

# LA FORMACIÓN TURÍSTICA EN ANDALUCÍA: INPUT PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL EMPLEO TURÍSTICO<sup>1</sup>

*Adela Mariscal Galeano*

Universidad de Sevilla<sup>2</sup>

## RESUMEN

El artículo realiza una aproximación a la situación de la Formación Turística en Andalucía, partiendo del panorama en la escala nacional y conscientes de la importancia que sigue teniendo la formación de los recursos humanos en las empresas turísticas. Se desciende a la escala local y se analiza también la situación de la Formación Turística en dos territorios concretos: Ámbito de Doñana, donde se está creando nuevo empleo turístico y Costa del Sol, donde están conviviendo «los viejos» con los nuevos empleos turísticos.

Un largo camino recorrido y un futuro prometedor a la luz de los datos que disponemos sobre la actividad desarrollada en las Escuelas de Turismo, los Hoteles-Escuela, Escuelas de Hostelería, las Universidades andaluzas etc. Toda una infraestructura de Centros que están ofertando cada vez formación más realista y adecuada a la demanda de las empresas del sector turístico andaluz.

**Palabras clave:** Formación turística, Recursos humanos, LOGSE, Empleo turístico, Doñana, Costa del Sol.

## SUMMARY

This article presents an approach to the situation of Training for Tourism in Andalusia. It starts off from an overview of the situation at a national level, bearing in mind the importance that human resources training continues to have in tourism companies. It then broaches the local level and also analyses the Tourism Training situation in two particular areas: the

---

Fecha de recepción: 7 de octubre de 2003.

Fecha de aceptación: 15 de diciembre de 2003.

1 Este artículo es un extracto del capítulo dedicado a la Formación en Turismo correspondiente a la Tesis Doctoral de la autora, titulada *Mercado de Trabajo y Turismo en Andalucía: Actividad, ocupación y paro 1990-1999*, Universidad de Sevilla, 2002.

2 Investigación y Consultoría turística. E-mail: adepa93@supercable.es

Doñana area where new tourism employment is being created, and the Costa del Sol where the «old-style» jobs rub shoulders with new touristic employment.

A long history and a promising future are provided by the data we have available on these activities developed in the Tourism Schools, the Hotel Training Schools, the Catering Schools, and in the Andalusian Universities, etc. These all provide an infrastructure of Centres that offer more and more offers of realistic and appropriate training in order to meet the demand from the companies from the Andalusian touristic sector.

**Key words:** Training for Tourism, Human Resorts, LOGSE, Touristic employment, Doñana, Costa del Sol.

## 1. INTRODUCCIÓN

El tema de la formación en el sector turístico ha sido abordado recientemente tanto por parte de las empresas, los trabajadores, como por los distintos sectores académicos, en un intento de regular todo el proceso que conlleva la formación integral de unos recursos humanos que, hasta el momento, se han ido formando a la vez que realizaban su trabajo y sus prácticas en las empresas turísticas; un autodidactismo que nos dejó a la cola de la Formación Turística en el ámbito europeo.

Mientras otros países de nuestro entorno regularon las enseñanzas turísticas desde los primeros momentos en que comenzó a desarrollarse el turismo como actividad económica, en España y por supuesto en Andalucía hubo que esperar hasta que las mismas necesidades del mercado impusieron su lógica y hubo un convencimiento generalizado de que había que pasar a la acción. Así nacieron a comienzos de los años 70 las primeras Escuelas de Hostelería, las primeras Escuelas privadas de Turismo, en las cuales se empezó a impartir una enseñanza más cercana a la Formación Profesional que a otros niveles.

## 2. LA FORMACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑA

### 2.1. Evolución y situación actual

El punto de inflexión en cuanto al tema de la Formación Turística se produjo con motivo de la celebración del III Congreso de la Asociación de Expertos Turísticos en Turismo (AECIT)<sup>3</sup>, celebrado en Alicante el año 1995, bajo el lema «**Hacia un modelo integrado de formación en Turismo**».

Una oportunidad a destacar, ya que supuso un primer acercamiento serio por parte de la comunidad científica y del sector empresarial, al tema de la formación y un momento bueno para la reflexión, en el que se analizaron los problemas y necesidades más acuciantes en relación con la formación turística a todos los niveles.

---

<sup>3</sup> Congreso importante por cuanto supuso un momento de reflexión global sobre el tema de la formación turística, tan importante en todas las escalas en donde estén operando empresas turísticas.

Las conclusiones extraídas<sup>4</sup> insisten en la necesidad de renovación del sistema educativo, reconversión de las enseñanzas, participación público-privada, coordinación administrativa, valoración de la formación profesional ocupacional, necesidad de participación de agentes sociales y económicos en el diseño de los contenidos formativos etc.

Han transcurrido unos años y podemos hacer una valoración de la situación actual. ¿Cómo se encuentra la Formación Turística en España y en especial en Andalucía en esta coyuntura de cambio de ciclo?, ¿Se ha avanzado en algo?, ¿Qué ha mejorado?, ¿Qué queda por hacer? Los retos planteados siguen estando vigentes; los avances se han notado pero los **déficits estructurales e infraestructurales** siguen ahí. En este sentido, la Formación Profesional establecida en la **LOGSE** con la implantación de una titulación específica en Hostelería y Turismo, constituye una mejora de la oferta educativa que existía anteriormente. La **Formación Profesional Ocupacional (FPO)** y la **Formación Continua (FC)** van cobrando cada vez mayor relevancia, y el sector turístico es uno de los sectores donde mayor desarrollo han alcanzado. Sin embargo, se aprecia una proliferación desordenada de las titulaciones ofrecidas por entidades de todo tipo (empresas, asociaciones, corporaciones locales, etc.) con el peligro de la dispersión de esfuerzos y medios.

En la enseñanza universitaria, se puede destacar como nota positiva la equiparación de los estudios superiores de Turismo a la Diplomatura Universitaria, y como notas negativas, la obsolescencia y rigidez de los Planes de estudio y su escasa conexión con la realidad empresarial y la inexistencia de una Licenciatura reglada en turismo.

