



RECURSOS HUMANOS QUALIFICADOS NO TURISMO: FACTORES DE DIFERENCIAÇÃO NOS PÓLOS DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO DO OESTE E DE LEIRIA-FÁTIMA

TOURISM QUALIFIED HUMAN RESOURCES: DIFFERENTIATION FACTORS IN TOURISM DEVELOPMENT POLES OF THE WEST AND OF LEIRIA-FATIMA

SOFIA TEIXEIRA EURICO

PhD, Eq. Assistente 2º Triénio, Escola Superior de Turismo e Tecnologias do Mar, Instituto Politécnico de Leiria
sofia.eurico@ipleiria.pt

JOÃO ALBINO MATOS DA SILVA

PhD, Professor Catedrático, Faculdade de Economia, Universidade do Algarve
jsilva@ualg.pt

PATRÍCIA OOM DO VALLE

PhD, Professora Auxiliar, Faculdade de Economia, Universidade do Algarve
pvalle@ualg.pt

Submetido: 18.07.2011
Aceite: 20.10.2011

RESUMO

O presente artigo analisa o impacto de elementos diferenciadores que caracterizam o diplomado em Turismo na sua vida profissional usando como caso de estudo os pólos de desenvolvimento turístico do oeste e de Leiria-Fátima. O reconhecimento da importância da qualificação dos recursos humanos no Turismo, em consonância com a atenção que os estudos em Turismo têm vindo a alcançar ao nível do ensino superior adquirem maior relevo se considerarmos o dinamismo e a metamorfose constantes dos mercados e a realidade socioeconómica que caracterizam os nossos dias. É neste contexto que se justifica a análise do enquadramento profissional dos diplomados em Turismo, para uma avaliação do peso de diferentes factores, de cariz mais académico, socioeconómico ou profissional, no decorrer do seu percurso no mercado de trabalho. Por meio de uma análise univariada, que permitiu a caracterização da amostra, e de uma abordagem de cariz inferencial, que possibilitou uma análise das relações entre as variáveis potencialmente diferenciadoras dos indivíduos, obtiveram-se resultados que permitem analisar os diplomados do ensino superior em Turismo sob diferentes perspectivas, como o in/sucesso escolar e a sua integração no mercado de trabalho. Os resultados indicam que factores relacionados com o género e a idade, com a frequência de formação pós-graduada, com o cargo desempenhado e com a experiência de trabalho prévia à conclusão da licenciatura podem influenciar a situação profissional do indivíduo.

PALAVRAS-CHAVE

Ensino Superior, Emprego no Turismo, Qualificação de Recursos Humanos.

ABSTRACT

This paper examines the influence of contrasting elements that distinguish graduates in tourism as far as their professional life is concerned. The Tourism Development Poles of the West and of Leiria-Fatima are used as case studies. The recognition of the importance of human resources development in tourism, in line with the attention that studies in tourism have been achieving at the level of higher education, become more relevant if we consider the dynamism and constant metamorphosis of markets and socio-economic realities that characterize our days. This justifies the study of the contextualization of professional graduates in tourism for an assessment of the importance of different factors regarding more academic, socioeconomic or professional issues with influence in their careers. Through a univariate analysis, which allowed the characterization of the sample, and an inferential approach, which permitted to assess the relations between variables potentially differentiating of the individuals, we obtained results that assess the higher education graduates in tourism from different perspectives such as their academic in/success and their integration into the labor market. The results indicate that factors related to gender and age, with the frequency of post-graduate training, with the positions held and work experience prior to graduating influence the employment status of the individual.

KEYWORDS

Higher Education, Tourism Jobs, Human Resources Qualification.



1. INTRODUÇÃO

A nova era do Turismo, que o pondera a uma escala universal, integrador de recentes e complexas actividades, com consumidores cada vez mais exigentes, com relações intrínsecas com as preocupações ambientais e com um nível de competitividade estimulado por destinos progressivamente mais sofisticados, impõe exigências e responsabilidades às mais variadas entidades responsáveis pelo sucesso das dinâmicas do Turismo no que respeita à esfera do conhecimento, da inovação, das qualificações dos profissionais, do desenvolvimento local, regional e nacional, acentuando o contributo crucial que as instituições formadoras e académicas desempenham neste sentido (Fayos-Solá, 1995).

Tendo em linha de conta a evolução dos paradigmas no ensino superior em Turismo, denota-se actualmente uma tendência internacional que aponta e ambiciona uma mudança de largo espectro do entendimento do Turismo e das formas como se educam os recursos humanos que integrarão o sector turístico, sendo que se impõe uma sensibilidade ambiental e a concepção de produtos comercialmente viáveis para que se possa alcançar aquilo que define a nova era do Turismo e que, segundo Hawkins (1996), surge como o único caminho para uma economia viável, uma coexistência pacífica, uma aprendizagem contínua e um entendimento intercultural numa escala mundial.

Reconhecida como a indústria com maior crédito em termos de empregabilidade a nível mundial, quando a questão do desemprego é um malgrado facto dos dias de hoje, ao Turismo impõe-se uma mão-de-obra capacitada de estudos académicos de nível superior que integrem os sectores público e privado desta indústria que se caracteriza por um dinamismo constante e, segundo Lipman (1996), como a maior do mundo e conseqüentemente criadora de emprego, impondo uma mudança dos sistemas de aprendizagem por forma a responder aos mercados cambiantes, às novas tecnologias e às necessidades do consumidor e, por último, concedendo aos futuros

profissionais do Turismo um melhor entendimento do seu envolvimento e potencial contributo nesta indústria.

