

ANEXOS

Análisis del capital humano en el sector turístico de España, sus implicaciones en el mercado laboral y la influencia de la formación universitaria

Autor

Milexia Antiveros Bermúdez

ÍNDICE DE ANEXOS

<u>ANEXO I</u>	<u>3</u>
<u>ENTREVISTA AL EMPRESARIO DEL SECTOR TURÍSTICO JUAN PABLO CRUZ, SOCIO DE LA FRANQUICIA VIAJES CARREFOUR, SAN MIGUEL (ZARAGOZA)</u>	<u>3</u>
<u>ANEXO II</u>	<u>12</u>
<u>ENCUESTA REALIZADA A TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO</u>	<u>12</u>
<u>ANEXO III.</u>	<u>15</u>
<u>GRÁFICOS GENERADOS AUTOMÁTICAMENTE POR LA HERRAMIENTA GOOGLE FORMS</u>	<u>15</u>

ANEXO I

ENTREVISTA AL EMPRESARIO DEL SECTOR TURÍSTICO JUAN PABLO CRUZ, SOCIO DE LA FRANQUICIA VIAJES CARREFOUR, SAN MIGUEL (ZARAGOZA)

Buenas tardes, Juan Pablo. Mi nombre es Milexia Antiveros y soy estudiante del grado en turismo en la Universidad de Zaragoza (ETUZ). Ante todo, quiero agradecerle por hacer espacio en su tiempo y concederme esta entrevista, así como darme la oportunidad de hablar con usted en su posición de empresario con años de experiencia en el sector turístico. El propósito de esta entrevista es obtener su valiosa opinión sobre diversos aspectos relacionados con el capital humano en el sector turístico y la importancia del grado en turismo en su desarrollo, tema que estoy investigando para mi Trabajo Final de Grado.

Como sabemos, el capital humano juega un papel fundamental en el éxito de las empresas turísticas. En este sentido, me interesa conocer su opinión sobre la importancia del grado en turismo para la formación del capital humano en estas empresas. Además, me gustaría indagar sobre su opinión respecto al estado actual del capital humano en el sector turístico y los desafíos que enfrenta.

Sus conocimientos y experiencia en el sector serán de gran valor para comprender mejor estos temas. Le agradezco de antemano su disposición a compartir sus ideas y puntos de vista para esta entrevista.

Antes de iniciar la entrevista le pregunto **¿Consiente la grabación de esta conversación, para posteriormente ser transcrita sólo con fines académicos?**

Si, no tengo problema.

Gracias. Seguidamente pasemos a las preguntas que he preparado para usted:

1.- ¿Nos puede hablar de su experiencia en el sector turístico?

Mi nombre es Juan Pablo Cruz, yo empecé mi andadura después de terminar mi estudios como técnico de empresas de actividades turísticas que cursé en la Escuela de Turismo de Aragón y que posteriormente convalidé en la Universidad Rey Juan Carlos en Madrid, mi carrera profesional comenzó como alumno en prácticas en el año 1982, terminando mis estudios en 1985, durante el tiempo de estudio realicé prácticas y distintos trabajos, posteriormente hubo un boom del turismo que me lanzó a obtener un puesto de responsabilidad en una agencia de viajes en Zaragoza. Durante 30 años de ejercicio profesional en las empresas que yo dirigí fuimos los pioneros en poner y sacar los primeros vuelos charters desde Zaragoza a las islas, tanto Baleares como Canarias, también participé en programas y en desarrollo de mayoristas de la talla de Unijoven, que creamos la segregación de viajes para jóvenes entre 18 y 35 años lo que supuso un revulsivo en el mundo del turismo a nivel nacional, e implementó nuevos programas para las personas que se escapaban de este perfil, por lo que creamos Tourjovial para los mayores de 35 hasta 60 años, también fuimos los pioneros en crear los paquetes de tren, más hotel y avión más hotel, cuando estuve en Viajes Meliá desarrollamos unas nuevas técnicas de venta a través de los sistema de reservas electrónicos, donde fuimos pioneros y punteros por el Meliatronic. Posteriormente tuve también una andadura en empresas de transporte de Zaragoza Autocares Cortés que dirigí durante 4 años y medio, también tengo experiencia en la organización de eventos, congresos, grandes movimientos de personas como eventos deportivos, el más relevante fue el traslado de casi 5 mil personas a la final del Zaragoza en el parque de los príncipes cuando se clasificó para la Copa de Europa. He dado la vuelta al mundo 4 veces y cuando decidí darle un giro a mi carrera profesional incursioné también en el mundo agropecuario. En el turismo tengo la visión desde la parte organizadora, profesional y como cliente. Puedo dar mi opinión desde el punto de vista holístico de lo que es el turismo y la importancia de los recursos.