La **investigación**<sup>5</sup> constituye otra carencia significativa dentro de las enseñanzas turísticas, en parte propiciada por la referida inexistencia de Licenciados en Turismo que pudieran ser la semilla de creación de grupos de investigación y realización de tesis doctorales en esta materia. En los últimos años se ha producido un cierto avance, advirtiéndose el interés de los doctorandos de otras disciplinas (Economía, Geografía, Derecho, Sociología) por acometer trabajos de investigación y Tesis Doctorales sobre temas turísticos, a lo que han contribuido también las líneas de ayudas que la Administración Turística, tanto autonómica como estatal han establecido. Esta carencia en el marco de la investigación turística es especialmente significativa por la importancia que los cambios y avances tecnológicos están teniendo en el sector.

## 2.2. La Administración Pública y la formación turística

La preocupación por los temas formativos ha sido una constante en el sector turístico, y con más profusión desde comienzos de la década de los 90. Las perspectivas que se crearon, con la importancia creciente que estaban adquiriendo los Fondos Estructurales Europeos destinados a la formación y reciclaje de los recursos humanos y más en concreto

4 VV.AA. (1995): «Hacia un modelo integrado de Formación en Turismo», *Estudios Turísticos*, nº 128, pp. 207-208.

5 Falta realizar la transferencia de resultados desde los investigadores hasta las empresas del sector turístico, hasta el sector público turístico, instituciones varias, Consejerías de Turismo etc. Para más detalle ver SANTOS PAVÓN, E. (1999): «El Informe/Flasch sobre la investigación turísticas en las Comunidades Autónomas», *Islas Baleares*, Boletín nº 4.

el Fondo Social Europeo, tras la reforma del año 1989, propiciaron que el tema de la formación se incluyera en el análisis de todas las actividades económicas. Máxime en el caso del turismo, dado que se había tomado conciencia del deficiente nivel de formación del sector y la lentitud de su adaptación a las nuevas necesidades. Este desajuste estructural debía ser corregido y fueron muchos los esfuerzos realizados hasta llegar a finales de la década de los 90.

Por un lado, estaba el problema de la formación de los Recursos Humanos (RR.HH.) y, además, la formación de dirigentes y jefes de empresas turísticas. También se reflejó la preocupación por los planes de estudio, en concreto, por los contenidos de la Formación Profesional Turística. Existían unos problemas crónicos que había que resolver, tales eran:

- Excesiva duración de los estudios, por su escasa relación con la vida real del sector, problema acentuado por la falta de colaboración de los profesionales del mismo para facilitar la práctica en la empresa.
- Bajo nivel del profesorado, debido sobre todo a su estacionalidad, escasa retribución y desapego de la realidad cotidiana.
- La no-existencia de cursos de reciclaje tanto para el profesorado como para los profesionales.

Estos problemas se repetían en el caso de las Escuelas de Turismo existentes y en los escasos intentos de estudios universitarios de formación o reciclaje. En el año **1992** la Secretaría General de Turismo tomó una serie de medidas dentro del «**Plan Marco de Competitividad del Turismo Español**» para la formación. Así se establecieron cuatro grandes programas y quince subprogramas, destinados a la mejora de la formación y educación turística, y cómo mejorar la estabilidad en el empleo. Tales acciones fueron las siguientes:

- Desgravación de los gastos de formación en la cuota del impuesto de sociedades
- Incentivos económicos a los programas de formación empresarial, formación concertada entre empresas y centros de formación y cursos en centros universitarios (hasta un 50% del coste y un máximo de 10 millones de ptas.)
- Ayudas a la creación de infraestructuras de cualificación de recursos humanos (hasta un 25% del coste).
- Intensa labor de formación de formadores.
- Concesión de becas de estudios en centros españoles e internacionales.
- Control riguroso sobre los estándares de admisión, formación y equipamientos de los centros turísticos asociados.
- Colaboración estrecha con las Organizaciones profesionales, empresariales y sindicales para el desarrollo del Programa.
- Cooperación entre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y las Asociaciones empresariales y los sindicatos, con el fin de evitar aquellas situaciones de fraude que se puedan producir en la contratación temporal.
- Colaboración con la Escuela de Organización Industrial en programas de interés mutuo.

Han pasado más de diez años y en líneas generales se puede observar el avance alcanzado. Por parte de las distintas CC.AA., el Ministerio de Educación y Ciencia, Universidades, etc. se han realizado acciones tendentes a mejorar la calidad de la formación turística, pero aun queda un largo camino por recorrer ya que la realidad nos sigue mostrando que sigue el empleo precario, aunque gracias a las acciones formativas se han mejorado las condiciones laborales de muchos trabajadores del sector turístico y se han reconvertido puesto de trabajo precarios en puestos fijos<sup>6</sup>.

### **2.3. El turismo en las enseñanzas universitarias**

El matrimonio turismo-universidad tiene una historia muy reciente. Ha sido a finales de la década de los 90 cuando la Diplomatura de Turismo ha comenzado a impartirse en las Universidades españolas. El Plan de Estudios vigente para la obtención del título de Diplomado en Turismo, para el año 1999, ha sido aprobado en el BOE de fecha 22-9-99.

Si analizamos su contenido, observamos que se ha diseñado un Plan de acuerdo con las necesidades actuales de formación para las personas que tienen intención de incorporarse al mercado laboral turístico, tan falto de una cualificación adecuada a las actividades que tienen que realizar. La carrera tiene actualmente una duración de tres años y se ha intentado aglutinar en tres años una serie de materias generales y específicas, junto al tema de los idiomas, que nos parecen acertadas para conseguir una formación integral de estos estudiantes que se decantan por acceder a la Universidad. Para el caso de la Universidad de Sevilla, los contenidos no varían sustancialmente si los comparamos con el resto de universidades andaluzas; se sigue el mismo Plan aunque con variaciones, dependiendo de cada Universidad, las cuales han ajustado los contenidos a las especificidades que han considerado más oportunas.