Quer isto dizer que às instituições relacionadas com a formação destes profissionais, sobretudo ao nível do ensino superior, caberá analisar e alertar para os mercados de trabalho que, em breve, estes profissionais tenderão a servir, orientando e apetrechando-os com elementos-chave como o são a confiança, a criatividade, a capacidade de questionar e reflectir, a produtividade, entre outros, por forma a que possam contribuir de forma efectiva para o desenvolvimento sustentável deste sector.

A valorização das profissões turísticas e a preparação e integração de profissionais num sistema desafiante como é o do Turismo são a resposta para elementos cruciais como a diferenciação, a especialização e a qualidade que, de modo crescente, se faz exigir pela procura turística.

O presente estudo pretende equacionar alguns elementos que caracterizam os diplomados em Turismo e que funcionam simultaneamente como factores de diferenciação para a sua situação profissional. A oferta formativa dos estudos relacionados com o Turismo ao nível do ensino superior, responsável pela formação dos diplomados nesta área, bem como a estrutura profissional do sector constituem, portanto, as temáticas que permitirão enquadrar teoricamente a problemática enunciada.

2. ESTUDOS EM TURISMO NO SISTEMA DE ENSINO SUPERIOR PORTUGUÊS

O ensino superior do Turismo em Portugal passou por várias modificações desde as suas origens como forma de acompanhamento do desenvolvimento da actividade turística, como meio de resposta às expectativas dos estudantes que enveredavam por esta área de estudos e pelas necessidades de um mercado privado de profissionais qualificados.

Sob a tutela do Ministério da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior (MCTES),

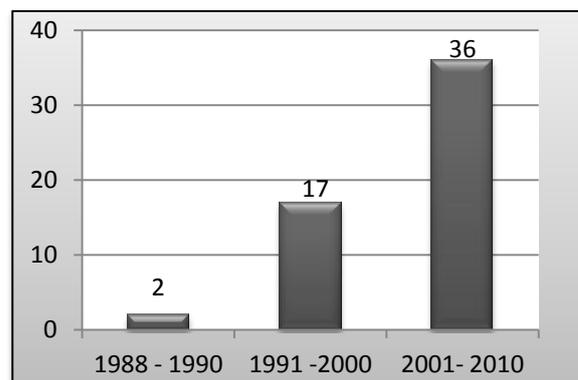
diga-se que é no domínio do ensino superior privado que surgem os primeiros cursos em Turismo, mais precisamente no Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa, no Instituto de Novas Profissões, em Lisboa, e no Instituto de Superior Assistentes e Intérpretes no Porto, em 1986.

O primeiro curso superior público inaugura-se dois anos mais tarde, em 1988, e no período que dista o ano de 1986 à actualidade podemos assistir a uma proliferação acentuada de cursos afectos à área do Turismo nos dois subsistemas de ensino superior – público e privado – demonstrando nitidamente a crescente importância atribuída à formação de técnicos superiores numa área económica, também ela, em grande crescimento.

A adaptação do ensino do Turismo a novos cenários de exigência integrados em programas consertados e abrangentes como o é o PENT e a outros desafios, como o da globalização, o do alargamento do espaço educativo europeu e o das transformações decorrentes do Processo de Bolonha, são uma constante da realidade actual nacional e estão também na origem da reestruturação, requalificação, extinção e surgimento de toda uma panóplia de cursos que permitem caracterizar a oferta educativa actual no domínio do Turismo.

Com base em dados quantitativos divulgados por fontes secundárias como o MCTES, o Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI), o Observatório da Ciência e do Ensino Superior (OCES), a Direcção-Geral do Ensino Superior (DGES) e na recolha de informação junto das diferentes instituições académicas, observámos a distribuição da oferta em termos dos subsistemas de ensino superior público e privado, da sua distribuição cronológica, do número de vagas disponibilizado e, ainda, ao nível da oferta de estudos pós-graduados.

Figura 1: Distribuição cronológica da oferta formativa na área do Turismo no Ensino Superior Público



Fonte: Elaboração própria

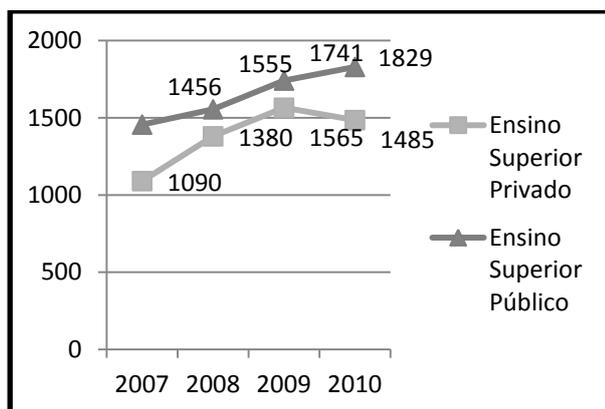
Assim, e tendo em conta o ano lectivo de 2010/2011, contabilizam-se 55 cursos superiores afectos à área do Turismo distribuídos pelos subsistemas de ensino politécnico e ensino universitário e 30 no que respeita ao ensino superior privado.

A sua distribuição cronológica (Figura 1) permite-nos antever um crescimento exponencial da oferta de cursos de Turismo desde os anos oitenta até ao corrente ano, encabeçado pela Universidade de Aveiro (UA) com a introdução da licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo em 1988.

