

ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE CUALIFICACIÓN REAL EN IDIOMAS DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR TURISMO DE ANDALUCÍA

Study on the actual level of language skills of workers in the field of tourism in Andalusia

Valentín Carozo Martín
Granaforma, SL
valentin@granaforma.com

RESUMEN:

La Formación Profesional, en su conjunto, tanto la continua como la inicial, constituye un valor estratégico prioritario ante los procesos de cambio económico, tecnológico y social en que estamos inmersos ya que el devenir del sistema productivo español depende en gran medida de la cualificación empresarial, así como de la cualificación de la mano de obra activa de las PYMEs, que suponen prácticamente el grueso de nuestro tejido empresarial actual. De los diferentes sectores productivos de Andalucía, podemos destacar por su importancia el relacionado con el turismo y la hostelería, pudiéndose decir que es, sin lugar a dudas, la mayor empresa de nuestro entorno, y quizá el principal motor productivo de nuestra tierra. El conocimiento de idiomas es vital y necesario para el sector turístico, conocer su estado actual se hace más que necesario si queremos dotar al mismo de los niveles de calidad adecuados. El desconocimiento de qué nivel de manejo de idiomas se posee, es una realidad contrastada una vez consultados los agentes turísticos. Por lo tanto se hace necesario estudiar el nivel de cualificación real en idiomas de los trabajadores del sector turismo de Andalucía.

ABSTRACT:

Training as a whole, both the continuous and the initial value is a strategic priority to the processes of economic, technological and social environment in which we are engaged and that the fate of the Spanish production system depends largely on the entrepreneurial skills as well as the qualifications of the workforce active SMEs, which account for almost the bulk of our business community today.

Of the various productive sectors of Andalusia, we highlight their importance for the related tourism and hospitality, being able to say that it is without doubt the largest of our environment, and perhaps the main engine of our productive land.

The language is vital and necessary for the tourism sector, its present state is becoming more necessary if we want to provide the same levels of quality. Ignorance of what level of management language has been, is a fact proven once consulted the tourist industry. Therefore it is necessary to study the real level of language skills of workers in the tourism sector of Andalusia.

1.- INTRODUCCIÓN

En los primeros albores de este Siglo XXI, que recién estamos estrenando, inmersos ya en una cada día más real aldea global que se enriquece y que se perjudica por su idiosincrasia propia, en unos tiempos de cambios profundos, crisis financieras y, hasta de valores, se hace más que necesario el buscar respuestas apropiadas y eficaces para seguir creciendo y desarrollándonos. No cabe duda que la formación supone un baluarte, que por sus características, se convierte en herramienta idónea para ayudar en estos tiempos de crisis.

Hablamos, pues, de una herramienta usada desde los orígenes del hombre, un sistema capaz de ayudar a superarse y avanzar en pos de la humanidad, estamos hablando de la formación, que desde su vertiente no formal, supone un aparejo de trabajo útil, y demostradamente eficaz.

Los tiempos actuales, cargados de una notable crisis económica y por ende laboral, en un mundo donde la destrucción de empleo se acelera de forma alarmante, se hace necesaria una apuesta concreta y eficaz de varias herramientas, y una de ellas ha de ser la formación.

Así, y tal y como ya se recogía hace más de decenio, en el Acta de Ratificación del Acuerdo Nacional sobre Formación Continua, *la Formación Profesional, en su conjunto, tanto la continua como la inicial, constituye un valor estratégico prioritario ante los procesos de cambio económico, tecnológico y social en que estamos inmersos*. Y es que, como ya se predecía, el devenir del sistema productivo español depende en gran medida de la cualificación empresarial, así como de la cualificación de la mano de obra activa, no ya de los grandes centros

empresariales, sino en gran medida de las pequeñas y medianas empresas, que suponen el grueso de nuestro tejido empresarial actual.

Con esto, se deja por sentado que la Formación Profesional es de calidad, y que por tanto, constituye una inversión necesaria y vital.

Como acabamos de mencionar, si ya era importante en aquellos momentos la Formación Profesional, la misma recobra su importancia y debe luchar por ocupar su espacio en los momentos actuales, para ayudar a superar esta crisis económica y laboral, y potenciar el necesario desarrollo de la ciudadanía y la tan necesaria cohesión económica y social.