Esta Diplomatura en Turismo va también acompañada con un sistema de prácticas en empresas y aquí es donde algunas provincias se están mostrando más dinámicas que otras. La misma Universidad firma acuerdos o Convenios con las empresas del sector y los alumnos pueden realizar un periodo de prácticas, que les permite aplicar los conocimientos teóricos que van adquiriendo a la realidad de la empresa. Formación práctica que habría que fomentar de forma más contundente ya que está demostrada la necesidad de la misma.

#### *2.3.1. Un avance cualitativo*

La realidad, tras un período relativamente corto de funcionamiento de la Diplomatura de Turismo, es que son ya catorce universidades españolas las que han elevado al Consejo Rector de Universidades una propuesta para la creación de una licenciatura oficial

---

6 Que duda cabe que ésta es la reivindicación más frecuente a la hora de negociar los convenios colectivos etc. Preocupación que sigue asistiendo al sector donde la mayoría de los puestos de trabajo son fijos-discontinuos y donde resulta difícil disociar la estabilidad en el empleo con la estacionalidad turística, por lo menos hasta ahora.

de Turismo<sup>7</sup>. Esta nueva proposición pretendía que los estudios de la Diplomatura de Turismo que ya se imparten en estas universidades se prolongaran durante dos años más para permitir el acceso a la correspondiente licenciatura. Una de las universidades promotoras de esta idea ha sido la de Alcalá de Henares (Madrid), idea que han secundado el resto. También se señalaba la posibilidad de acceder a estos estudios de segundo ciclo desde otras Diplomaturas diferentes a la de Turismo, para lo cual se tendría que realizar un curso puente. Este tema creemos que sería muy provechoso para el sector, porque permitiría captar a estudiantes de otras disciplinas que tienen incidencia sobre el turismo. En las empresas turísticas hacen falta también economistas, abogados, geógrafos, publicistas etc. y qué mejor que aprovechar a esos estudiantes que, con una formación específica, quieren ampliar sus conocimientos sobre el sector turístico.

Este proceso de conversión de la Diplomatura en Licenciatura acarrea una serie de problemas, que está haciendo que se demore en el tiempo pero la complejidad del asunto no impedirá que en el medio plazo se pueda impartir por parte de la mayoría de Universidades. El esfuerzo económico a realizar es importante ya que habrá que dotar de instalaciones, medios, profesorado etc. a los nuevos estudios y pueden surgir problemas presupuestarios, pero de cualquier forma hay que alabar el proyecto.

La propuesta recoge una elaboración parcial del nuevo Plan de Estudios, quedando una parte troncal, que se considera el mínimo de conocimientos imprescindibles que debe poseer un licenciado en Turismo, lo que supondría un 40% aproximadamente de las materias de la carrera. El resto, es decir, el 60% dependerá de cada Universidad y podrá diferir unas de otras, y aquí entrará la especialización que cada una de ellas quiera introducir (materias como Planes de Ordenación turística, Geografía turística, Patrimonio etc.). Por última para completar la licenciatura habrá que completar unas 300 horas de práctica en empresas turísticas.

Los títulos que en la actualidad ofertan las Academias y Escuelas privadas son los que se podrían ver algo devaluados si prospera esta iniciativa de Licenciatura en Turismo, y éstas son las que tendrían también que hacer el esfuerzo para entrar en el sistema de forma que se les reconociera el carácter oficial a los títulos que expenden, cuestión que tendrán que replantearse en el medio plazo.

Esta es una demanda de la misma Universidad, del sector empresarial y de los mismos agentes sociales, que parece que por fin va a concretarse en el corto plazo. Una iniciativa que esperamos ofrezca nuevas perspectivas a los alumnos/as que decidan insertarse en el mercado laboral turístico. Pero no debemos olvidar otros niveles inferiores, como son la Formación Profesional tanto reglada como la ocupacional, que también deberá ir mejorando y ofertando más oficios y profesiones relacionadas con el sector turístico.

Por último, una breve reseña para analizar la iniciativa tomada por la Universidad Antonio de Nebrija y la Organización Mundial del Turismo (OMT), que están desarrollado el primer **Doctorado en Turismo** en España, de acuerdo con la nueva normativa, Real Decreto 778/1998, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios. El objetivo de estos estudios de Doctorado es la formación de investigadores, profesionales

---

7 Tal como se exponía en el artículo «El Turismo podría tener licenciatura universitaria el próximo curso», *Nexotur*, nº 238, año VI, marzo 2000, p. 7.

y docentes universitarios. Este programa de Doctorado está destinado a formar investigadores, expertos y profesionales españoles y extranjeros en el área de turismo desde un enfoque innovador. Los doctorandos se especializan en Métodos de Análisis del Turismo y Políticas Turísticas Públicas o Dirección de Empresas Turísticas. El objetivo de los Cursos de Doctorado es el de profundizar en el diagnóstico, las estrategias, la gestión y dirección de las actividades turísticas. Se centran en las aportaciones generadas por las investigaciones turísticas y por las aplicaciones de las nuevas teorías y tecnologías al desarrollo de las políticas y las empresas turísticas, sin descuidar su aplicación en la formación académica de las nuevas generaciones<sup>8</sup>. Aportaciones con las que se desea mejorar tanto las perspectivas científicas como el desarrollo de las organizaciones turísticas y en general los avances de los procesos, las operaciones, los productos y los servicios del turismo. Las titulaciones que se pueden obtener son las siguientes: Certificado de Estudios de docencia de Tercer Ciclo, Diploma de Estudios Avanzados (DEA) y Doctor. El contenido de estos estudios de doctorado creemos se ajusta más a la realidad de las empresas turísticas y a las demandas del sector. No obstante habrá que esperar a evaluar los resultados a la luz de la incorporación de las sucesivas promociones al mercado de trabajo turístico.

El comentario que suscita el Plan de Estudios es que por fin la Universidad española (en este caso privada) y la OMT han diseñado unos estudios de doctorado teniendo en cuenta algo más la realidad de las empresas turísticas y la demanda de estudiantes y profesionales. Simplemente una llamada a la Universidad Pública española, y a la andaluza en particular, para que tome nota de estos contenidos y valore la posibilidad de implantarlos, por lo menos en las Universidades andaluzas enclavadas en municipios con peso turístico, que es, al final, de donde salen especialistas y profesionales del sector turístico.