Constata-se, igualmente, uma profusão na criação de cursos em áreas de estudos afectas ao Turismo a partir de 2000, intensificando-se a confiança que as instituições demonstram neste domínio do conhecimento e na necessidade de alargar este mercado para dar respostas às diversas necessidades dos sectores turísticos e aos programas de qualificação dos portugueses nesta área de estudos (Ministério da Economia e da Inovação, 2007). Este crescimento regista-se noutros países, como é o caso do Reino Unido no qual, segundo Fidgeon(2010) a popularidade dos cursos de Turismo se deve ao crescimento da indústria turística e à percepção dos estudantes para um número significativo de oportunidades de emprego.



Figura 2: Vagas disponibilizadas nos últimos 4 anos lectivos na área do Turismo ao nível dos sistemas de Ensino Superior Público e Privado



Fonte: Elaboração própria

No que respeita às vagas disponíveis, a Figura 2 permite ainda observar que, desde 2007 a esta parte, o seu número tem vindo a aumentar tendo em conta o aumento do número de cursos, sendo que no total, nestes últimos quatro anos lectivos, 6581 vagas foram colocadas no mercado educativo na área do Turismo. No presente ano lectivo, foram disponibilizadas 1829 vagas, o que no âmbito do sistema de Ensino Superior Público, representa cerca de três por cento da oferta global que correspondeu a 53986 lugares disponíveis.

Como se pode observar, ambos os sistemas de Ensino Superior, público e privado, apresentaram ao longo dos últimos quatro anos mais de 5000 lugares disponíveis para a formação inicial na área do Turismo, somando os dois um total de 12101 vagas.

No que respeita à oferta formativa do Ensino Superior relativa aos estudos do Turismo nos Pólos de Desenvolvimento Turístico em causa, existe uma IES pública – Instituto Politécnico de Leiria – e duas IES privadas – Instituto Superior Politécnico do Oeste; Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria. A tabela 1 permite-nos observar os cursos existentes nas IES supramencionadas, bem como as vagas disponibilizadas nos últimos quatro anos.

A observação da Tabela 1 permite-nos verificar que nos dois Pólos de Desenvolvimento Turístico existe uma oferta de 320 vagas para cursos superiores na área do Turismo, o que corresponde a 9.7% da

oferta global a nível nacional. É ainda de notar o alargamento desta oferta formativa ao regime pós-laboral, reforçando-se assim a abertura de uma possibilidade de frequência a um curso superior a um público mais abrangente, que poderá optar pelo regime pós-laboral ou pela modalidade de ensino à distância.

No que diz respeito à formação pós-graduada, podem encontrar-se dois programas de Mestrado: Gestão e Sustentabilidade no Turismo; Marketing e Promoção Turística, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, do Instituto Politécnico de Leiria. À semelhança do que se verifica em termos de oferta formativa ao nível destes Pólos de Desenvolvimento Turístico, o alargamento do número de cursos resultou num acréscimo significativo do número de diplomados pelo ensino superior no domínio do Turismo, acarretando este facto desafios ao nível das Instituições de Ensino Superior (IES), ao nível das empresas e organizações que integram a actividade turística, ao nível dos responsáveis pelas políticas e, em última análise, no que concerne aos diplomados em Turismo. São estes que, na sua condição de futuros profissionais de um sector altamente competitivo e propagado por um espaço grandemente diversificado, deverão oferecer um serviço turístico de qualidade, tornando-se imperioso um esforço de adequação e actualização permanentes dos seus conhecimentos académicos, através de uma ligação sistemática e interactiva com o espaço de formação.

A oferta pós-graduada na área do Turismo foi também abrangida por esta corrente expansiva que se manifestou ao nível das licenciaturas. O número de mestrados que foram introduzidos no sistema de ensino superior português, dezanove no Ensino Superior Público Universitário e Politécnico e doze no Ensino Superior Privado, faz jus à necessidade que se impôs de se desenvolverem recursos humanos qualificados ao mais alto nível para integrar a dinâmica competitiva que caracteriza o sector do Turismo. Este irá enfrentar desafios a médio e a longo prazo definitivos para a sua afirmação quer ao nível de mercado, quer ao nível da qualidade do emprego e da empregabilidade dos indivíduos, intentando superar fragilidades que o debilitam como a relativa à qualificação dos recursos humanos.

**Tabela 1: Oferta formativa no Ensino Superior em Turismo nos Pólos de Desenvolvimento Turístico do Oeste e de Leiria-Fátima**

Estabelecimento - Unidade Orgânica	Ano lectivo de início de funcionamento	Oferta de cursos existentes em 2007/08	VAGAS			
			2007	2008	2009	2010
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Educação e Ciências Sociais	1997/98 –	Turismo e Património	--	--	--	--
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Turismo e tecnologia do mar (Peniche)	1999/00	Gestão Turística e Hoteleira	40	40	50	50
	2007/08	Gestão Turística e Hoteleira (pós-lab.)	25	25	30	35
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Turismo e Tecnologia do Mar (Peniche)	2000/01	Turismo	35	35	35	40
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Turismo e Tecnologia do Mar (Peniche)	2005/06	Marketing Turístico	35	35	35	35
	2007/08	Marketing Turístico (pós-laboral)	25	20	20	25
	2008/09	Marketing Turístico (regime de ensino à distância)	---	25	25	30
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Turismo e Tecnologia do Mar (Peniche)	2006/07	Restauração e Catering	25	25	25	25
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Turismo e Tecnologia do Mar (Peniche)	2007/08	Animação Turística	25	25	25	25
Inst. Polit. Leiria - Esc. Sup. Turismo e Tecnologia do Mar (Peniche)	2008/09	Gestão do Lazer e Turismo de Negócios	--	25	30	30
Instituto Superior Politécnico do Oeste (antigo ISMAG) – Torres Vedras	1991/92	Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras	25	25	25	25
Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria	2003/04	Turismo	40	40	20	0
Ano lectivo			2007	2008	2009	2010
Total de vagas disponibilizadas			275	320	320	320