2.- ¿Cuál es su percepción sobre el estado actual del capital humano en el sector turístico?

Pienso que el sector turístico actualmente está empezando a recuperarse un poco de las parón y el paréntesis que supuso todo el tema de la pandemia, entonces ocurrió que muchas de las personas que estaban en el mundo del turismo, tuvieron que reinventarse, buscándose la vida, muchos abandonaron el sector, pero históricamente tengo que decirte que es un sector en el que si empezamos a segregar lo que es el turismo emisor, el turismo receptivo, de congresos o las aerolíneas, hay unas diferencias ostensibles y amplias dentro de la formación, así en el sector de agencia de viajes, turismo emisor, nos encontramos con personas que muchas veces tienen muy poca preparación formal o reglada, pero si tienen muy buena voluntad e ilusión con lo que se suplen algunas carencias, pero si somos puristas y estrictos, la formación que ha habido siempre ha sido una formación corta y siempre muy centrada en las cuestiones meramente operativas, en emisión de documentaciones, en actividades de administración burocráticas y demás, pero ha fallado un poco de visión estratégica y de formación en global, orientada más hacia el mundo del negocio, en las agencias de viajes que he dirigido y en la mía propia, he tenido a alumnos en prácticas a los que les decía: tú no estás estudiando para rellenar billetes, tú estás estudiando para tener a 100 personas rellenando billetes todo el día sin parar. Desde ese punto de vista creo que, sí se ha avanzado un poco, creo que hay también el grado medio en turismo o FP's.

Si nos centramos en el turismo receptor, ahí siempre ha habido personas más preparadas, los receptivos se han dedicado a áreas muy concretas, en áreas geográficas determinadas. Si hablamos de aerolíneas, creo que posiblemente haya sido el sector más especializado, porque el propio sistema de reservas así lo exigía, de hecho, cuando yo empezaba, tenías que hacer cursos como el de Amadeus, tenías que estar certificado, lo que te acreditaba como persona con las competencias necesarias para hacer reservas aéreas y poder emitir billeteaje aéreo, si no lo tenías no te autorizaban IATA a la venta y a la emisión. Hoy en día las nuevas tecnologías han favorecido enormemente en que nadie tenga que saber cómo se hace una reserva con Amadeus o con Galileo o con cualquier otro motor de reservas, sino que ahora abres una página y el motor de búsqueda te busca todo y cualquiera lo puede hacer, quiero decir que por un lado se ha ido creciendo la

especialización en algunos sectores y por otro lado ha ido decreciendo porque las nuevas tecnologías así lo han permitido.

Si nos circunscribimos al tema de la hotelera u hostelería quizás es uno de los sectores más profesionales, sobre todo por parte del empresariado, porque realmente son empresas donde se juega muchísimo dinero, empezando por el bagaje inmobiliario que requiere grandes inversiones económicas, es otro nivel empresarial que obliga tener una formación más específica y empresarial.

3.- ¿Cree que existe escasez de profesionales capacitados en áreas específicas dentro del sector turístico en España?

Si, creo que sí, completamente, incluso creo que existe escasez de profesores formados y habilitados con competencias y con experiencias vividas para la propia formación ya sea en el grado medio o en el grado superior, la forma en que se inculcan los conocimientos, pienso que se debería mejorar en ese aspecto, también las empresas que tienen un hándicap para tener profesionales preparados es el nivel de salarios que se paga, son salarios mínimos o poco más y son poco motivadores para que las personas quieran quedarse, creo que habría que darle un cambio radical al modelo de negocio a la concepción de lo que es una agencia de viajes y darle el plus y el valor añadido del profesional. Como ejemplo tenemos que las agencias de viaje siempre han sido unos comisionistas, siempre han tenido una remuneración que el prestatario del servicio le quería pagar o debido al poder de negociación de uno y de otro acordaban, esto motivaba que el trabajo no es el valor de tu trabajo sino el valor de la comisión, entonces desde el momento en que recibes la comisión tu trabajo es dependiente de algo, no lo que cuesta sino el valor que es lo que le aportas a ese trabajo, creo que es algo que no hemos sabido en el sector enfocar, ni defender ni valorar, ni plasmarlo. Antes el agente de viajes tenía el conocimiento y el poder del conocimiento, pero hoy en día ese poder está en internet, que tiene la inmediatez y la oportunidad, pero tiene los inconvenientes que internet no te evalúa, siente ni te percibe como persona y no sabe que aconsejarte, ese es el valor del agente de viajes y eso hay que pagarlo, eso lo da la experiencia eso no lo da internet, porque cuando te equivocas internet es cruel, pero el agente de viajes te da soluciones.