#### **2.4. Los sindicatos y la formación turística**

También hay que destacar la labor desarrollada por los sindicatos más representativos del sector UGT y CCOO<sup>9</sup> en relación con el tema formativo. Mediante Convenios realizados con las distintas AAPP, o bien subvenciones globales dentro de los Pactos por el Empleo<sup>10</sup> se vienen desarrollando todo una serie de Cursos destinados a los trabajadores, bien parados bien insertos ya en el mundo laboral turístico.

Las distintas temáticas varían según la zona geográfica en donde nos encontremos, pero en general se refieren a la adquisición de habilidades para el desempeño de los oficios típicamente turísticos (Cocina, Inglés, Camarero/a, Gobernanta de pisos etc.) y con el objetivo común de desarrollar acciones formativas que redunden en última instancia en

---

<sup>8</sup> Dossier Universidad Antonio de Nebrija y OMT, FITUR 2002. Material promocional.

<sup>9</sup> De cualquier forma resulta irrisorio el número de afiliados si comparamos el número de trabajadores del sector turístico con los porcentajes de afiliación sindical, que suelen ser bastante bajos comparados con otros sectores económicos. Para más detalle ver RUBIO GIL, A. (2002): *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*, Madrid, Ed. Ariel Turismo, pp. 207-210.

<sup>10</sup> Como sucede en Andalucía. Para más detalle véase «Pacto por el empleo y el desarrollo económico de Andalucía», Consejería de Presidencia, Oficina del Portavoz del Gobierno, 1997. Dicho Pacto se renueva periódicamente desde el año 1997.

la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por las empresas. Todo un reto y a la vez un paradigma por cuanto las centrales sindicales presentes en el sector son consultadas y exponen sus necesidades a través de las vías reglamentarias existentes<sup>11</sup>. No obstante, la labor desempeñada por estos sindicatos ha sido criticada desde distintas instancias al considerar que las ayudas y subvenciones que reciben para formación son una forma encubierta de mantener unos sindicatos totalmente «acoplados» con el empresariado, salvo honrosas ocasiones con motivo de la realización de reivindicaciones sindicales puntuales a la hora de la negociación colectiva, etc.

De cualquiera de las maneras ahí están para canalizar unas demandas en materia de formación que son detectadas desde las bases, desde los mismos trabajadores, que son junto a los empresarios los que realmente conocen la problemática de las empresas turísticas.

## **2.5. La formación de formadores en materia turística**

Un tema que puede resultar de máximo interés en la coyuntura que nos ocupa, resulta que es prácticamente inexistente, cuando no resulta algo ectópico. Nos referimos a la Formación de Formadores en materia turística, a la posibilidad de formar a las personas que a su vez están formando o van a formar a especialistas en materia turística, sea la disciplina que sea. Cuando en otras disciplinas se torna de vital importancia la Formación de Formadores, en el sector turístico no ha sido contemplada como necesidad, cuando la experiencia nos está demostrando que, al igual que se reciclan los trabajadores también tienen que reciclarse los profesionales de la enseñanza turística, que en este caso tienen que estar muy atentos a las demandas provenientes tanto del sector empresarial como de los representantes de los trabajadores.

Este fue una de los retos expuestos en el Plan de la SGT en 1992 ya citado. No tenemos constancia de que exista un programa claro y preciso de Formación de Formadores en el sector turístico, sobre todo potenciado por la Admón. Central, salvo excepciones<sup>12</sup>. Lo normal es el autoreciclaje, dado que la oferta formativa en niveles altos es abundante. Hay de todas formas que saber elegir entre la gran inflación de cursos ofrecidos, Masteres, etc.

## **3. LA FORMACIÓN TURÍSTICA EN ANDALUCÍA**

### **3.1. Evolución y situación actual**

En Andalucía la trayectoria de la Formación en Turismo ha seguido los mismos caminos que el resto de regiones españolas. Fueron las provincias más desarrolladas turística-mente las que vieron surgir las primeras Escuelas de Hostelería y las Escuelas Privadas donde se impartían cursos para Guías Turísticos, Técnicos en Empresas y Actividades

---

11 Léase Pactos por el Empleo, Planes y Programas varios, etc.

12 A destacar la iniciativa que está llevando a cabo en la actualidad la SGT, a través de la consultora Leo & Partners con el tema de la Ruta de la Plata y Camino de Santiago.



Turísticas (TEAT), etc., donde se fueron formando las personas que pretendían acceder al mercado laboral turístico.

En el tema de la formación turística en Andalucía se percibe una mayor toma de conciencia de las necesidades reales del mercado de trabajo, manifestada principalmente en una reforma de la Enseñanza reglada que aproxima considerablemente el aprendizaje al mundo real de las empresas. También a la inversa, los trabajadores que adquieran un determinado nivel de competencias a través de su experiencia y de la formación continua, podrán convalidar los títulos o acceder a los estudios correspondientes del sistema reglado. Andalucía, comunidad turística por excelencia, ha abordado el tema de la formación turística muy recientemente. En los años 70-80, al igual que en el resto del país, surgió la Escuela de Hostelería de la Costa del Sol, la Escuela privada de Turismo, inserta en la Escuela de Nuevas Profesiones en Sevilla, y alguna que otra iniciativa privada en provincias como Granada y Almería.

Pero es a comienzos de los años 80 cuando la Comunidad Autónoma, a través de las Consejerías de Turismo y de Educación y Ciencia, inicia una larga andadura hasta culminar con la Reforma de las EE.MM y la FP hacia el año 1995, y cuando se constituye la Escuela Oficial de Turismo, dependiendo en un primer momento de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo<sup>13</sup>. Esto, junto a iniciativas provenientes del sector de la hostelería, iniciativas privadas que consiguieron implantar Escuelas de Hostelería en varias capitales andaluzas, contribuyó a que los estudiantes y profesionales confiaran el tema de su formación a las mismas. Más recientemente también los **Municipios Turísticos** han tomado la iniciativa y ha constituido Consorcios-Escuelas para la formación de profesionales en Hostelería y Restauración, como el caso del Consorcio Escuela Isla Antilla etc. Una de las última iniciativas tienen como centro Sevilla y su comarca del Aljarafe, donde una Escuela de Hostelería<sup>14</sup>, auspiciada por la **Mancomunidad de Municipios del Aljarafe** va a entrar en funcionamiento. Desde esta institución se ha detectado que es prioritario abordar la formación del personal de base que trabaja en este tipo de establecimientos: camareros, cocineros y ayudantes de cocina, ya que los empresarios siguen reclamando cursos de formación para el personal, dada la baja cualificación de las personas que llegaban al mundo laboral.