Desde la firma del I Acuerdo Nacional de Formación Continua, se han venido realizando diferentes y notables esfuerzos para el desarrollo de una formación continua de calidad, si bien en sus orígenes estos acuerdos tenían muy presente que, gran cantidad de la población activa tenía una baja formación elemental, por el temprano abandono de los estudios, y por consiguiente una formación inadecuada, así como unos pobres hábitos de estudio conocidos, todo ello hacía que se perdiera la oportunidad de seguir con procesos formativos permanentes, debido a su bajo nivel formativo.

Si bien es cierto que el nivel de formación se ha elevado en estos años, y que la formación elemental cubre a una inmensa mayoría de la población, aún quedan grupos de trabajadores con una baja cualificación de base. A todo esto hemos de sumar que el contexto laboral actual tiene unas peculiaridades no existentes hace quince años, ya que la incorporación de una notoria mano de obra procedente de fuera del país, hace que dichos niveles de baja formación inicial sean aun un criterio a tener en cuenta.

A todo ello, no debemos olvidar que esta sociedad global está en continuo movimiento y cambio, con lo que cada día más y más puestos de trabajo se suman a la vorágine de los cambios que se operan en el mundo laboral, tanto organizativos como tecnológicos y estructurales, que hacen que la formación continua sea una pieza clave en la adaptación a las necesidades actuales.

Como se ha mencionado, en los últimos años el índice de mano de obra procedente de fuera de nuestras fronteras ha aumentado considerablemente, debido a los flujos migratorios producidos desde Hispanoamérica, por un lado, y como consecuencia de la libre circulación de ciudadanos y trabajadores dentro de la Unión Europea.

Se hace necesario por lo tanto tener en cuenta estas peculiaridades que rediseñan el perfil laboral de los trabajadores de nuestro país, con lo que se vienen promoviendo desde hace más de veinte años, medidas de formación continua que tal y como recogía la Resolución del Consejo de las Comunidades Europeas, proporcionen una adaptación continua de las profesiones y puestos de trabajo, sus competencias y cualificaciones básicas, así como una promoción social que evite el retraso formativo de la mano de obra, adelantándonos así a posibles efectos negativos del mercado de cara a futuras reestructuraciones tecnológicas o económicas, como por ejemplo las actuales.

A todo ello podemos sumar que el Estatuto de los Trabajadores, recoge el derecho de todo trabajador a acceder a la formación profesional, debiéndose promocionar la misma como medida incentivadora para su cualificación, acudiéndose por lo tanto a lo establecido en los convenios colectivos en los que se recogen los permisos vinculados a la formación continua, así como a la adaptación de la jornada laboral de acorde a la asistencia a cursos de formación profesional o perfeccionamiento.

Visto todo esto, se ha hecho necesario el arbitrar políticas de formación continua que proporcionen al los trabajadores mayor nivel de calificación que les permita un desarrollo personal y laboral necesarios para apoyar la eficacia económica y competitividad empresarial, así como para adaptarse a los cambios tanto tecnológicos como de reestructuración laboral. Por lo tanto se ha hecho necesaria una dotación de modelos de formación continua para trabajadores, que han ido evolucionando a lo largo de los años y que hoy más que nunca son plataformas indispensables para superar las crisis globales que padecemos.

De los diferentes sectores productivos de nuestra Comunidad, podemos destacar por su importancia el relacionado con el turismo y la hostelería, si bien podemos llegar a decir que es sin lugar a dudas la mayor empresa de nuestro entorno, y quizá el principal motor de productivo de nuestra tierra.

Este sector, muy caracterizado por una elevada estacionalidad, que le confiere una idiosincrasia propia y muy particular viene, como tantos otros, desarrollando su formación continua tanto sectorial como intersectorial, si bien se hace necesario profundizar en el grado de desarrollo y conocimientos de ciertas

habilidades o herramientas de primera necesidad, una de ellas es sin lugar a dudas, el conocimiento y correcto uso de los idiomas, que quizá vienen a ser una de las herramientas más importantes para ese sector tan peculiar.

