

Panorama laboral de la egresada de ESDAI y el impacto económico en la industria de la hospitalidad

Raquela María Araujo Gómez

RESUMEN

El presente artículo pretende reflexionar sobre la preocupación que existe a nivel nacional e internacional, acerca de la generación de empleos bajo el argumento de escenarios desalentadores para los jóvenes egresados de licenciaturas, quienes esperan encontrar en dónde aplicar los conocimientos adquiridos durante sus estudios, tratando de traducirlos en un mejor nivel de vida y que, sin embargo, por la situación económica actual se ve complejo alcanzar.

Las egresadas de ESDAI no son una excepción al escenario antes mencionado; sin embargo, es importante reconocer que a través del perfil que obtienen en el transcurso de la licenciatura, y la filosofía de vida de la institución, que se caracteriza por la hospitalidad, se distinguen de otras licenciaturas del ramo. Así, a pesar de la última crisis que ha golpeado a toda la actividad productiva, dentro del sector

servicios, la industria hospitalaria presenta una estabilidad para la cual la alumna ESDAI se convierte en una ventaja competitiva que se traduce en un crecimiento económico.

Palabras clave: hospitalidad, empleo, perfil de egreso, industria de la hospitalidad, crecimiento económico y ventaja comparativa.

EMPLOYMENT OUTLOOK OF GRADUATE STUDENTS FROM ESDAI, AND ECONOMIC IMPACT ON THE HOSPITALITY INDUSTRY

ABSTRACT

This paper intends to discuss the concern both in national and international environments about job creation and the perspective of discouraging scenarios for young graduates who are willing to find where to apply the knowledge acquired during their academic life, trying to convert it into a better standard of living and that, however, it is complex to achieve as a result of the current economical situation.

The graduates of ESDAI are no exception to the above scenario; however, it is important to note that through the profile obtained in the course of their degree, and the philosophy of life of the institution, which is characterized by hospitality, differ from other related academic degrees. Thus, despite the latest crisis that has beaten all productive activity, the hospitality industry, which resides in the

services sector, shows a degree of stability for which the ES-DAI student becomes a competitive advantage that turns into an economic growth.

Keywords: hospitality, employment, graduate profile, hospitality industry, economic growth and competitive advantage.

ENTORNO INTERNACIONAL

El mundo laboral está sometido a la transformación más vertiginosa y profunda que haya experimentado a nivel internacional, debido, de manera importante a los cambios demográficos y tecnológicos, a una creciente desigualdad, a la persistencia de la pobreza, y a la lenta recuperación de la economía. Ante los momentos difíciles que se han presentado en los últimos años en materia económica, donde el mundo laboral se ha visto afectado en la generación de empleos, se presenta un escenario poco alentador para los jóvenes egresados de estudios de licenciatura que les permita alcanzar un desarrollo profesional traducido en una mejora en su calidad de vida.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) necesita desempeñar plenamente su papel en la erradicación de la pobreza extrema en el mundo para 2030, ya que ésta constituye un peligro para la prosperidad de todos. Una de las mejores iniciativas es la que está dirigida a las mujeres en el trabajo, ya que podría corregir las dificultades profundas y persistentes a las que se enfrentan muchas mujeres en el mundo laboral, generando una política social y económica justa y necesaria.¹

Si bien el panorama mundial es complejo, en el mundo laboral existe una preocupación por la participación de la mujer, presente en diferentes ámbitos; de manera que dichas actividades contribuyan al crecimiento de los países, al desarrollo

¹ OIT. (2013). Guy Ryder. Director general de la OIT. 102º Conferencia Internacional del Trabajo.

personal y al alcance de un mejor nivel de vida por medio de un empleo digno.

El empleo, entonces, se convierte en una de las variables más importantes para alcanzar el crecimiento económico y que hoy por hoy presenta tintes grises, poco alentadores para la población en general y, específicamente, para los jóvenes recién egresados de la universidad. Este problema se vuelve más complejo, debido a la gran competencia existente, generando en el mercado una demanda de puestos de trabajo que debe de confrontarse con una oferta muy limitada que le permite cubrirla.

Los costos económicos y sociales del desempleo, de corto y largo plazo, de la falta de ánimo y de los empleos de baja calidad generalizados para los jóvenes durante la pasada década han aumentado, socavando el potencial de crecimiento de las economías. Según cifras de la OIT, la tasa mundial de desempleo en los jóvenes, que había disminuido del 12.7% de 2009 al 12.3% en 2011, aumentó de nuevo al 12.4% en 2012, y ha seguido haciéndolo hasta el 12.6 % registrado en lo que va del 2013. Se trata de 1.1 puntos porcentuales por encima del nivel previo a la crisis de 2007 (11.5 %) (OIT, 2013)².