La **Asociación de Hostelería de Sevilla** también ha intervenido en este proyecto tan necesario en una coyuntura que está demandando cada vez más calidad en los servicios que se ofrecen a los consumidores-turistas. La novedad es que las clases serán gratuitas y, además, existe un compromiso de contratación por parte de los hosteleros del 50% del alumnado. Una bolsa de trabajo organizará las contrataciones en un intento por acabar con el paro en esta comarca sevillana, que abarca 33 municipios y donde se concentra una gran parte de los restaurantes de la zona, que están necesitados de personal mejor cualificado.

---

13 Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía. (EOTA), (BOJA nº 25, de 22 de enero).

14 CHAVES, L. (2000): «El Aljarafe luchará contra el paro basándose en restaurantes», *Diario de Sevilla*, Sección Provincial, 4-11-00: p. 18.

Esta última experiencia viene a demostrar que, independientemente del nivel que hayan alcanzado las Enseñanzas Turísticas tanto en el nivel de la FP como en la Universidad, las prácticas en las mismas empresas tienen que ser un complemento de esa formación teórica que, si no va acompañada de un determinado número de horas de prácticas, no serviría de mucho. Se están haciendo esfuerzos para que esto sea así, y son muchas las empresas turísticas, cadenas hoteleras etc. que facilitan la realización de estas prácticas, posibilitando el acceso al mercado de trabajo después de recibir esa formación teórico-práctica. Las prácticas se convierten así en el periodo de selección que utiliza el empresario para incorporar posteriormente al trabajador en su plantilla.

Pero queda también por analizar la situación de estos trabajadores que, una vez integrados en el mundo laboral, necesitan ser reciclados constantemente. Esta **formación** se torna también muy importante de cara a la mejora de la cualificación constante de esos RRHH. Los nuevos retos que se están presentando con **la introducción de nuevas tecnologías** están marcando el rumbo de esa **formación ex post**, y son las mismas empresas las que están dedicando esfuerzos, con la clara convicción de que deben **asumir los costes** de la mejora en la cualificación de su personal, de lo contrario quedarán al margen de los cambios que se están produciendo.

A continuación vamos a analizar el papel desempeñado por cada una de las partes que intervienen en el proceso formativo de un trabajador, que antes ha tenido que ser estudiante, para ver el grado de implicación tanto de las distintas Administraciones Públicas como del sector privado en la mejora de la cualificación de los RRHH humanos en las empresas turísticas. En el caso andaluz tenemos el ejemplo de la creación de la **Escuela Oficial de Turismo** de Andalucía, que ha venido a normalizar los contenidos formativos en este nivel. También en el nivel de la FP reglada y la FPO se han tomado medidas efectivas y el caso es que cada vez existe más demanda de plazas tanto en la Formación Profesional Reglada, como en las Escuelas de Hostelería, los Hoteles-Escuela, etc.

### 3.2. La Escuela Oficial de Turismo de Andalucía

La demanda de creación de una Escuela Oficial de Turismo surge en un momento en que la Admón. Pública andaluza toma conciencia de la importancia de la formación turística, en un contexto en que también por parte de las Organizaciones empresariales y Sindicatos se detecta una carencia importantísima que había que subsanar. Se detectó esta debilidad en los años en que se estaba redactando el Plan DIA. Tras serios debates y discusiones sobre el modelo de Escuela y sobre la puesta en marcha de la misma, surge la que vino en denominarse Escuela Oficial de Turismo de Andalucía, cuya creación se hizo mediante el Decreto 35/1996, de 30 de enero, de la ya extinta Consejería de Industria, Comercio y Turismo.

Ya desde el **Plan DIA** se diagnosticó que «la profesionalización y dignificación de los recursos humanos de la empresa era un factor esencial en el desarrollo integral de cualquier política que se emprendiera<sup>15</sup> y que el empeño por la cualificación turística sólo

---

15 VV.AA. (1994): «El turismo como actividad económica», en Plan Integral del Turismo en Andalucía. Sevilla. Junta de Andalucía, Consejería de Economía y Hacienda, pp. 110 y siguientes.

puede concebirse desde la perspectiva estructural de la mejora de las condiciones laborales y de trabajo, formación conveniente (ocupacional o no) y derrame social del crecimiento económico del sector turístico».

La Escuela Oficial de Turismo de Andalucía (**EOTA**)<sup>16</sup> ha desarrollado una serie de acciones conducentes a la introducción de los estudios de turismo en la Universidad. Además de las ocho Universidades andaluzas que ofertan la Diplomatura de Turismo, existen Escuelas Privadas de Turismo, algunas de las cuales han quedado adscritas a la **UNED**, que es la que al final extiende los títulos correspondientes.

El balance que se puede realizar es positivo, aunque en unos primeros momentos se dudó de la eficacia y existencia de un departamento creado «ad hoc», dentro de la Consejería de Turismo y Deporte. Esta última ha sido la que ha impulsado una tibia actividad de los comienzos, y en la actualidad es un referente único. Se ha conseguido, junto a la Consejería de Educación y Ciencia de esta comunidad autónoma, implantar los estudios de turismo en aquellas Universidades que lo estaban demandando con insistencia, por encontrarse ubicadas en zonas eminentemente turísticas y por la necesidad de formar a esos cuadros intermedios y dirigentes de empresas turísticas.