Desde Granaforma, empresa especializada en formación continua, que lleva varios años trabajando y formando a trabajadores del sector turismo de Andalucía, se notó que el nivel de idiomas en general era bajo. Esta hipótesis dio pie a una idea que ha ido fraguándose poco a poco hasta llegar al estudio que presentamos, y es que se hacía necesario el conocer, testar, averiguar el grado de conocimiento real en idiomas que existía en este importante sector, para plasmar una fotografía lo más real posible del uso y conocimiento de una herramienta fundamental para este grupo de trabajadores.

El conocimiento de idiomas es vital y necesario para el sector turístico de nuestra comunidad, conocer su estado actual se hace más que necesario si queremos dotar al mismo de los niveles de calidad adecuados. El desconocimiento de qué nivel de manejo de idiomas se posee, es una realidad contrastada por nuestra entidad una vez consultados agentes turísticos tales como Sindicatos, Asociaciones de Empresarios, y Trabajadores del Sector. Por lo tanto creimos oportuno, y ante todo necesario, el desarrollar acciones de prospección como las desarrolladas.

Expuesta esta idea, como ya decimos, a los sectores sindicales, patronales y la administración pública andaluza, se consiguió el apoyo de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, a través de la Dirección General de Calidad, Innovación y Prospectiva Turística, y bajo la concesión de las subvenciones para la formación, sensibilización de la cultura de la calidad e investigación en materia turística, para la realización de este estudio, que desveló una interesante realidad que nos ha permitido conocer mejor a este grupo de trabajadores, así como una perspectiva real y directa de qué necesidades formativas concretas hacen falta para desarrollar con éxito su trabajo y de cómo mejorar sustancialmente el mismo, ganando en calidad laboral y por ende, en calidad total de un servicio como el turístico, tan importante y vital para nuestra economía.

Así, se ha planteó como objetivo el identificar el nivel de cualificación real en idiomas, que tienen los trabajadores del Sector Turismo en la Comunidad Andaluza, pudiéndose finalmente estratificar por nivel de importancia los idiomas que son necesarios conocer, para dotar de más calidad al servicio turístico ofertado en nuestra comunidad, detectar las necesidades formativas en materia de idiomas, así como conocer en qué medida afecta y dónde se encuentran las principales barreras y obstáculos para el acceso a la formación en idiomas.

2.- METODOLOGÍA

A lo largo del proyecto se ha desarrollado una metodología plural que supuso la aplicación simultánea de distintos métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas complementarias:

- a. Recopilación y análisis documental,
- b. Realización de encuestas,
- c. Entrevistas en profundidad,
- d. Confrontación de datos con Agentes e Interlocutores del Sector.

El proyecto se desarrolló a lo largo de cinco fases:

FASE 1: Formulación y delimitación precisa de los objetivos del trabajo de campo.

FASE 2: Preparación del trabajo de campo y realización de las entrevistas y cuestionarios.

FASE 3: Diseño del guión de entrevistas en profundidad y realización de las mismas con Agentes e Interlocutores del Sector.

FASE 4: Procesamiento de los datos e información obtenidos.

FASE 5: Análisis de los resultados e Informe final.

Se utilizaron diferentes fuentes de información, que ayudaron notablemente en la aportación de datos y en el enriquecimiento de los resultados:

- a) Trabajadores de las pequeñas y medianas empresas del sector turismo.
- b) Asociaciones empresariales del Sector de diferentes provincias.
- c) Sectoriales Sindicales de diferentes provincias.
- d) Interlocutores económicos y sociales (Cámara Oficial de Comercio, Grupos políticos, Asociaciones, etc.).
- e) Organismos promotores de igualdad de oportunidades en el trabajo entre hombres y mujeres.
- f) Asociaciones relacionadas con el turismo.

Las encuestas diseñadas fueron validadas por juicio de expertos, siendo rediseñadas y adaptadas finalmente para su uso, se concretaron dos modelos de cuestionario, uno dirigido a las empresas (hospedaje, restauración y comercios), y otro dirigido a los trabajadores del sector.

En cuanto al universo de estudio, se divide para esta presentación en dos grupos, por un lado los tipos de establecimientos-empresas, y por otro el perfil de los participantes.

