que todavía quieren desarrollarse turísticamente sería bueno que orientaran sus esfuerzos hacia

segmentos distintos de sol y playa. Conocer sus potencialidades parece evidente que contribuirá a no cometer errores (Tesisas núms. 4, 13).

Por último, los problemas de proyectar al exterior una imagen desvirtuada son tratados en el caso del turismo alemán. Un mayor conocimiento entre emisor y el destino favorecería la interrelación cultural, factor fundamental para aumentar los turistas que repiten. En esa línea el estudio de la animación para turismo infantil contribuye a esa interrelación (Tesisas núms. 2, 6).

B) En este grupo podríamos englobar aquellas tesisas que tocan problemas específicos del funcionamiento en la hostelería de Gran Canaria.

1. Análisis de la cuota de mercado de una muestra de hoteles de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria y aplicación de los resultados a la mejora de las estructuras organizativas de un hotel concreto.
2. Combate a la crisis turística.
3. El gasto del turista peninsular en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.
4. Estimación del impacto económico directo que genera en su entorno la operación de un nuevo centro de congresos y convenciones.
5. Análisis del proceso de selección de personal en hoteles de cinco estrellas de la Isla de Gran Canaria.

6. Control de calidad en hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.
7. Estudio de mercado y análisis económico-financiero para un proyecto hotelero.
8. El problema del control de costes en la empresa hotelera.

En estos trabajos se aportan soluciones a la mejora de estructuras funcionales y organizativas (Tesina núm. 1), se señalan modelos concretos para seleccionar el personal de hoteles de cinco estrellas (Tesina núm. 5), aspectos muy interesantes, puesto que constatan, en hoteles pertenecientes a cadenas nacionales, criterios muy diferentes de aquellos que son de cadenas independientes. En el caso de la Tesina núm. 6 se dan los primeros pasos para analizar la calidad en hoteles de cuatro estrellas. La Tesina núm. 8 analiza el control de gastos de un hotel de ciudad en zona de playa.

En el caso de la Tesina núm. 3 se pudieron conocer cifras de gasto real en los hoteles de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, destino en franco retroceso. Basada en la anterior, la Tesina número 4 no sólo constató los datos, sino que aportó cifras significativas del impacto económico que produciría un palacio de congresos en la zona.

Creo sinceramente que la procedencia de los alumnos que realizaron tesisas (Venezuela, México) contribuyó sobremanera a romper la barrera que siempre colocan los hoteleros al proporcionar cifras económicas.

Por último, la Tesina núm. 7 representa el primer ejemplo de proyecto de viabilidad hotelera hecho dentro del Master para otro país (Ecuador) con una metodología empleada a gran escala en el Sur de Gran Canaria.

C) En este grupo colocaríamos aquellas tesinas referentes a planificación o investigación de mercado. Lo más interesante sería la ampliación de los estudios a otras naciones, así como a otras Islas del Archipiélago Canario.

1. Turismo alternativo para la Isla del Hierro, centro balneoterápico Pozo de la Salud.
2. Estudio del mercado canadiense para Cuba y su potencialidad para la isla de Gran Canaria.
3. Una aproximación al ecoturismo de Venezuela.
4. El potencial del turismo español a Guatemala.
5. Inventario y jerarquización de los recursos turísticos del Parque Natural de las Lagunas de Ruidera.
6. Turismo rural. ¿Cómo iniciar un negocio por sí mismo?
7. Proposición de proyectos para el desarrollo del turismo rural en Chile.
8. Desarrollo del turismo rural en la «Ruta del Vino y la Manzana», Río Negro / Patagonia / Argentina.
9. Determinación de la demanda turística para el plan marco de turismo rural en Gran Canaria «Programa Leader Roque Nublo».
10. Inventario de los recursos y atractivos naturales y culturales en el espacio rural Leader-Roque Nublo.
11. Nuevos productos turísticos en el ámbito del programa Leader-Roque Nublo.
12. Guía e inventario de la oferta de servicios turísticos de la zona Leader-Roque Nublo.
13. Análisis de mercado y propuesta de marketing para comercializar Costa Rica en Italia.
14. Perspectivas de desarrollo turístico para el Cantón Dota, San Jose de Costa Rica.
15. Modelo de organización, administración y gestión para el turismo rural en la Isla de Gran Canaria, «Programa Leader-Roque Nublo».
16. Plan piloto de desarrollo comunitario turístico en el Cantón de Ibarra.
17. El producto turístico «Ruta de Humbolt», un análisis para su posicionamiento en el mercado alemán.
18. Elaboración de un producto turístico Canarias-Costa de Marfil.
19. Un estudio de la demanda turística española en la zona de Cancún.