### 3.3. Los Hoteles Escuela

El modelo de los Hoteles-Escuela se torna cuanto menos interesante porque surge en un momento en que tanto el sector privado como público asumen que la formación de los futuros profesionales del sector debe pasar por un período de formación teórica unida a un periodo de prácticas y todo ello de forma previa a su inserción en el mundo laboral. En Andalucía están funcionando varios Hoteles Escuela<sup>17</sup>, uno de los cuales es el Hotel Escuela Bellamar, clásico ya en la Costa del Sol. Éste surge a instancias de la iniciativa privada y ha formado ya a varias generaciones de trabajadores de la Costa del Sol. De dicho Hotel Escuela han salido promociones de camareros, cocineros etc., que se han formado en la misma.

Además, ha comenzado a funcionar recientemente, aunque no totalmente, un Hotel Escuela sito en Archidona (Málaga). La Consejería de Turismo y Deporte, consciente de la importancia de la formación turística ha puesto en marcha este Hotel-Escuela, iniciativa que cuenta por supuesto con el apoyo de la corporación municipal y de todos los sectores productivos de dicha ciudad. Para ello, desde la Dirección General de Planificación Turística se han acometido las obras de remodelación y acondicionamiento del Convento de Santo Domingo, en la localidad citada. Este edificio fundado en el año 1.531 se ha acondicionado para la puesta en funcionamiento del **Hotel-Escuela Santo Domingo**, que albergará un Hotel con 31 habitaciones, 3 suites, restaurante, cafetería etc., además de las instalaciones necesarias para albergar una Escuela de Hostelería, dedicada a la formación de profesionales del sector turístico; ha quedado ubicada en el recinto del Hotel y cuenta

---

<sup>16</sup> Adscrita en la actualidad a la Consejería de Turismo y Deporte del Gobierno andaluz y con sede en Sevilla.

<sup>17</sup> Ver Cuadro 1 en Anexo.

con aulas equipadas con sistemas informáticos y audiovisuales; la infraestructura necesaria para impartir una formación de calidad, tan necesaria en el sector.

Esta iniciativa tiene que ser aplaudida ya que Archidona, por su estratégica ubicación geográfica, está acogiendo a alumnos de toda Andalucía y sobre todo de las provincias circundantes, ya que existía una carencia en esta zona de la Andalucía interior, la cual estaba demandando un Centro de Formación específico para los futuros trabajadores del sector turístico. Es deseo de todos que esta experiencia se consolide y surta efecto en breve; y que todos los apoyos necesarios desde las distintas instancias implicadas en este proyecto coadyuven al proceso de cualificación de los trabajadores del sector.

### **3.4. Las Escuelas Privadas de Turismo**

La iniciativa privada andaluza ha sido pionera en cuanto a la implantación de Escuelas Privadas, en las que se impartió estudios sobre Turismo ya a finales de los años 70. En el caso concreto de Sevilla, fue la Escuela de Nuevas Profesiones la que comenzó a impartir clases dirigidas a la obtención del Título de Técnico en Turismo. La creación de una titulación específica para los especialistas en Turismo se realizó primero a escala nacional, pero en Andalucía hubo que esperar unos años para que un centro privado comenzara a impartir las clases. No es este el lugar para alabar esta iniciativa, pero ante el panorama desértico que existía en una ciudad como Sevilla, en cuanto a la formación turística, esta iniciativa hay que valorarla en la medida que propició que muchos jóvenes que estaban interesados en participar en el mercado de trabajo turístico, tuvieran esta posibilidad de estudiar en una ciudad, que por sus características seguía aumentando la cifra de visitantes, y donde las infraestructuras turísticas iban aumentando día a día.

En la actualidad existen Escuelas Privadas en casi todas las capitales andaluzas, unas Escuelas cuya labor hay que reconocer ya que fueron las pioneras, no sólo en Andalucía, en impartir las titulaciones turísticas y que en la actualidad podrían perder competitividad si la titulación que imparten llega a convertirse en Licenciatura; les será más difícil competir con las Universidades y se verán abocadas a ampliar las plantillas de profesores y a reestructurar todo su funcionamiento, cuestión que beneficiaría notablemente al alumnado potencial.

### **3.5. Las Escuelas de Hostelería**

El modelo de las Escuelas de Hostelería surge en un principio auspiciadas por el sector privado, en una toma de conciencia de que la FP turística necesita de un espacio, fuera de las aulas convencionales donde lo que prima es la enseñanza teórica. Volvemos aquí a la necesidad de que los alumnos, desde un primer momento, compaginen esas enseñanzas teóricas con unos períodos de prácticas, que incluso se pueden prolongar durante los períodos de vacaciones, con prácticas en empresas tanto nacionales como extranjeras.

Este modelo de Escuela<sup>18</sup> está funcionando bastante bien y cuenta con un panel de expertos dedicado a formar a las nuevas generaciones alumnos que cada año comienzan

---

18 Ver Cuadro 1 en Anexo.

a estudiar. Los planes de estudio que se imparten permiten un sistema de prácticas, al que acceden los alumnos desde el primer año y que se realiza, durante el curso académico paralelamente a las clases teórica, y durante el verano en empresas del sector y en territorio nacional o en el extranjero, lo que permite que el alumno salga con una buena formación a la hora de incorporarse al mercado laboral.

A destacar aquí la figura de los **Consortio-Escuelas** y la tarea tan importante que están realizando en temas de formación. Del total de Consorcios Escuelas existentes en Andalucía cinco se dedican a la rama de Hostelería. Estos son: La Cónsula (Málaga), Benalmádena (Málaga), Islantilla (Huelva), La Laguna (Baeza-Jaén), Cádiz, y próximamente el **Consortio-Centro Andaluz de Formación de Industrias del Ocio (Mijas)**<sup>19</sup>.

#### 4. ANÁLISIS DE CASOS: LA FORMACIÓN TURÍSTICA EN EL ÁMBITO DE DOÑANA Y COSTA DEL SOL

El sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía presenta unos niveles equiparables tanto al conjunto nacional como al comunitario en lo que respecta a la escolarización infantil y a las enseñanzas medias y universitarias. A pesar de ello, y como ocurre en España y Europa, el rendimiento académico es bajo, tanto en el sistema escolar como en el universitario. Sin embargo, las diferencias existentes entre el medio urbano y el rural son significativas. Así, la tasa de analfabetismo andaluza, que en 1991 duplicaba a la española, se triplica en el conjunto de municipios con menos de 20.000 habitantes.