Más detalladamente, el perfil de las empresas participantes en el estudio, se resume en que el 86% de las empresas visitadas tenían entre uno y cincuenta trabajadores; El 51% fueron establecimientos de costa, frente a un 43% de ciudad; El 70% fueron hoteles, seguidos de porcentajes muy pequeños de campings, hostales...; En hospedaje, el 53,1% fueron hoteles de cuatro a dos estrellas, seguido de un 30% de hostales de una estrella; en restauración el 39% fueron bares, el 30% restaurantes, y un 25% cafeterías; de las empresas de comercio, el 45% se dedicaban a los *souvernirs*, el 23% al textil, y el 18% a alimentación.

El perfil de los trabajadores participantes en el estudio, se resume en que el 70% son de origen nacional, seguido de un 11% de origen sudamericano, y un 12% de Europa; de todos ellos un 52% eran hombres y un 48% mujeres; el rango de edad más común es el comprendido entre los 26 a 35 años con un 40%, seguido del 36 a 45 años con un 22%; de todos ellos, el 87% trabajan por cuenta ajena; encontrándonos con un 18% de recepcionistas, 15% de camareros, 11% camareras de piso, 10% cocineros, 10% limpiadoras, y un 6% directores.

En cuanto a la formación académica es de destacar, que el 28% indican poseer Bachillerato, el 26% son titulados en ESO, el 25 % poseen Ciclos de Grado Medio y Superior, y el 9% revela no tener estudios.

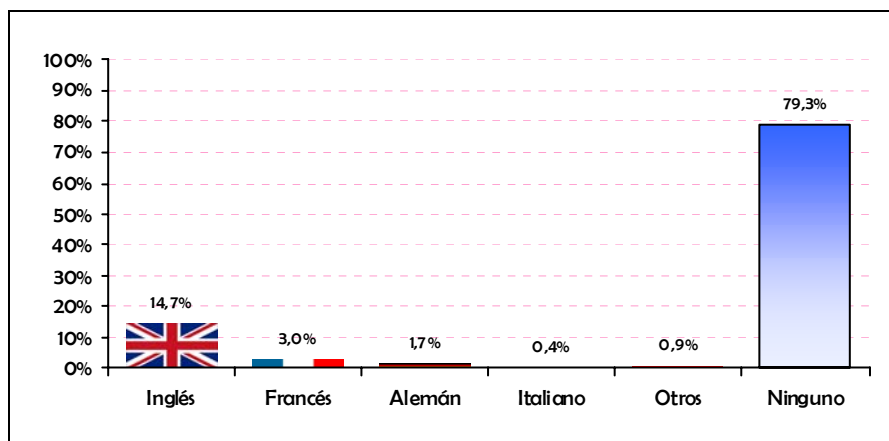
Se ha de anotar que en el grupo hospedaje se cuestionó a directivos y personal de administración, recepcionistas y conserjes, relaciones públicas, comerciales, cocineros y ayudantes de cocina, metes, camareros y ayudantes de camarero, camareras de piso, limpiadoras, personal de mantenimiento, monitores deportivos y animadores socioculturales, guías turísticos, conductores, y azafatas.

En el grupo restauración se cuestionó a directores y personal de administración, cocineros y ayudantes de cocina, metes, camareros y ayudantes de camarero.

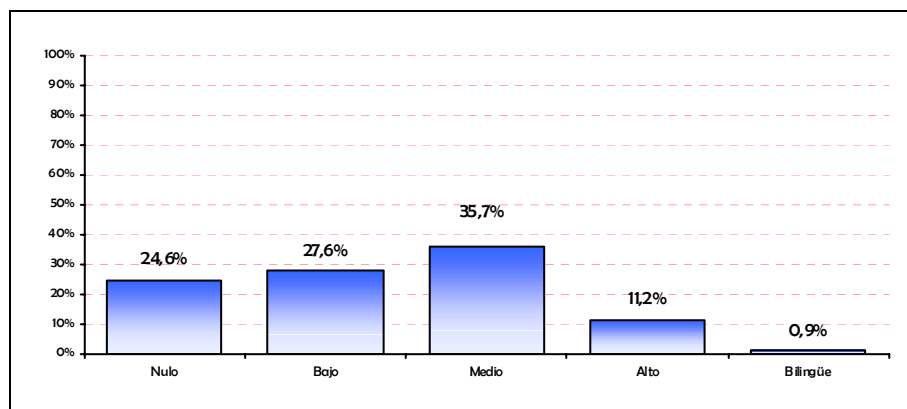
En el grupo de comercios, se cuestionó a dependientes.