20. Las ferias internacionales de turismo como instrumento de marketing.
21. Posicionamiento del producto turístico venezolano en Francia y sus perspectivas.
22. Elementos de una estrategia de promoción turística de Bolivia en el mercado alemán.

En un primer e importante subgrupo estarían todas las tesinas referentes al proyecto de Turismo Rural Parque Natural Roque Nublo, financiado con fondos Leader (Tesis 9, 10, 11, 12, 15), donde se formuló para el Excmo. Cabildo Insular de Gran Canaria un Plan Marco de Turismo Rural para la mencionada zona. Se plantean modelos de administración y gestión de las PYMES, nuevos productos turísticos, guía e inventario de la oferta de servicios, así como determinación de la demanda, analizando previamente los recursos y atractivos naturales y culturales del espacio rural.

En las tesinas núms. 1, 3, 5, 6, 7, 8, 14 y 16 se abordan diversos planos de desarrollo del turismo en zonas rurales, así como otros trabajos interesantes sobre ecoturismo. Se aprovechó la metodología desarrollada en el Plan Marco de Turismo Rural para Gran Canaria y también la gran experiencia de algunos alumnos de Argentina, Chile, Venezuela, Costa Rica, Ecuador, donde ya trabajaban en el tema de la planificación.

Por último se hizo un gran esfuerzo en el campo de investigación de mercados y formulación de incipientes planes de Marke-

ting (Tesis 2, 4, 13, 18, 19, 21, 22). La experiencia en este apartado fue muy gratificante no sólo por lo que supone de complejidad un trabajo en este campo, sino porque los alumnos redactores se pasaron un tiempo en los países estudiados, lo que supone un valor añadido a su formación.

D) En este apartado quisiera resaltar aquellas tesinas que han supuesto, a mi entender, una gran dificultad por el enorme trabajo que conlleva el recolectar los datos. Se trata de trabajos que se refieren a nuevos mercados cuyos datos más importantes (pasajes, costos, etc.) los tienen los Touroperadores y L. A.

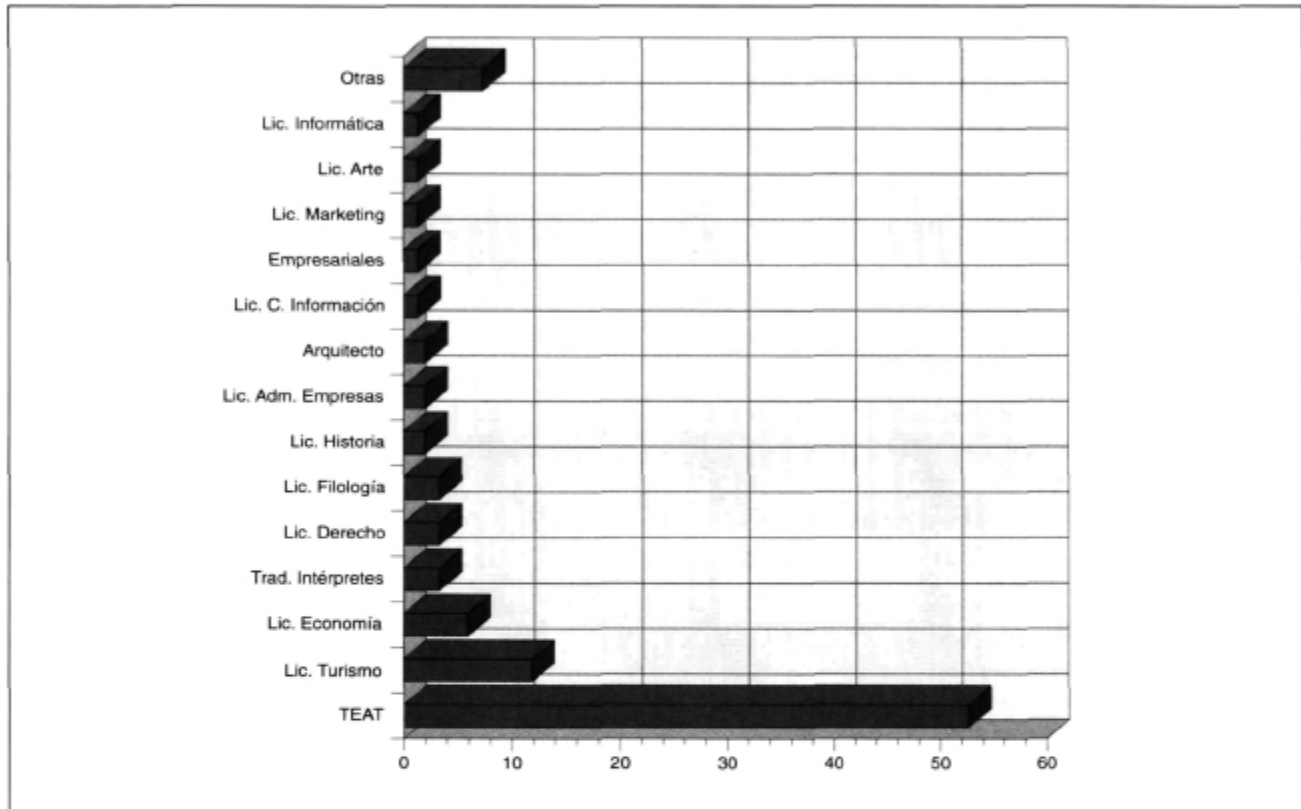
1. Estudio de viabilidad para crear un puente aéreo entre la Isla de Gran Canaria y Hungría.
2. La liberalización del tráfico aéreo y sus efectos en la Isla de Gran Canaria.