En este contexto es en el que se va a desarrollar la formación turística. ¿Qué nos vamos a encontrar, pues?

##### 4.1. La formación turística en el ámbito de Doñana

En el ámbito de Doñana encontramos una tasa de analfabetismo del 7% en el año 1991, llegando casi al 40% si se incluye la población sin estudios. Por otro lado, tan sólo un 8,4 % de la población tenía formación secundaria o superior. Estas cifras son preocupantes, ya que superan a las medias del entorno más inmediato, el de las provincias de Cádiz, Huelva y Sevilla<sup>20</sup>.

El Dictamen del **Comité de Expertos** ya vaticinó que «sólo si en los próximos diez años se eleva sustancialmente el nivel de cualificación de la población de Doñana es viable la estrategia de desarrollo que aquí se proponemos»<sup>21</sup>.

La situación de la FP turística, uno de los capítulos más importantes dentro de un sector en el que la hostelería y la restauración son las piedras angulares de todo el entramado

19 Los alumnos que se están formando en dichos Consorcios - Escuelas ascienden a la cifra de 2000, con un presupuesto de 13,9 millones de euros (2.313 millones de pesetas), lo que supone un incremento del 30% con respecto a la partida financiera del año 2001.

20 La tasa de analfabetismo para el conjunto de las provincias de Cádiz, Huelva y Sevilla, en el año 1991, se encontraba en un 4,91%. La población sin estudios representaba el 29,88% y la población con estudios secundarios o superiores el 15%.

21 Citado por OJEDA RIVERA, J.F. (1993) en: Doñana: esperando a Godot, Sevilla, Instituto de Desarrollo Regional, Universidad de Sevilla, Cuadernos del IDR nº 31, p. 78.

empresarial, ha ido mejorando en la década de los 90. Se ha pasado del autodidactismo al convencimiento de que todo se puede aprender, que no sólo basta la buena voluntad; un profesional de la hostelería o de la restauración tiene que estar debidamente formado, lo que redundará en beneficio de él mismo y de la empresa en la que desarrolle su actividad.

En el territorio de Doñana no existe Escuela de Hostelería<sup>22</sup> para atender la formación profesional de la zona, pero la **Consortio-Escuela Islantilla** sí es un buen referente para todas las personas que pretendan incorporarse al mercado laboral turístico en la provincia de Huelva. La puesta en funcionamiento de este Consortio-Escuela, fruto de los convenios que se firmaron entre los Ayuntamientos de Isla Cristina y Lepe y la Consejería de Trabajo de la Junta de Andalucía, ha aportado una nueva dimensión a uno de los destinos turísticos de mayor crecimiento de Andalucía. La Escuela, bajo el patrocinio del gobierno regional, es una de las cinco que existen en la Comunidad Autónoma. Aquí se está formando una nueva generación de cocineros y personal de sala para satisfacer la creciente demanda en el sector hostelero de profesionales altamente cualificados. Los estudiantes efectúan un curso intensivo de dos años. Hay clases teóricas que van desde la administración empresarial hasta la cata del vino, pero el setenta por ciento de la actividad se produce en «situaciones» reales, tanto en el comedor de los alumnos y personal de la Escuela, como en el restaurante, abierto al público<sup>23</sup>.

En el Ámbito de Doñana y su entorno se observa la interesante labor que están desempeñando los **Ayuntamientos** en orden a mejorar la cualificación de los trabajadores, como ya se ha apuntado. Además, en lo relativo al sector turístico se ha desarrollado y siguen en la actualidad desarrollando cursos de FP Ocupacional.

La iniciativa más reciente ha sido, en el año 2002, la constitución de un nuevo Consortio en el que están presentes la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento de Almonte, la Mancomunidad de Municipios de la Comarca de Doñana y la **Fundación Doñana 21**, con el objetivo de articular un sistema de formación para los jóvenes desempleados y los trabajadores ya insertados en el mercado laboral. Dicho Centro Andaluz de Formación Medioambiental para el Desarrollo Sostenible (**FORMADES**), está ubicado en la aldea de El Rocío (Almonte), y en él se están celebrando cursos sobre **Recursos Hípicos, Inglés turístico, Gestión Turística de Recursos Naturales**<sup>24</sup>, etc.

Este Consortio-Escuela, especializado en FPO va a aglutinar todas las líneas formativas relacionados con el medio ambiente y el desarrollo sostenible, y tendrá capacidad para 80 alumnos. Así se impartirá una programación formativa innovadora y centrada en especialidades relacionadas con la actividad económica de la zona. La Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico del gobierno andaluz ha invertido 639.091 euros (106 millones de pesetas) para iniciar el primer curso de Gestión Turística de Recursos Naturales en el que

---

22 El Consortio-Hotel Escuela Isla-Antilla es el referente más cercano geográficamente al ámbito de Doñana.

23 Información obtenida de la página web de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. [Andalucíajunta.com](http://Andalucíajunta.com)

24 Ver Oferta Cursos formación en página web [www.donana.es](http://www.donana.es)

han participado 20 alumnos. El programa formativo se complementará progresivamente con otras materias, como Monitor de naturaleza o Especialista en energías renovables, Especialista en tratamiento de residuos, entre otras; contenidos y materias diversas pero en cualquier caso muy relacionadas con las actividades de naturaleza turística.

Dicho proyecto se plantea como objetivo no sólo la capacitación profesional en materia de medio ambiente, turismo y naturaleza, sino generar a través de una capacitación para la gestión de empresas de turismo activo y de una orientación hacia el autoempleo, una articulación y consolidación del tejido empresarial del entorno, tan necesario en estos momentos. En el Consorcio-Escuela, la Mancomunidad de Municipios de la Comarca de Doñana aporta directamente, o a través de sus municipios, las edificaciones y equipamientos necesarios para el desarrollo de la actividad del Centro de Formación. Esta entidad será la responsable del mantenimiento de las edificaciones. Por su parte, la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico financiará los gastos de funcionamiento del Consorcio-Escuela, y el Programa Formativo a desarrollar será propuesto por la **Fundación Doñana XXI**, y validado por el Acuerdo del Consejo Rector del Consorcio.