4.- ¿Considera que existen oportunidades suficientes para el crecimiento y el progreso profesional dentro del sector turístico en España?

Depende del sector turístico que estemos hablando, del que recibe, del transporte, en una respuesta global tengo que decir que sí. España es un destino de emisores y de receptores, nos gusta viajar, tenemos sociedad de bienestar que nos permite ir a conocer y nos gusta recibir personas. Desde el punto de vista del emisor tenemos unos hándicaps afortunadamente cada vez menos, que son el poder adquisitivo, los recursos personales, conocimientos de idiomas, de decisión, sentirnos firmes a la hora de tener un viaje por nuestra cuenta, es decir, hay unas oportunidades que se abren tremendas en la organización de grupos en las que personas que teniendo poder adquisitivo no tienen los recursos personales para viajar, siempre se les puede llevar para guiarlos, orientarlos, acompañarlos, enseñarle, buscarles.

El problema que ha tenido España históricamente es el problema de la estacionalidad, entonces no puedes exigir profesionales dedicados a una vida profesional a quien ni tiene estabilidad, entonces muchos hoteles son de temporada sobre todo sol y playa, tenemos un gran hándicap que es que en España hacemos todo a la vez, es todo o es nada o hay mucha mano de obra o no hay nada. El turismo ha sido el recogedero de parte de los ingresos de muchas familias, pero donde se pueden encontrar mejores profesionales son en los hoteles corporativos de interior, porque son los hoteles que tienen una estabilidad más acorde a las exigencias o necesidades que alguien tiene para un puesto de trabajo, los hoteles de turismo son hoteles que no son muy propicios para ello, son hoteles de temporada, cuando no hay una continuidad es muy difícil exigir una especialización máxima, cuando tampoco hay unos grados y unos certificados que te acrediten con competencias para ejercer en ese nivel de trabajos, porque las prácticas que exigen certificado de profesionalidad se tienen que hacer en los establecimientos al uso. El nivel de prestación de servicio hay que profesionalizarlo ya que ese servicio son los que nos pueden hacer pasar unas buenas vacaciones.

5.- ¿Cuál es su opinión sobre la importancia del grado en turismo para la formación del capital humano en las empresas turísticas?

Sí, es importante y es algo que Europa nos exige también, generalmente el público en turismo no exige profesionales, como lo hace con médicos o abogados, esto tiene que cambiar. Debe haber siempre formación, en una agencia de viajes se supone que tiene que haber un técnico titulado.

6.- ¿Considera que los conocimientos adquiridos en el grado en turismo son fundamentales para el desempeño de cargos de gerencia o directivos en empresas turísticas?

Yo creo que desde ese punto de vista se quedan un poco cortos, se encuentran más focalizados en la práctica del día a día, ha habido poca conciencia, les han inculcado poco espíritu empresarial. De hecho, cuando yo terminé la carrera me formé y he estado formándome constantemente, hice un master en Dirección y en administración de empresas donde aprendí cosas que no vi en la carrera desde ningún punto de vista, he hecho otro tipo de cursos como un certificado profesional en marketing y compra venta internacional, acabo de terminar un certificado profesional de formación para la docencia, quiero decir ahora mismo desconozco como el tema de las asignaturas, imagino que sí han evolucionado.

Yo terminé la carrera hace muchos años, pero el sentir era voy a terminar la carrera y me voy a colocar en un hotel o en una agencia de viajes y nos privaba mucho eso de que me gusta conocer gente, me gusta viajar, se vendía mucho la idea de que se hacen realidad las ilusiones de otros, pero llegaba un momento en que pensabas que eso estaba muy bien, pero que estabas en una empresa y una empresa el primer objetivo es ser rentable y tiene que ser rentable y ganar dinero, porque tiene que pagar sueldos, salarios seguridad social, suministros, teléfonos, comunicaciones para poder prestar un servicio ecuánime, entonces si tú quieres ser solamente asesor de viajes, para eso no hace falta estudiar una carrera.