² OIT. (2013). *Tendencias mundiales del empleo juvenil*. OIT.

ENTORNO NACIONAL

¿Podríamos pensar que ante una situación poco favorecedora respecto al entorno mundial, la economía mexicana pudiera proveer de empleos y salarios reales crecientes en estos tiempos? Para poder responder a la pregunta planteada, es indispensable entender el comportamiento del mercado laboral mexicano en los últimos años y pensar, al mismo tiempo, en la necesidad de un diseño de mejores políticas para el futuro con el objetivo de generar mejores oportunidades de empleo con remuneraciones aumentadas, en el cual se incluya específicamente a la egresada de la licenciatura de Administración de Instituciones de la Universidad Panamericana (ESDAI) dentro del mercado laboral.

La fuerza laboral o Población Económicamente activa (PEA) mexicana ha experimentado un rápido crecimiento debido al aumento natural de la población representando a la población que se encuentra entre 14 y 60 años de edad, en dos rubros fundamentales: primero, a los ocupados quienes deben mantener el nivel de producción de bienes y servicios suficientes para toda la población en conjunto, y segundo, los desempleados, aquellos que estando en edad de trabajar buscan empleo pero no lo encuentran. Las perspectivas económica mejoran para México gracias a la caída de las tensiones financieras en Europa por lo se estima que continuará creciendo por encima del 3% en 2013, manteniendo una inflación por

debajo del 4% y una tasa de desempleo del 5.2% (BBVA, 2013)³, sin embargo, aún cuando se presenta un cuidado en el poder adquisitivo de los trabajadores, es preocupante el aumento de jóvenes con nivel licenciatura que se añaden al mercado laboral respecto al crecimiento, por mucho inferior, de plazas de trabajo necesarias, sumándose a esa tasa preocupante de desempleo.

El sector servicios ha mostrado una estabilidad que no se ha presentado para los otros sectores productivos de la economía mexicana. La industria de la hospitalidad, encabezada por el Sector Turismo, ha jugado un papel importante para el crecimiento económico siendo una de las mayores fuentes de ingreso y de generación de empleos directos e indirectos para nuestro país. Dentro de este sector, la hospitalidad resulta ser en innumerables ocasiones la responsable del comportamiento favorable de su crecimiento, a través de indicadores como la lealtad del cliente o la calidad del servicio.

La industria de la hospitalidad en un mundo tan dinámico, y globalizado de hoy precisa cada día descifrar hasta qué punto es mejor conservar un cliente contra conseguir uno nuevo. Conseguir un cliente nuevo es entre 5 y 7 siete veces más caro que retener al “antiguo”⁴. Descubrir en qué puede beneficiar la empresa al cliente es el secreto que le permitirá dar un paso al frente antes que sus competidores. De ahí la imperante necesidad de saber cuál es el valor

³ BBVA. (2013). *Servicio de Estudios Económicos del grupo BBVA*. México.

⁴ Kotler Phillip (2012). *Dirección de Mercadotecnia*. Pearson.

de vida de un cliente, es decir, qué vale un cliente para la institución o empresa y cómo mediante la hospitalidad se puede generar la lealtad.

Las alumnas de la licenciatura de Administración y Hospitalidad, (ESDAI) de la Universidad Panamericana a través del perfil adquirido con una sólida formación en hospitalidad deben lograr una posición importante dentro de la industria de los servicios, específicamente en hospitales, restaurantes, hoteles o turismo en general por medio de la ventaja competitiva que les da el conocimiento de la calidad en el servicio al cliente. Ésta es fundamental hoy en día para ofrecer un buen servicio y un buen producto; para ello es necesario conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio.

VENTAJA DE LA EGRESADA DE ESDAI

La alumna de ESDAI, a través del conocimiento de las técnicas de servicio al cliente, brinda a la institución resultados óptimos en el excelente desempeño profesional, mostrando la importancia que la hospitalidad ofrece en la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor.

No existe pleno conocimiento de que la hospitalidad es más que un parámetro cualitativo relevante en la formación de las egresadas de ESDAI, que proporciona una ventaja competitiva laboralmente hablando, produciendo un impacto positivo no sólo en términos cualitativos para

la industria de la hospitalidad sino que también cuantitativamente, llevando a la obtención de mejoras importantes traducidas en mayores ventas, a través de la disminución de costos en los procesos operativos o en la disminución en indicadores de pérdidas de cliente generando fortaleza en la lealtad a través de la satisfacción del cliente.