3.- RESULTADOS

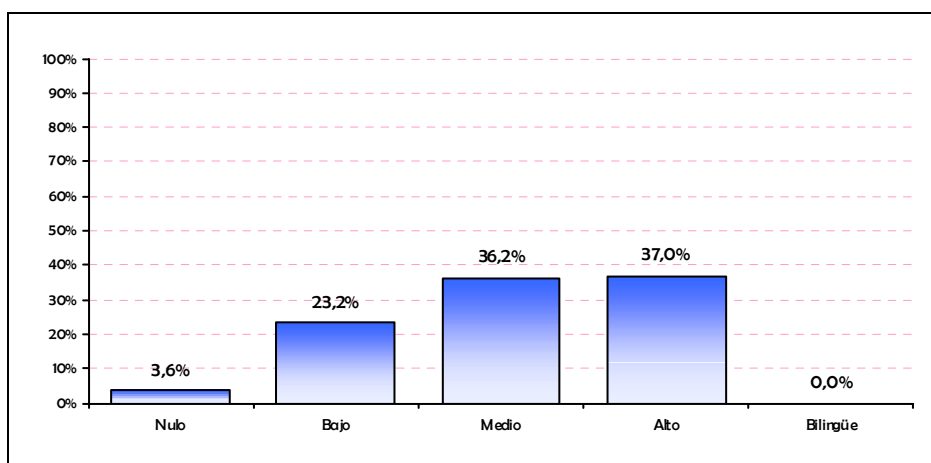
Se cuestionó a todos los participantes sobre su dominio de idiomas, así se preguntó sobre la posesión de algún título oficial de idiomas, y como podemos ver, ocho de cada diez indicaron que no poseían nada, pero en caso de tener algún título éste sería de idioma inglés, y lo tendrían uno de cada diez encuestados.



Otras de las cuestiones giró entorno al nivel de formación académica en idiomas, comprobándose que casi cuatro de cada diez indicaban tener un nivel medio, así como que la mitad de los encuestados tenían un nivel bajo – nulo.



Para continuar se les preguntó a qué nivel eran necesarios los idiomas en su puesto de trabajo, comprobando que para casi seis de cada diez eran muy necesarios, sin embargo cuatro de cada diez indicaron que la importancia era baja-nula.



Según los distintos niveles de conocimiento de idiomas las ocupaciones se dividieron en tres grupos principales:

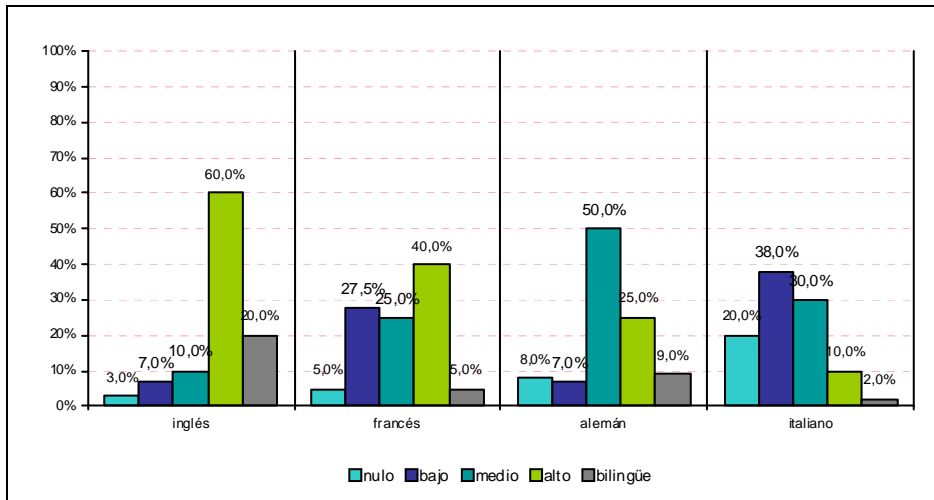
GRUPO 1: grupo con nivel de conocimiento medio-alto en uno o dos idiomas.

GRUPO 2: grupo con nivel de conocimiento medio-alto en más de dos idiomas.

GRUPO 3: grupo con nivel de conocimiento de idiomas bajo.