7.- ¿Cuál es su opinión sobre la colaboración entre las empresas turísticas y las universidades que imparten el grado en turismo para mejorar el nivel de preparación del capital humano?

Es un camino muy válido, ahora hay muchas empresas que tienen sus propios caminos y propias vías de formación dentro de la empresa y crean sus propios futuros ejecutivos dentro del seno de la empresa a través de la formación interna.

8.- ¿Considera que existen diferencias entre las habilidades y competencias demandadas por las empresas turísticas y las habilidades y competencias que poseen los profesionales que se incorporan al sector?

Muchos pasan por la universidad, pero la universidad no pasa por ellos, el hecho de pasar por una universidad no te garantiza absolutamente nada, más allá de unos conocimientos que pudiste haber adquirido. Ser empresario es otra historia y hay que valer y servir para ser empresario, con eso se nace, ahora si además de eso tienes formación entonces eres un crack.

9.- ¿Considera que las empresas turísticas están invirtiendo lo suficiente en el desarrollo y la capacitación del capital humano?

Mi opinión es que debes formar a tus empleados para que se puedan marchar y trátalos para que se quieran quedar. Hoy en día el empresario no le importa tanto lo que has hecho, le importa quién eres, cuál es tu actitud, que sabes hacer y como respondes ante la vida, de nada me sirve que seas físico cuántico y que seas cerebritito en matemáticas, si no transmites nada, si no empatizas, si no socializas. Hay números hechos que dicen que El 85% de los trabajos en España se consiguen con referencias personales, eso quiere decir que te recomiendan y son conocidos y boca a boca, porque la gente quiere y busca confianza y busca actitud.

10.- ¿Cuáles son los desafíos que enfrenta el sector turístico en términos de capital humano y cómo cree que un grado en turismo puede contribuir a abordar estos desafíos?

Yo creo que todo lo que se venden a las grandes masas no puede ser bueno, porque no es exclusivo, si nos retrotraemos cuando yo empecé como profesional entre los 80 y 90, en España hubo un boom de personas que tenían unas ganas inmensas de salir, veníamos de una situación económica precaria, social porque veníamos de una dictadura y de unos años de violencia y todo ese llevó desde que se inventó el Ibiza con aire acondicionado, todo el mundo quería salir, empezaron a subir los sueldos, empezaron a haber mejores carreteras, comunicación, más de todo, hubo un boom turístico, ¿Qué ocurrió? Que no había profesionales para atender toda esa demanda, entonces todo este boom que va a haber ahora que lo ha motivado la catarsis que ha supuesto la pandemia, todas las nuevas generaciones que tienen otro estilo de vida, que quieren vivir de otras maneras y demás el grado en turismo va a contribuir a que haya mucho crecimiento económico, a que se formen los profesionales, las personas tienen que estar conscientes de sus carencias y formarse ya que las exigencias del mercado laboral te llevarán a la formación.

11.- ¿Considera que existen habilidades o competencias específicas que podrían mejorarse en el grado en turismo para preparar de manera más efectiva a los graduados para ingresar al sector turístico?

Se le pueden agregar dos cosas de obligatorio cumplimiento, una va en el plano de la comunicación, saber comunicar, comunicarse y querer comunicarse y la escucha activa, hay que saber escuchar tanto al cliente, como al mercado como al empleado, a la competencia, los signos de los tiempos, saber escuchar y saber comunicar y a eso no nos enseñan.

12.- ¿Cuál sería su recomendación para los profesionales recién graduados que recién se enfrentan al mundo laboral?

Primero que haga una introspección de cuales son su capacidades, eso es fundamental, segundo que tenga muy claro, por lo menos de inicio, hacia donde quiere caminar que es lo que le motiva y lo que le hace feliz, es importante, no lo que necesita para tener un trabajo nutricional que le pague el alquiler, que le pague la comida, que a lo mejor es imprescindible, pero no es lo mismo tener un trabajo nutricional conformado, que tener un trabajo nutricional porque no me queda otras narices y mi objetivo y esto solamente es una pasarela pero mi objetivo lo tengo claro, es decir, quien soy, cuales son mis competencias, cuales son mis habilidades y a donde quiero ir y sobre todo el preguntar el investigar y el saber pedir consejo a los profesionales consagrados ya que han seguido un camino lleno de espinas, de rosas y de asfalto que lo tienen encaminado, alguien que te mentorice y te acompañe y que te sepa orientar y que te sepa decir por aquí sí y por aquí no y luego con información correcta y con información honesta uno puede tomar decisiones.-

FIN DE LAS PREGUNTAS.