A las alumnas egresadas de ESDAI se les forma para conducirse con el perfil de directivas dentro de la industria de la hospitalidad, a través de un plan de estudios único en México, que combina habilidades prácticas con fundamentos administrativos, científicos y humanos.

No existe en la industria de la hospitalidad pleno conocimiento de cómo aprovechar al máximo el talento y capacidad del personal para enfocar los procesos de recursos humanos hacia las actividades de valor, se desconoce muchas veces cómo lograr una eficiencia operativa a través de la estandarización de los procesos y de sinergias; sin embargo mediante las prácticas profesionales que las alumnas realizan en las empresas del sector hospitalario, en cuatro periodos, durante los nueve semestres del plan de estudios, se desarrollan y fortalecen esas actitudes y habilidades directivas con conocimiento de los procesos operativos pero con la toma de decisiones que las hace ser líderes en las actividades que laboralmente realizan.

Hay una falta de conocimiento en cuanto a que la formación en hospitalidad genera profesionales exclusivamente con dominio operativo y no directivo, pudiéndose confundir a veces hospitalidad con servilismo.

La industria de la hospitalidad está integrada por empresas que ofrecen servicio y que existen gracias al personal que las integra. Éste realiza sus actividades cuidando la calidad así como la actitud para que el primer contacto, que es lo que finalmente perdura en la memoria de los clientes, sea de cordialidad, aspecto invaluable en las empresas del ramo. Ese es el sello distintivo de las alumnas y egresadas de ESDAI en el mundo laboral o en las prácticas profesionales y es lo que las diferencia de la competencia.

Por medio de la preparación en las diferentes áreas de conocimiento, la alumna adquiere de manera integral la relación hospitalidad, calidad y sustentabilidad, en la preocupación y compromiso que existe por el uso y aprovechamiento de los recursos naturales para generaciones futuras. Así, en la industria de los servicios es factible medir el impacto de la hospitalidad en el mejor aprovechamiento de dichos recursos de la industria manifestándolo en maximización de la utilidad, dada la relación de la hospitalidad con la calidad en el servicio, bajo un modelo sustentable que le da competitividad en el mercado.

A la egresada ESDAI se les prepara para la toma de decisiones entre otras cosas, con el fin de centralizar la información de recursos humanos de la organización y desarrollar planes efectivos de capacitación y gestión del personal, así como lograr una administración de personal eficiente y con cumplimiento de las normatividades y regulaciones, habilitando soluciones que se adapten a

los requerimientos y cambios de la organización. Lo importante es darse cuenta del valor de la hospitalidad y de la capacidad de dar respuesta al otro, como sucede con las alumnas de ESDAI al desarrollar la capacidad de ser anfitriones y hospitalarias.

La cordialidad y hospitalidad, riqueza en el perfil de una alumna ESDAI, no son materia prima que pueda adquirirse en algún mercado, eso es imposible; sin embargo, impacta generando una base indispensable que se traduce en términos de crecimiento. No hay motivos para dejar de ser cordiales, siempre y en todo lugar. Hay una necesidad de comprender y hacer comprender que la profesionalidad, el saber hacer, el conocimiento, no están peleados con la personalidad, forma de ser o actitud o vocación personal, es decir con la hospitalidad.

La licenciatura de Administración y Hospitalidad, de la Universidad Panamericana, va dirigida a formar mujeres con mentalidad, habilidades y visión directivas, capaces de lograr que la hospitalidad se manifieste como un estilo de vida en las instituciones y empresas de servicio, preparándolas para un desempeño profesional, ético y con responsabilidad social, que se puede lograr mediante la integración de cinco áreas de estudio: administración, servicios, ciencias, humanidades e investigación, a diferencia de otras instituciones especializadas solo en una área, como gastronomía o servicios.

La hospitalidad en la alumna ESDAI es una actitud que se vive en el servicio. La hospitalidad que parte del

mismo hombre y resulta ser un extraordinario factor de diferenciación que impacta agregando valor y generando rentabilidad a las empresas.

FUENTES DE CONSULTA

OIT. (2013). Guy Ryder. Director General de la OIT. 102^o Conferencia Internacional del Trabajo.

OIT. (2013). *Tendencias mundiales del empleo juvenil*. OIT.

BBVA. (2013). *Servicio de Estudios Económicos del grupo BBVA*. México.

Kotler Phillip (2012). *Dirección de Mercadotecnia*. Pearson

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.