La experiencia fue gratificante pero el tiempo ha demostrado que los alumnos son muy reacios a escoger estos temas para su trabajo de fin de Master.

## **VI. PERFIL DE LOS ALUMNOS: TITULACIONES**

Las titulaciones de los alumnos que han participado hasta la fecha en el Programa Master son numerosas y variadas, siendo los TEAT (52%) los mayoritarios. Le siguen los licenciados en Turismo (12%), licenciados en Economía (6%) y traductores e intérpretes y licenciados en Derecho con un 3%.

**Gráfico 5**  
**PERFIL DE LOS ALUMNOS**



**Tabla 1**  
**NÚMERO DE ALUMNOS EXTRANJEROS**  
**SEGÚN EL PAÍS DE PROCEDENCIA**

País	Núm. de alumnos	País	Núm. de alumnos
Venezuela .....	12	Guatemala .....	2
México .....	16	Ecuador .....	4
Perú .....	10	Hungría .....	2
Argentina .....	7	Alemania .....	2
Cuba .....	9	Finlandia .....	2
Bolivia .....	5	Italia .....	1
Chile .....	4	Sierra Leona .....	1
Colombia .....	7	Jamaica .....	1
Costa Rica .....	4	Israel .....	1
República Dominicana .....	4	Bélgica .....	1
Brasil .....	5	Panamá .....	2
Honduras .....	3	Argelia .....	2

## **VII. TRABAJOS PROFESIONALES REALIZADOS**

El Master Internacional de Turismo ha realizado diversos trabajos profesionales por encargo de distintas organizaciones públicas y privadas. Un resumen de algunos de ellos puede verse a continuación.

### **Estudio sectorial de turismo (1992)**

Estudio de *alcance nacional* que forma parte del *Plan de Actuación para la actualización* de la Formación Profesional.

Se analiza en profundidad la actividad turística española desde diversas perspectivas tales como la configuración económica empresarial, laboral, formativa, ocupacional y de necesidades de formación, destacándose el análisis prospectivo profundo sobre diversos sucesos.

Por tanto, constituye la herramienta base para la reforma de la Formación Profesional en el sector, estableciendo las pautas para la estructuración ocupacional, las cualificaciones y certificaciones profesionales, así como sus niveles de equivalencia, al mismo tiempo que posibilita la FPO y la elaboración de catálogos de títulos oficiales de Formación Profesional Reglada.

El Estudio contó con el consenso, supervisión de los distintos interlocutores sociales y organismos vinculados a la actividad tales como el MEC, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Comercio y Turismo, UGT, CCOO, CEOE, FUNDESCO.

Este Estudio ha sido considerado como uno de los mejores llevados a cabo con dichas características, teniendo una excelente acogida y aprobación en España y Europa, a través de diversas organizaciones y programas de actuación en formación como el CEDEFOP y FORCE.

### **El turista gran canario y el destino Cuba (1993)**

En este Estudio se analiza el perfil del turista Gran Canario y su relación con el destino Cuba.

A lo largo de muchos años han estado presentes los lazos, vínculos y relaciones económicas, sociales y culturales entre Gran Canaria y Cuba, sumándose actualmente con bastante intensidad la actividad turística, principalmente por los flujos de visitantes gran canarios a dicho país.