Si no tiene más que agregar le agradezco nuevamente su tiempo y su participación en esta entrevista. Sus respuestas han brindado una visión muy valiosa sobre la importancia del grado en turismo para la formación del capital humano en las empresas turísticas, así como sobre el estado actual del capital humano en el sector.

Sus comentarios nos han permitido comprender mejor los desafíos y las oportunidades que existen en el sector turístico en relación con el capital humano. Sus conocimientos y experiencia son de gran relevancia para quienes deseen ingresar o desarrollarse en esta industria.

Nuevamente, le agradezco su participación, deseándole mucho éxito en todas sus actividades futuras en el sector turístico.

ANEXO II

ENCUESTA REALIZADA A TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO

Preguntas

Respuestas

94

Configuración

Encuesta sobre el desarrollo del capital humano en el sector turístico de España.

Hola!! Mi nombre es Milexia Antiveros, estudiante del grado en turismo en la Universidad de Zaragoza, actualmente estoy investigando para mi TFG sobre la importancia de los recursos humanos en el sector turístico de España con el fin de analizar las perspectivas y posibilidades de empleo en las empresas turísticas españolas y la influencia de la formación universitaria para la incorporación a la vida laboral.

Esta encuesta va dirigida a los empleados del sector turístico, independientemente de la empresa o puesto que desempeñen y de su nivel de estudios. Es una encuesta anónima que te quitará menos de 5 minutos y me servirá de gran ayuda. Muchas gracias.

Indique su sexo

Varias opciones

☐ Hombre

X

☐ Mujer

X

☐ Añadir opción

o

[añadir respuesta "Otro"](#)

Obligatorio

Indique su edad *

☐ Menor de 25 años

☐ Entre 26 y 35 años

☐ Entre 36 y 45 años

☐ Mayor de 46 años

Nivel de Estudios *

☐ Educación Secundaria Obligatoria (ESO)

☐ Bachillerato/FP

☐ Grado en turismo finalizado o en curso

☐ Otra licenciatura o grado universitario

¿En cuál sub-sector del turismo trabaja? *

- ☐ Alojamiento
- ☐ Restauración
- ☐ Agencia de Viajes, TTOO, OTA's
- ☐ Transporte
- ☐ Otra...

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector turístico? *

- ☐ Un año o menos
- ☐ Entre 2 y 5 años
- ☐ Entre 6 y 15 años
- ☐ Más de 16 años

¿Qué tipo de contrato de trabajo tiene actualmente en la empresa donde trabaja? *

- ☐ Contrato de trabajo indefinido
- ☐ Contrato de trabajo indefinido (jornada parcial)
- ☐ Contrato de duración determinada
- ☐ Contrato de trabajo formativo
- ☐ Contrato fijo - discontinuo

¿La formación que recibió antes de su primer trabajo en el sector turístico fue adecuada al puesto y/o relacionada con el turismo? *

- ☐ Era estudiante o graduado en turismo
- ☐ Tenía FP relacionada con el turismo
- ☐ Había efectuado cursos o algún curso relacionado con el turismo
- ☐ La formación que tenía no estaba relacionada con el turismo

¿Qué tipo de cursos sobre habilidades y/o competencias ha recibido en la empresa donde trabaja? *

- ☐ Idiomas
- ☐ Sistemas de gestión y atención al cliente
- ☐ Cursos de capacitación destinados a conocer el producto o servicios que ofrece la empresa
- ☐ Programas informáticos (sistemas de reservas, gestión hotelera, programas contables)
- ☐ No he recibido ningún curso de formación
- ☐ He recibido varios de estos cursos
- ☐ Otra...

¿Qué competencias o habilidades considera que necesita desarrollar más para mejorar su desempeño en el trabajo?