Fonte: Elaboração própria

No que respeita a programas de doutoramentos na área do Turismo no sistema de ensino superior português, e considerando-se apenas os conforme o Decreto-Lei n.º 74/2006, contam-se apenas quatro e pertencem ao ensino público. Todavia, apesar de em escasso número, digamos que a introdução de quatro programas de doutoramento em Turismo significa mais um avanço contra a indiferença dos estudos afeitos a esta temática, amiúde sentido no seio da comunidade académica.

Como sublinha Botterill (2002: 73) “the growth of studies at doctoral level is in itself an indicator of the increasing importance of the subject of tourism in the wider academy”.

As formações de nível superior atinentes aos estudos em Turismo viram-se, assim, multiplicadas no contexto nacional e a pluralidade de cursos, aliada a um aumento exponencial de vagas permitiram gerar um número substancial de diplomados, cujo curso já não é por si só condição suficiente para um emprego garantido e prestigiado.

A obtenção de um emprego qualificado e consequente reconhecimento social e económico dependerá de factores diversos que devem ser alvo da atenção dos diplomados e das IES. Estas últimas viram-se nas últimas três décadas responsabilizadas e pressionadas socialmente para formar estudantes que representem uma mais-valia em termos sociais, culturais e económicos do país.

O emprego no Turismo não se mostrou alheio a esta massificação do ensino superior, que representa mais recursos humanos qualificados nesta área e, consequentemente, impõe aos profissionais competências que se adaptem ritmos de mudança elevados e um desempenho que revele uma constante actualização de conhecimentos e de adaptabilidade (Alves, 2003).

3. RECURSOS HUMANOS NA ACTIVIDADE TURÍSTICA

À semelhança da existência do Turismo enquanto objecto de estudo principal de cursos de nível



superior, diga-se que também as carreiras nesta área são um fenómeno comparativamente recente. Apesar de se reconhecerem profissões características da indústria hoteleira e turística desde algum tempo a esta parte, a sua transformação e desenvolvimento para uma carreira no Turismo é uma concepção inovadora. Segundo Ayres (2006), o ambiente no qual se desenvolve uma carreira, nomeadamente em Turismo, apresenta desafios e alternativas que não se colocavam num passado não muito longínquo, no qual o objectivo crucial se alinhava directamente com uma expectativa de emprego para a vida inteira.

No âmbito nacional, Silva (1999: 51) assinala importantes alterações no mercado de trabalho ao nível do Turismo, das quais destaca “a recentragem das competências de base; a redução do nível técnico de tarefas operacionais em alguns sub-ramos turísticos; a elevação do nível técnico e da especialização empresarial e de organização turística; a criação de novos perfis profissionais para responder às necessidades e preferências dos turistas”.

A celeridade das transformações que marcam as sociedades actuais, sequiosas de se afirmarem pelo conhecimento, pela inovação, pela informação e pela excelência, repercute-se nas exigências prementes dos vários sectores económicos de se fortificarem com uma mão-de-obra qualificada, com perfis profissionais adaptados às reais necessidades do mercado, promovendo-se a exigência de saberes e competências às quais os profissionais do Turismo não escapam.

Apesar de tendencialmente pessimista no que toca a projecções futuras do desenvolvimento qualitativo do Turismo, no seu estudo acerca dos recursos humanos neste sector, Baum (2007) sublinha algumas das ideias que apontam problemáticas derivadas de práticas que reconhecem que o acesso facilitado à mão-de-obra barata associada à emigração, legal ou ilegal, permitindo a muitos setores do turismo ignorar as questões de produtividade, do desenvolvimento de competências e a valorização das condições de trabalho. Esta realidade tem, no seu ponto de vista, permitido que muitas sociedades marginalizem os empregos no Turismo em termos de benefícios e estatutos atribuídos, atrasando acções de reforma e

de modernização do sector no que respeita às suas práticas laborais, e abrindo espaço para que um contraste acentuado entre grandes companhias multinacionais, que contemplam e apostam em recursos humanos qualificados, e pequenas e médias empresas do Turismo se tenha acentuado (*Idem*: 1384).

Todavia, a veracidade destes factos não poderá distorcer e invalidar a importância de projectos como o PENT, no contexto nacional português, que enfatizam e investem na área da qualificação dos recursos humanos como forma de fazer face ao desenvolvimento sustentado de um sector deveras relevante para o crescimento económico do país. Deverá ainda incentivar, por parte das empresas, uma monitorização eficiente das novas propensões do sector turístico estimulando, fomentando e promovendo intelectualmente todos os elementos que compõem o seu tecido empresarial para que esta actuação estruturada permita um acompanhamento e adaptação proactivos às realidades emergentes do sector.