Así, se investiga minuciosamente el perfil del turista gran canario, real y potencial, que viaja a Cuba, la forma en que percibe el producto (destino), así como los distintos programas de viaje que se ofertan actualmente a través de los canales de comercialización existentes en el medio local entre otros factores, constituyendo una sólida base para desarrollar acciones de comercialización y promoción del producto Cuba en la Isla de Gran Canaria.

### **Perfil del turista alemán y británico que visita el sur de Gran Canaria (1993)**

Estudio orientado al análisis y estudio profundo del perfil y nivel de satisfacción



del turista procedente de Alemania y Gran Bretaña, teniendo en cuenta que estos mercados, en conjunto, suponen el 58,5% del movimiento total del turismo receptivo en el sur de Gran Canaria.

A través de un fuerte trabajo de encuesta sobre una muestra representativa, se investigan diversos aspectos tales como las características sociodemográficas de los visitantes, formas y modalidades de viaje empleados, tipos de alojamiento utilizados, estancia promedio, motivo de viaje, gasto medio, valoraciones, entre otros muchos aspectos, analizados todos ellos en forma global, segmentada e interrelacionados entre sí.

La estructura del estudio, rico en ilustraciones y comentarios, permite una ágil lectura y clara comprensión, constituyendo una herramienta invaluable para la toma de decisiones tanto por parte de la Administración, empresarios y estudiosos de la actividad.

#### **Una introducción para formular guías y referencias sobre calidad en los servicios de alojamiento y restauración en el sur de Gran Canaria (1993)**

Actualmente, el suministro de un servicio de calidad se considera imprescindible para el éxito y subsistencia de cualquier organización en un entorno tan competitivo como el actual y donde la demanda es cada vez más exigente. Por ello, la prestación de un servicio de calidad se constituye en un factor crítico para las organizaciones que se

desenvuelvan en la actividad turística como tantas otras.

Bajo este contexto, este trabajo define una serie de guías y referencias, predominantemente cualitativas, para la consecución y evaluación de calidad en los servicios de alojamiento y restauración en el ámbito geográfico del Sur de Gran Canaria.

Incorpora también un análisis sobre la normativa estatal, autonómica y comunitaria, así como de recomendaciones emanadas de Organizaciones Internacionales sobre aspectos vinculados a la calidad en dichas actividades.

#### **Turismo rural (1993)**

En el marco del Programa Leader para el desarrollo del Turismo Rural, mediante la creación de polos turísticos rurales, sistemas de reservas y medidas para la prolongación de la temporada turística, se realizó un Estudio para la zona de influencia del Parque Natural Roque Nublo. Constituye sin duda el trabajo más completo por el grado de participación de alumnos y expertos de la propia Universidad como foráneos. Permitted la realización de dos seminarios de Turismo Rural impartidos por responsables del Gobierno Vasco y Andaluz y sobre todo creó un clima excelente de colaboración entre departamentos del Cabildo y nuestra Universidad.

#### **Turismo para discapacitados**

Este Estudio se ha realizado por encargo de la Consejería de Presidencia y Turismo.



El objetivo de este Estudio es tratar de dar pautas y guías a los encargados de las instalaciones turísticas para favorecer el acceso a los discapacitados.

### VIII. CONCLUSIONES

- Cuando nos referimos a investigación aplicada queremos resaltar aquellos trabajos que tengan una aplicación lo más inmediata posible (Turismo rural, Perfiles de Turistas).
- Estamos ante un caso donde la multidisciplinariedad de los docentes influye directamente en la realización de trabajos con una cierta globalidad.
- La participación de alumnos (que ya están graduados) en trabajos de campo conduce a una potenciación y profundización de los conocimientos adquiridos en el curso.
- El ser Gran Canaria y Canarias un destino receptivo muy fuerte, sólo desde Instituciones independientes como la

Universidad se puede abordar una investigación seria tendente a analizar los problemas que se van presentando.

- El contacto con Universidades y profesores extranjeros nos ha permitido conocer nuevas metodologías, lo que en el futuro se traducirá en que se puedan probar o verificar a escala insular o regional.
- Aspectos fundamentales como el análisis de los impactos que produce el turismo deben estudiarse de forma independiente, pues las enormes implicaciones económicas del negocio turístico impiden la transferencia de datos, cifra, etc., al respecto.

*Sabemos que brindando una formación adecuada, tendremos éxito en la misión de dejar una generación joven atraída por este fascinante campo, con mejores oportunidades para formarse y triunfar como individuos y, por ende, asegurar el éxito de las empresas y programas que hagan uso de sus conocimientos.*