- ☐ Idiomas
- ☐ Habilidades tecnológicas y manejo de aplicaciones y programas informáticos
- ☐ Conocimientos sobre el producto o servicios relacionados con el puesto de trabajo
- ☐ Resolución de problemas y toma de decisiones
- ☐ Otra...

¿Qué medida considera más eficiente para mejorar el capital humano en el sector turístico en España? *

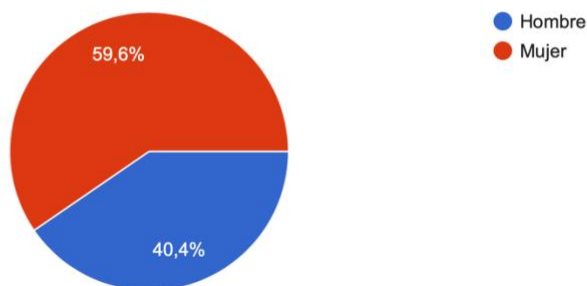
- ☐ Fomentar la formación como instrumento de la capacitación y carrera profesional
- ☐ Programas de incentivos por parte de la empresa para evitar la rotación de personal
- ☐ Cultura organizacional positiva (ambiente saludable, horarios flexibles, conciliación)
- ☐ Oportunidades de crecimiento profesional (ascensos) dentro de la empresa
- ☐ Otra...

ANEXO III.

GRÁFICOS GENERADOS AUTOMÁTICAMENTE POR LA HERRAMIENTA GOOGLE FORMS

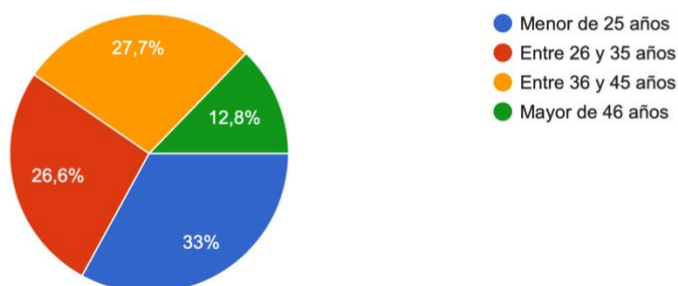
Indique su sexo

94 respuestas



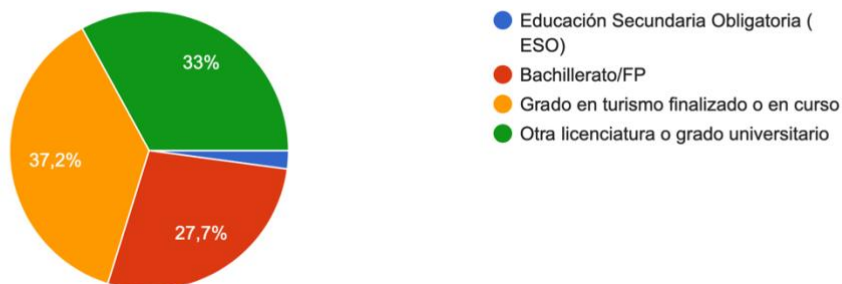
Indique su edad

94 respuestas



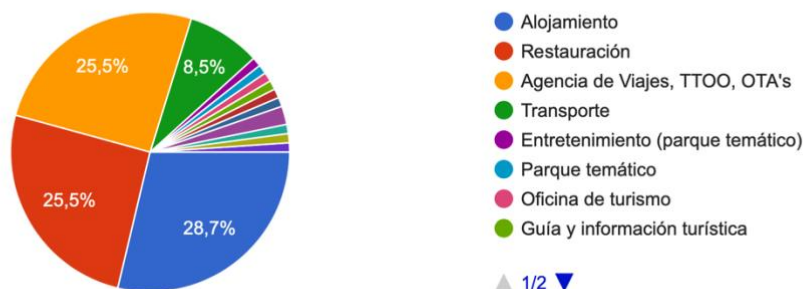
Nivel de Estudios

94 respuestas



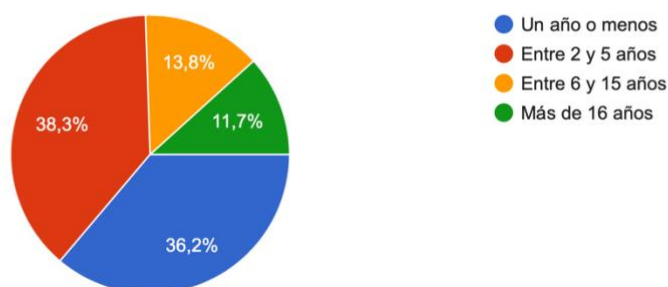
¿En cuál sub-sector del turismo trabaja?