A par deste esforço, há que saber lidar com a extrema diversidade da actividade turística que origina um mercado laboral complexo do qual decorrem competências profissionais muito distintas e amplas necessidades formativas (cf. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad Y Acreditación, 2004). A estrutura profissional do sector do Turismo congrega diferentes actividades que se podem distribuir por grandes áreas funcionais e que podem enumerar-se da seguinte forma: Concepção, Gestão e/ou Direcção Técnica, Prestação de serviços turísticos e ainda, Prestação de Serviços Técnicos especializados (OMT, 1999). De uma forma geral, as áreas de actividade core do sector são o alojamento, a restauração e a animação num primeiro patamar e a distribuição, os transportes, a gestão de eventos e a administração local e central num segundo nível. A evolução dos empregos e a necessidade de competências específicas para perfis profissionais que já não se revêem nas profissões consideradas tradicionais no Turismo reflecte-se na formação a nível de ensino superior dos recursos humanos que devem ser preparados para lidar com a diversificação da oferta dos produtos turísticos, motivações dos turistas, questões ambientais, entre outras.



Porém, a formação académica já não é por si só garante de sucesso e progressão no percurso profissional do diplomado em Turismo e os vários factores externos tendem a ditar os trâmites em que se desenrolará a sua actividade. O diferencial pelos anos de escolaridade e titulação como condição *sine qua non* para a obtenção de uma situação profissional e contratual favorecida não são a realidade dos nossos dias, que se caracteriza por uma incapacidade do sistema produtivo em assimilar os crescentes contingentes de diplomados, resultando num acréscimo do desemprego qualificado. Nesta óptica, ganham considerável importância os atributos que cada indivíduo apresenta ao nível da sua empregabilidade e que se prendem com aspectos de natureza educativa, socioeconómica, profissional, entre outros, e que podem determinar a sua experiência laboral.

Na verdade, são especialmente problemáticas e relevantes, para um país pequeno como o nosso, realidades que denotam uma elevada taxa de diplomados desempregados, elevadas taxas de insucesso escolar, sistemas de avaliação de desempenho das IES pouco rigorosos, uma débil ligação que amiúde se verifica entre ensino e investigação científica e tecnológica, e as incompatibilidades entre a lógica organizativa dos cursos, pouco orientada para as necessidades reais do mercado, entre outros (Simão *et al.*: 2003).

Mormente, a utilização avultada de recursos públicos na educação em Portugal (*Idem*) justificam a preocupação e o interesse pela área do Turismo no ensino superior e pelo fenómeno da qualificação e inserção dos recursos humanos no sector turístico e pela compatibilização das suas competências com o sector turístico, resultando num processo de simbiose no que respeita à interface formação-indústria.

Ganham, desta forma, destaque todos os estudos que intentem perceber os elementos que diferenciam indivíduos com formação académica similar aquando da sua integração e situação profissional. Destacamos nesta investigação variáveis que se prendem com o género, com a idade, com o cargo desempenhado, com o curso superior frequentado, com a média de licenciatura e com a experiência de trabalho prévia à conclusão da licenciatura por representarem aspectos recorrentes

em estudos que pretendem analisar a situação profissional dos diplomados do Ensino Superior (García-Aracil, 2009; GPEARI/MCTES, 2009; GPEARI/MCTES, 2010).

4. METODOLOGIA

A operacionalização do estudo passou pela selecção de uma amostra de diplomados na área do Turismo a trabalhar neste sector. Na impossibilidade técnica de englobar todo o ensino superior português, optou-se por restringir o estudo a dois Pólos de Desenvolvimento Turístico, o do Oeste e o de Leiria Fátima, localizados em regiões geograficamente próximas e com características de procura e oferta turísticas similares, salvaguardando-se certas especificidades de cada uma.

A população-alvo do estudo foi, desta forma, constituída por todos os diplomados em Turismo e Hotelaria a desempenhar funções profissionais em empresas e organizações privadas do sector do Turismo (sector hoteleiro, agências de viagens), em entidades oficiais na administração pública central, regional e local do Turismo (câmaras municipais, regiões de Turismo e postos de Turismo), existentes nos dois Pólos de Desenvolvimento Turístico supramencionados. A escolha dos sectores referidos deveu-se à sua inclusão no emprego directo provindo da actividade turística (OMT, 1999) e à importância que detêm enquanto saídas profissionais recorrentes dos cursos superiores nestas áreas. Foi possível obter uma amostra de dimensão 166 que representa cerca de 80.2% da população em estudo.

A validação do questionário fez-se por meio da aplicação de um pré-teste que considerou uma amostra de 30 sujeitos cujas características se aproximam das da população, por se integrarem nos mesmos sectores de actividade e Pólos de Desenvolvimento Turístico eleitos. Após a aplicação do pré-teste e recolhida a totalidade dos questionários, procedeu-se à análise e interpretação dos dados através do software estatístico StatisticalPackage for Social Sciences (SPSS) na versão 18, que nos permitiu organizar, apresentar, analisar e interpretar os dados, recorrendo a estatísticas descritivas e testes de hipóteses.



5. RESULTADOS

Na análise da amostra em estudo elegeram-se os seguintes factores de diferenciação por forma a caracterizá-la: género, idade e concelho de residência; formação académica; caracterização socioeconómica e experiência profissional.