Veamos ahora de manera más pormenorizada y en gráficas resumidas y comentadas, creadas para esta publicación, los resultados obtenidos en el estudio.

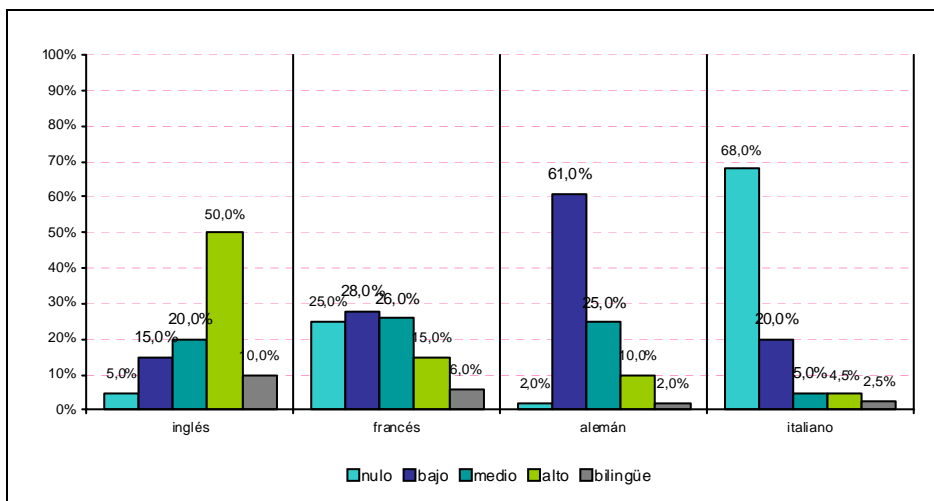
GRUPO 1



A este grupo pertenecen los empleados en Dirección y Administración y Comerciales. Los resultados nos permiten ver cómo se posee un elevado nivel de conocimientos en inglés y francés, bajando estos porcentajes cuando se pregunta por conocimientos en idiomas como alemán e italiano.

Los datos también nos hacen ver que este resultado precede de un nivel de calificación alto pero con falta de formación específica en idiomas.

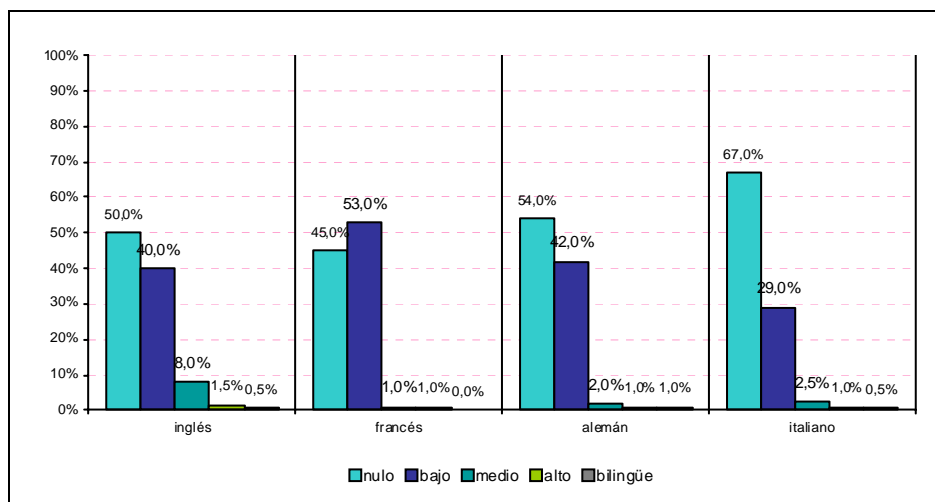
GRUPO 2



A este grupo pertenecen empleados en Recepción – Conserjería, Relaciones Públicas, Guías Turísticos y Azafatas. Este grupo arroja unos resultados que hacen que se caracterice por un nivel de conocimiento medio-alto en Inglés y de un nivel medio en otro idioma, generalmente Alemán, bajando dichos niveles a bajo y nulo cuando se ha cuestionado sobre idioma italiano.

Los datos también nos hacen ver que este resultado precede de un nivel de calificación medio pero con falta de formación específica y concreta en idiomas.