94 respuestas



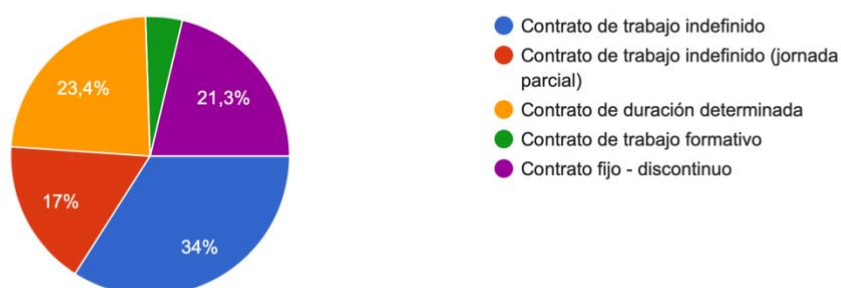
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector turístico?

94 respuestas



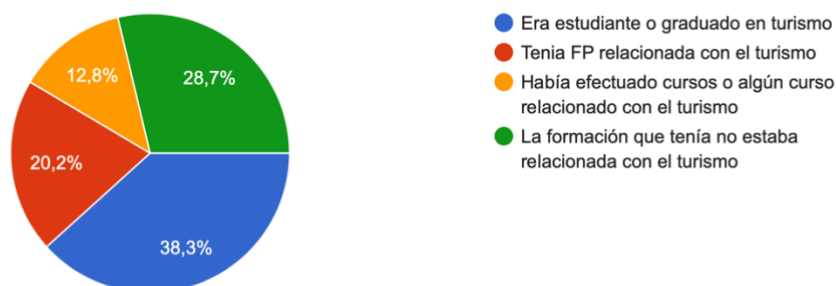
¿Qué tipo de contrato de trabajo tiene actualmente en la empresa donde trabaja?

94 respuestas



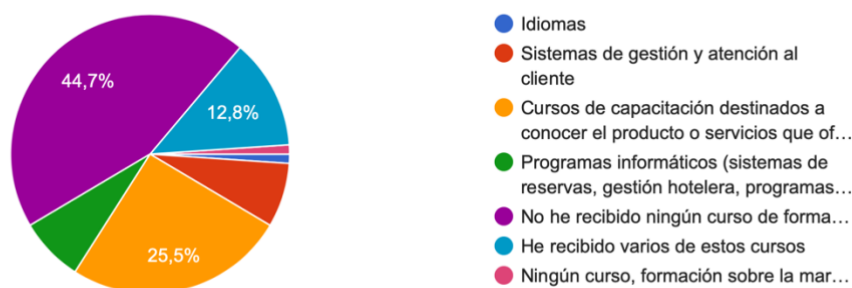
¿La formación que recibió antes de su primer trabajo en el sector turístico fue adecuada al puesto y/o relacionada con el turismo?

94 respuestas



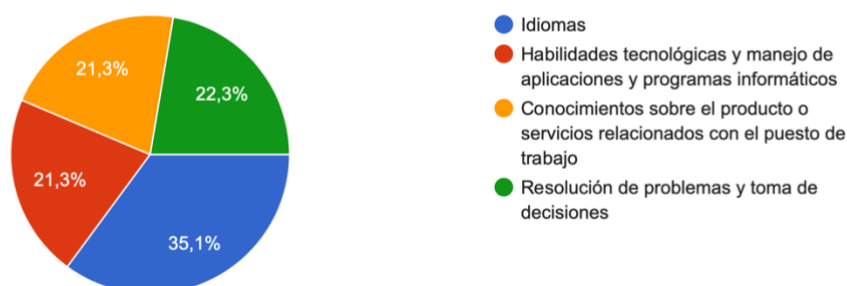
¿Qué tipo de cursos sobre habilidades y/o competencias ha recibido en la empresa donde trabaja?

94 respuestas



¿Qué competencias o habilidades considera que necesita desarrollar más para mejorar su desempeño en el trabajo?

94 respuestas



¿Qué medida considera más eficiente para mejorar el capital humano en el sector turístico en España?

94 respuestas