5.1. ANÁLISE UNIVARIADA

A análise da amostra segundo o género mostrou-nos que esta é constituída maioritariamente por indivíduos do sexo feminino – 76.51% – em comparação com os 23.49% do sexo masculino. Quanto à idade, esta varia entre os 21 e os 49 anos, com uma média de 29.01 anos, revelando profissionais relativamente jovens. Foram registados 13 distritos de origem, tendo em conta a residência antes do ingresso no ensino superior, destacando-se a zona centro do país. O distrito de Leiria, com 56.02% de indivíduos oriundos dos respectivos concelhos, soma 93 inquiridos, apresentando-se como o distrito emissor do maior número de indivíduos da nossa amostra.

Da análise efectuada, e no que respeita à formação académica dos inquiridos, optou-se por categorizar a formação inicial, seguindo a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (CNAEF), em dois grandes grupos, nomeadamente o que respeita ao turismo e o que respeita à hotelaria. Apura-se então que 45 (27.27%) inquiridos concluíram a sua formação inicial em cursos relacionados com a hotelaria e os restantes 120 (72.73%) frequentaram cursos cuja designação remete directamente para a área do Turismo, como sejam a título ilustrativo Direcção e Gestão Hoteleira; Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras; Gestão e Planeamento em Turismo e Informação Turística; Marketing Turístico; Turismo, respectivamente.

Foi ainda possível observar que o curso frequentado foi a primeira opção para 82.53% dos inquiridos e que a IES frequentada foi também ela a primeira opção para 77.1%, o que revela que a maioria dos respondentes está na sua primeira escolha em relação ao curso e à IES. A média de fim de curso dos inquiridos oscila entre 11 e 18 valores, com uma média de 14.14 (DP=1.33), revelando uma fraca dispersão (coeficiente de variação=9.4%).

A análise preliminar dos dados permitiu ainda avaliar a formação pós-graduada dos inquiridos, sendo que apenas 10 elementos frequentaram e concluíram pós-graduações. Observou-se ainda que 13.25% da amostra (n=22) frequentaram programas de mestrado, dois dos quais já concluídos, e que 1.81% dos inquiridos estão a frequentar programas de doutoramento.

No que respeita a aspectos socioeconómicos, a situação profissional mais frequente é a de trabalhar por conta de outrem no sector privado (76.51%), sendo maioritariamente nas unidades hoteleiras que os inquiridos se encontram empregados, nomeadamente 49.39% em hotéis de 3, 4 ou 5 estrelas, 18.67% em organismos públicos e os restantes 31.93% em agências de viagens. “operacional” é a categoria profissional mais frequente (42.17%), realçando que para esta categorização se adoptou uma lógica hierárquica, correspondendo a de operacionais aos funcionários sem poder decisivo. O vencimento auferido pela grande maioria dos inquiridos (66.67%) situa-se no intervalo de 451 a 900€. Estes dados permitem antever uma desadequação entre a qualificação académica dos inquiridos e o cargo desempenhado, bem como a atribuição de remunerações baixas tendo em linha de conta esta mesma formação.

Em relação à experiência profissional, os resultados demonstram que para 70.48% dos inquiridos o actual emprego não foi o primeiro e em 93.37% dos casos é na área de formação que desempenham a sua actividade profissional. 78.31% dos profissionais tiveram experiência de trabalho durante a sua formação académica e em 77.10% das situações esta encontrava-se relacionada com a sua área de formação. Os resultados relativamente à existência de outros empregos previamente ao actual denotam que a amostra se divide, mostrando que 51.53% dos indivíduos mantêm o emprego no qual iniciaram a sua vida profissional, revelando alguma estabilidade, e os restantes 48.47% apresentam uma maior mobilidade, havendo transitado de um emprego para outro desde a sua integração no mercado de trabalho.

5.2. CRUZAMENTO DAS VARIÁVEIS

Para além da análise descritiva que se realizou e apresentou anteriormente, uma abordagem de cariz inferencial foi também efectuada como modo de



avaliar a significância estatística das relações entre as variáveis previamente estudadas individualmente.

No cruzamento da variável 'género' com outras variáveis não se observaram diferenças significativas em função do género, o que revela que esta condição não se encontra associada ao cargo a exercer. No que respeita ao cruzamento das variáveis género e a média final de curso, conclui-se que os homens obtiveram uma média de curso de 14.03 (DP=1.10) e as mulheres de 14.18 (DP=1.39). Porém, o resultado do teste t permite-nos concluir que a diferença entre as médias não é estatisticamente significativa.

Para a análise da distribuição do rendimento pelo género, os dados obtidos demonstraram que 30.7% das mulheres auferem mais de 901€ em comparação com 48.7% dos homens, sendo a relação entre as variáveis estatisticamente significativa e podendo assim concluir-se que os indivíduos do sexo masculino obtêm pelas mesmas funções desempenhadas um vencimento mais elevado do que os do sexo feminino.

Por último, através da análise simultânea das variáveis género e formação pós-graduada, observa-se que frequentam ou frequentaram formação pós-graduada 14.2% das mulheres e 30.8% dos homens, sendo a relação entre as variáveis estatisticamente significativa.

Um olhar pelos cruzamentos estabelecidos anteriormente mostra-nos que não existem diferenças estatisticamente significativas quanto à média de curso e quanto ao cargo desempenhado entre indivíduos do sexo masculino e indivíduos do sexo feminino. Contudo, os primeiros auferem um rendimento superior, facto que poderá porventura ser explicado pela maior incidência que estes demonstram em termos de formação pós-graduada.