GRUPO 3



A este grupo pertenecen los empleados en los puestos como Camareros, Cocineros, Limpiadores, etc. Este grupo se caracteriza por un nivel de conocimiento de idiomas muy bajo o nulo .

Este resultado precede de un nivel de calificación y formación bajo con formación específica en idiomas nula.

4.- DISCUSIÓN / CONCLUSIONES

4.1.- Algunas consideraciones previas:

El sector del turismo en Andalucía, como es bien conocido es el primer sector económico en nuestra comunidad autónoma. La amplitud, la variedad, y los diferentes tipos de turismo y ocupaciones que se dan dentro del sector habría hecho posible un análisis excesivamente pormenorizado y complicado de los datos obtenidos en nuestro estudio.

Es por ello, que hemos decidido presentar los resultados bajo las dos variables que hemos considerado más importantes: las ocupaciones más destacadas del sector, y los cuatro principales idiomas que maneja el sector.

Los datos resultantes de este estudio que ahora presentamos por ocupaciones y por idiomas, son de por sí, tan claros y relevantes que apenas si precisan de excesivos comentarios para su comprensión.

A pesar de todo, incluimos consideraciones a algunas de ellas, extraídas no de los fríos datos estadísticos, sino del número de entrevistas cualitativas realizadas con Agentes e Interlocutores del Sector, en las que se ha podido matizar algunos de los datos estadísticos que presentamos.

Dentro del Sector Turismo, nuestro estudio abarca tres subsectores directa e indirectamente relacionados con el sector: hospedaje, restauración, comercio.

En el Sector Hospedaje como es bien sabido, existe una gran variedad de establecimientos que abarcan desde los hoteles de cinco estrellas, hasta los hostales y pensiones pasando por las Casa rurales y los Campings.

Nuestro estudio, en este subsector se ha centrado fundamentalmente entre los hoteles de una a cinco estrellas, y los hostales de una a dos estrellas, basándonos en el hecho, de que consideramos que el turismo internacional que nos visita, fundamentalmente se alberga en los establecimientos mencionados.

Como es bien sabido, la restauración es un sector íntimamente relacionado con el turismo, si bien no es íntegramente en el mismo, por ello, de entre los diferentes tipos de establecimientos que conforman el subsector de la restauración, nos hemos centrado en aquellos en los que son más frecuentados por los turistas cuando nos visitan. A modo de ejemplo anotamos que el 30% de las encuestas se han realizado en restaurantes, aunque ello no significa que el 30% del sector sean restaurantes.

Por último, nuestro estudio ha indagado en los niveles de idiomas en el sector del comercio, entendiendo que una pequeña pero importante parte se relaciona estrechamente con el turismo.

En relación a los distintos tipos de turismo que se desarrollan en nuestra comunidad autónoma, nuestro estudio ha intentado seguir las mismas proporciones en las que el turismo internacional se mueve.

Es por ello que se le ha dado una prioridad al turismo de costa, sin olvidar, por supuesto, en segundo lugar el turismo de ciudad por el patrimonio cultural de nuestra comunidad autónoma y en tercer lugar, el turismo rural en el que poco a poco se van incrementando los visitantes de otros países.

4.2.- Conclusiones generales:

Del análisis de las estadísticas obtenidas a través de los cuestionarios, lo primero que se detecta es una enorme heterogeneidad en los niveles de idiomas dentro del sector. Esta heterogeneidad se manifiesta en diversos aspectos como son: la diferencia de los niveles de idiomas entre las distintas ocupaciones del sector, la diferencia entre los subsectores de hospedaje y restauración y comercio, la diferencia entre los distintos tipos de turismo (costa, ciudad, rural), y la heterogeneidad entre los distintos tipos de establecimientos dentro del subsector hospedaje.

Esta enorme variedad hace que las estadísticas medias no reflejen un resultado que se aproxime ciertamente a la realidad, es por ello que se aconseja una lectura pormenorizada basada fundamentalmente en los datos obtenidos por los distintos tipos de ocupaciones, que a nuestro parecer es la forma en la que se obtienen los datos que se acercan más a la realidad del sector.