No que respeita à variável idade, esta foi estudada em função de três outras variáveis, especificamente a frequência de formação pós-graduada, o cargo desempenhado e o rendimento.

A leitura dos dados obtidos permite-nos observar que relativamente à frequência de formação pós-graduada a média de idades é de 29.60 anos (DP=5.80) para os diplomados que frequentam ou frequentaram este tipo de formação e de 28.88 anos

(DP=5.60) para os restantes, sendo que a diferença observada não é estatisticamente significativa. No que concerne aos cargos desempenhados, observa-se um aumento da idade à medida que a responsabilidade e a capacidade de decisão aumentam. Globalmente, a diferença é estatisticamente significativa, sendo que os "operacionais" têm, em média, idades significativamente inferiores aos directores ($p=0.024$), aos directores de departamento ($p=0.024$), e aos técnicos superiores ($p=0.018$).

Finalmente, a respeito do rendimento auferido observámos desigualdade de variâncias entre os grupos a comparar e por isso optámos pelo teste t corrigido. Os sujeitos que ganham mais de 901€ têm uma média de idades significativamente superior ($M=32.48$; $DP=6.31$) do que os que ganham menos de 900€ ($M=27.15$; $DP=4.18$), o que revela atribuição de reconhecimento à experiência e maturidade que se vai adquirindo com o aumento da idade.

No que respeita ao cruzamento da variável 'cargo desempenhado' com outras variáveis, pudemos constatar que a distribuição da frequência de formação pós-graduada mostra-se independente da distribuição do cargo desempenhado, o que indicia alguma escassez de importância dada pelas entidades empregadoras à formação pós-graduada dos profissionais aquando da atribuição de cargos. Já no que respeita à média do curso, esta não é estatisticamente diferente entre os sujeitos nos cinco tipos de cargos considerados, o que sugere algum descrédito pela prestação académica do licenciado aquando da atribuição de um cargo específico ou, por outro lado, pode revelar que independentemente da média obtida, outros factores são tidos como preferenciais na atribuição do cargo a desempenhar.

Podemos ainda observar que 80% dos directores auferem mais do que 901€, sendo que esta proporção baixa nos directores de departamento para 57.1%. A inflexão observa-se nos técnicos superiores em que mais de 56.1% recebe menos de 900€. Estes dados permitem-nos concluir que a cargos de maior responsabilidade e de topo em termos hierárquicos são, como seria expectável, atribuídos rendimentos superiores.



Seguidamente, através da análise simultânea das variáveis curso superior frequentado e cargo desempenhado, observa-se uma tendência para os licenciados em Hotelaria, proporcionalmente, ocuparem cargos mais elevados do que os licenciados em Turismo.

Já no que diz respeito ao cruzamento da variável ‘média de licenciatura’ com outras variáveis, as relações estabelecidas com o rendimento auferido, o tipo de IES frequentada e a frequência de formação pós-graduada mostraram-se não significativas. Da mesma forma, a média final de curso e o tempo de espera pelo primeiro emprego obtiveram uma correlação de -0.195, correlação esta que não é estatisticamente significativa ($p=0.106$). Por outras palavras, não se observa qualquer relação significativa entre a média com que o sujeito terminou o curso e a facilidade/dificuldade em conseguir emprego, sublinhando-se novamente a possível desvalorização atribuída à prestação académica por parte do sector empregador.

Por último, da análise da relação entre a experiência de trabalho prévia à conclusão da licenciatura e o período de tempo para integração no mercado de trabalho, pode concluir-se que a primeira não se encontra relacionada com uma maior facilidade na obtenção de emprego, desconsiderando-se a experiência adquirida pelos indivíduos e sugerindo um possível desprimor da entidade empregadora pelas competências dos profissionais a contratar.

6. DISCUSSÃO E RECOMENDAÇÕES

O enquadramento teórico efectuado permitiu caracterizar a oferta formativa em Turismo, que possibilita a existência de recursos humanos qualificados ao nível do ensino superior, bem como delinear a estrutura profissional do sector que acolherá estes diplomados. O papel das IES e das entidades empregadoras envolvidos nesta questão passa necessariamente pela valorização da formação e da qualificação dos recursos humanos afectos à actividade económica do Turismo, como variável chave para o desenvolvimento sustentável e para a melhoria da competitividade do mesmo.

Os resultados obtidos na componente empírica desta investigação descrevem um grupo amostral que se movimenta e é produção dos sistemas anteriormente descritos. Da análise das relações

estabelecidas, a conclusão mais visível remete para o facto de existirem indícios de que o diploma de licenciatura não tem um valor universal, no sentido em que outros factores pesam em termos das condições de trabalho destes profissionais. A desatenção concedida pelas entidades empregadoras a factores académicos que poderão revelar uma maior capacidade e um maior nível de competências de um indivíduo, como são disso exemplo a média final de curso e a formação pós-graduada, neste caso no que respeita à sua relação com o cargo a desempenhar, revelam um certo afastamento nas relações entre educação e emprego.

Mormente, a desvalorização, por parte dos empregadores, da experiência de trabalho dos indivíduos, durante a frequência da licenciatura, como um ganho para a sua maturidade profissional indicia um entendimento empobrecido e deficitário dos benefícios que essa experiência pode trazer a um jovem diplomado. A percepção dos empresários sobre a importância da qualificação dos recursos humanos e a sua influência na melhoria do serviço prestado e no desenvolvimento empresarial parece assim arredado das potencialidades que a experiência do ensino superior acarreta para os seus formandos. Não havendo sido auscultados directamente, podemos apenas presumir que razões do foro financeiro possam estar por detrás destes critérios, sendo que profissionais mais qualificados, com melhores prestações académicas e conhecedores da dinâmica dos mercados apresentarão, necessariamente, expectativas mais elevadas em relação às condições advindas da sua situação profissional.