Si nos centramos en el subsector del hospedaje (hoteles y hostales objeto de este estudio), conviene resaltar dos puntos:

a) Existen pocas ocupaciones con un alto nivel de cualificación profesional, en las que los niveles de idiomas son bastantes aceptables, al mismo tiempo que existe un gran número de ocupaciones de escasa cualificación en la que el nivel de idiomas es muy escaso.

b) Si bien no se reflejan en las estadísticas que presentamos, pudiéndose deducir de las entrevistas realizadas personalmente, existen dos variaciones importantes en el sector hospedaje: el turismo de costa tiene un nivel de idiomas muy superior a los restantes, y los hoteles de cuatro y cinco estrellas y su personal, tienen una cualificación de idiomas considerablemente superior a la media del subsector.

En cuanto al estudio realizado entre el subsector de restauración, se observa con claridad que a igualdad de ocupaciones (como es el caso de los mêtres y camareros), el nivel de idiomas, si es comparado con el subsector de hospedaje, es sensiblemente inferior. Ello tiene una razón bien lógica, y es que el sector de la restauración se nutre fundamentalmente de una población local y turismo nacional, que no está tan interesado y motivado en el aprendizaje de idiomas, con la excepción de los establecimientos de costa.

El estudio realizado en el comercio se ha centrado fundamentalmente en aquellos en los que la afluencia de turistas extranjeros es más importante, como es el caso de las tiendas de souvenirs.

De los tres subsectores estudiados este es el que presenta en su conjunto uno de los niveles en formación en idiomas más bajos.

Si consideramos el estudio desde el punto de vista, en su conjunto, de los cuatro idiomas analizados, la primera conclusión que podemos extraer es que existe un predominio absoluto del inglés, seguido del francés, y en su conjunto una muy baja cualificación en alemán e italiano.

Como se ha mencionado con anterioridad, este es un dato que tomado en su conjunto, rebela poco si no se analiza en cada una de las ocupaciones, donde determinadas puestos muy cualificados, tienen un nivel aceptable de dos e, incluso tres idioma, y una gran mayoría con dificultad tan solo alcanza un nivel bajo en un solo idioma.

Por lo que respecta al nivel de formación académica en idiomas, encontramos que existe un grupo mayoritario con un nivel de formación medio, sin que ello se refleje necesariamente en las habilidades prácticas para usar uno de los idiomas ya que existe un gran porcentaje de personas que de una u otra forma ha estudiado un idioma, pero en la práctica no son capaces de usarlo.

En relación con el punto anterior, podemos analizar por los diferentes idiomas, los porcentajes de personas que poseen algún título oficial en ellos. Casi el 80% no tiene ningún título oficial en idiomas, a

pesar de que muchos pueden utilizar con fluidez alguno de los idiomas, lo cual pone de manifiesto el escaso interés que despiertan las certificaciones oficiales existentes en los distintos idiomas.

Probablemente uno de los puntos de mayor interés en los cuestionarios cumplimentados por los trabajadores del sector, es el referente a la necesidad real que tienen del uso de idiomas en su puesto de trabajo. Más del 70% manifiesta una necesidad entre media y alta del uso de algún idioma en su puesto de trabajo, lo cual, evidentemente, contrasta con la realidad en su conjunto.

Si consideramos en su conjunto lo manifestado por los encuestados de los distintos subsectores, así como las opiniones reveladas en las entrevistas personales realizadas entre los agentes interlocutores del Sector, debemos considerar que el nivel de idiomas dentro del Sector Turismo de Andalucía y a nivel global, es bajo y que tanto trabajadores, empresarios, como agentes sociales manifiestan la necesidad y el interés por incrementar de una forma urgente la cualificación general de idiomas en el Sector.

Como conclusión final del análisis pormenorizado de todas las estadísticas realizadas y confrontadas con Agentes e Interlocutores del Sector, se pone de manifiesto una necesidad real de diseñar un plan de formación en idiomas específico para el sector, y lo que es más, adecuado a las necesidades reales de las diferentes ocupaciones en cada subsector.

5.- BIBLIOGRAFÍA

Boletín Oficial del Estado (1980). nº 64, de 14 de marzo de 1980, 5799 a 5815.

Boletín Oficial del Estado (1993). nº 59, de 10 de marzo de 1993, 7555 a 7558.

Diario Oficial de la Unión Europea (1989) nº C 148, de 15/06/1989, 00001 a 0003.