Em suma, esta leitura dos resultados reafirma a necessidade premente de se sensibilizarem a comunidade empresarial, as IES e os diplomados/profissionais do Turismo no sentido de se estabelecerem relações mais estreitas entre estes, nomeadamente no sentido de se perspectivarem estratégias de actuação conformes às reais necessidades dos diferentes *stakeholders* envolvidos. Uma abordagem conjunta às efectivas necessidades do mercado, do peso crescente que questões atinentes aos aspectos do emprego e das saídas profissionais dos cursos têm vindo a adquirir e das dificuldades de inserção profissional de jovens licenciados, requerem um aprimoramento na



articulação da esfera educacional e do mundo do trabalho.

O carácter intangível que define o sector do Turismo pelo tipo de serviço que presta e o facto de ser uma actividade que utiliza intensivamente o capital humano, conjuntamente com o imperativo da competitividade, agora em escala internacional, obriga a que se redefinam estratégias visando a qualidade total, tornando-se para tal necessário sensibilizar as IES a adequar os seus cursos ao mercado de trabalho e os empresários para a necessidade de recrutar diplomados e participar na cena educativa activamente, informando e esclarecendo sobre os aspectos que podem determinar a evolução e o desenvolvimento das suas organizações, em particular, e do sector do Turismo, no geral.

Em jeito de síntese, o presente estudo possibilitou uma análise da oferta formativa em Turismo e das interacções que se estabelecem com o mercado de trabalho, podendo apenas generalizar-se aos Pólos em causa. No âmbito nacional existe ainda escassez deste tipo de estudos, pelo que reforçamos o interesse em fazer-se um estudo mais alargado, de âmbito nacional, a fim de compreender melhor a problemática em causa. O facto dos inquiridos se caracterizarem por estarem integrados no mercado laboral afeito ao Turismo, exclui a informação proveniente dos diplomados que se encontram desempregados ou a desempenhar funções que não no sector turístico. Este seria um estudo muito importante pois permitiria a auscultação destes indivíduos, complementando a informação proveniente da que se adquiriu.

BIBLIOGRAFIA

- ALVES, M. G. (2003), "A inserção profissional de diplomados de ensino superior numa perspectiva educativa: o caso da faculdade de ciências e tecnologia", *Tese de Doutoramento não publicada*, Universidade Nova de Lisboa - Faculdade de Ciências e Tecnologia.
- ANECA (2004), *Título de Grado en Turismo: Informe de la Comisión de Evaluación del Diseño del Título de Grado de Turismo*, Girona: Escuela Universitaria de Turismo de Girona
- AYRES, H. (2006), "Education and Opportunity as Influences on Career Development: Findings from a Preliminary Study in Eastern Australian Tourism", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 5 (1), 16-28.
- BAUM, T. (2007), "Human resources in tourism: Still waiting for change", *Tourism Management*, 28, 1383-1399.
- BOTTERILL, D. (2002), "Tourism Studies and Research Quality Assessment in UK Universities", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 1 (2), 72-75.
- FAYOS-SOLÁ, E. (1995), "Competitividad y Calidad en La Nueva Era de Turismo", *Estudios Turísticos*, 123, 5-10.
- FIDGEON, P. R. (2010), "Tourism education and curriculum design: A time for consolidation and review?", *Tourism Management*, 30, 1-25.
- GARCÍA-ARACIL, A. (2009), "European graduates' level of satisfaction with higher education", *Higher Education*, 57, 1-21.
- GPEARI/MCTES. (Abril de 2010), *A procura de emprego dos diplomados com habilitação superior - 2010 [relatório VI]*. GPEARI, http://www.gpeari.mctes.pt/archive/doc/diplomados_desempregadosAbril2010.pdf, accessed 24/09/2010.
- GPEARI/MCTES. (Novembro de 2009), *Diplomados no Ensino Superior [2000-2001 a 2007-2008]*, GPEARI, http://www.gpeari.mctes.pt/archive/doc/Diplomados_Versaotrabalhada18112009.pdf, accessed 24/09/2010.
- HAWKINS, D. (1996), "Paradigm shifts and major trends influencing tourism education in the New Age of Tourism", in Fayos-Solá, *El Capital humano en la industria turística del siglo XXI* (75-88), OMT, Madrid.
- LIPMAN, G. (1996), "Human Capital in the Tourism Industry", in Fayos-Solá, *El Capital Humano en la Industria Turística del siglo XXI* (88-92), OMT, Madrid.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO. (2007), "Para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal", *Plano Estratégico Nacional do Turismo*, Turismo de Portugal, Lisboa.
- OMT. (1999), *Conta Satélite do Turismo (CTS) Quadro Conceptual*, Organização Mundial do Turismo, Madrid.
- SILVA, J. A. (1999), "Formação e emprego no turismo", *Correio do Turismo* (edição especial), 48-51.
- SIMÃO, J., SANTOS, S., & COSTA, A. (2003). *Ensino Superior: uma visão para a próxima década* (2ª ed.). Lisboa: Gradiva.