#### *4.1.1. Los equipamientos públicos: los centros educativos en el ámbito de Doñana*

Al observar los datos sobre los equipamientos educativos existentes en la Comarca de Doñana y su evolución lo primero que puede llamar la atención es el incremento producido en 1996 en el número de Centros de secundaria públicos. Este aumento se debe a la implantación de la **LOGSE** en los diferentes municipios. Como consecuencia, en numerosos centros de enseñanzas básicas públicos se han producido las adaptaciones necesarias para poder impartir en ellos las enseñanzas de la ESO. Un aspecto a tener en cuenta es la necesidad que se plantea con este nuevo sistema educativo de dotación de profesorado especialista y de dotaciones de espacios y equipamientos que en el anterior sistema no eran necesarias. Destaca Sanlúcar de Barrameda con 6 centros de secundaria y 13 de primaria, le siguen localidades como Almonte, Moguer, Palos de la Frontera, Pilas, Bollullos Par del Condado y Puebla del Río.

Un aspecto importante a destacar es la celebración de cursos de FPO, que en el caso de Doñana se ha producido una disminución hasta el año 1997 como consecuencia también de la disminución del número de alumnos.

Por último, la Universidad de Huelva está ya impartiendo la Diplomatura de Turismo. Una demanda que por fin se ha hecho realidad, por lo que los interesados en proseguir los estudios relacionados con las actividades turísticas tienen ya la opción de seguir ampliando conocimientos, y completar así su currículo formativo.

El programa de la Diplomatura de Turismo de la Universidad de Huelva no ofrece variaciones sustanciales si lo comparamos con el resto de Universidades. Simplemente hacer constar que ya es posible formar integralmente a los estudiantes que se decidan por las profesiones relacionadas con el sector turístico. Ganará el futuro trabajador así como las mismas empresas turísticas ya que, como se ha comentado, el futuro de cualquier sector va a depender cada vez más de la cualificación de los profesionales que trabajen en él.

Todos los esfuerzos que se siguen realizando desde varias instancias administrativas en el tema formativo están ya dando sus frutos. En la actualidad la formación no va a depender de la adscripción del alumno al medio rural o urbano; son muchas las facilidades que existen y sólo queda esperar que las nuevas generaciones encuentren los estímulos suficientes para emprender un ciclo formativo, cuya culminación de seguro les va a facilitar su inserción en el mercado laboral turístico.

#### 4.2. La formación turística en la Costa del Sol

El panorama costasoleño en materia de formación ha variado sustancialmente en los últimos diez años. El **Libro Blanco de la Costa del Sol**<sup>25</sup>, respecto al tema formativo, concluyó lo siguiente: «el nivel de estudios del trabajador es muy bajo; el 56% sólo posee el Graduado Escolar y el 5,5% carece en absoluto de dichos estudios. Entre quienes poseen estudios medios sobresalen los trabajadores fijos, mientras que entre eventuales y discontinuos se encuentra una minoría similar. Sólo un pequeño porcentaje (9%) declara haber realizado algún curso, que, además, no siempre tiene relación con su actividad profesional. Respecto a los idiomas sí se obtienen resultados positivos si bien en ocasiones parece que el trabajador sobreestima su propio conocimiento. Así resulta que un 14% dice que habla inglés, el 8,3% que habla francés, el 3,5% que habla otros idiomas, y un 2,8% que habla alemán. Estos trabajadores, por lo general, son fijos salvo en el caso de ‘otros idiomas’ donde predominan los discontinuos.

Respecto a la FP trabajador se mostraba más crítico con su propia FP y aun más sobre las oportunidades que posee para mejorarla. Los más críticos con la FP son los eventuales, pero van seguidos de los propios fijos. Por otro lado, un 86% de los trabajadores piensa que no tiene oportunidades de mejorar su formación o bien piensa que son escasas. Los directores de establecimiento son los más optimistas ya que un 77% piensa que la formación es buena y sólo entre los hoteles de máxima categoría encontramos un colectivo mayor que señale diferencias. El trabajador reclama un esfuerzo mayor de los organismos competentes en la materia para ofertar cursos de capacitación, pero en especial lo reclama de la propia empresa o por parte de los sindicatos». Esta era la situación en el año 1989 cuando se presenta el mencionado Libro Blanco, la cual ha variado sustancialmente, pero hay puntos que siguen estando vigentes.

Según F. Vila (1999)<sup>26</sup> la formación supone una inversión en capital humano, imprescindible si la empresa quiere seguir ofertando calidad y seguir siendo competitiva dentro del sector. La demanda del mercado turístico está exigiendo un trabajador cualificado, cualificación que para los trabajadores se puede realizar bien en el proceso de formación bien posteriormente, una vez insertados en el mercado laboral turístico.

La formación de los trabajadores se puede realizar antes de su entrada en el mercado de trabajo o después, es decir, una vez está implicado de lleno en la producción turística. La

25 Conclusiones del Libro Blanco de la Costa del Sol, Consejería de Fomento y Trabajo, Junta de Andalucía, Torremolinos, 1989.

26 VILA TIerno, F. (1999): «Tiempo de formación», en *Tiempo de trabajo: empleo y calidad en la industria turística*, Consejo Social de la Universidad de Málaga, pp. 97-131.



mentalidad del empresariado también ha evolucionado; desde una etapa inicial en la que no le preocupó mucho la cualificación de sus trabajadores se ha pasado a finales de los 90 a una etapa en la que se han convencido que esa inversión en capital humano, ese tiempo de formación «es imprescindible para una utilización óptima del tiempo de trabajo».

Se procura detectar los déficit formativos, cuáles son, a qué afectan, cómo y con qué objetivos se corrigen, y en ello se está trabajando tanto desde las organizaciones empresariales, sindicatos y Administraciones Públicas.

Si nos referimos al nivel de los estudios cursados por los trabajadores turísticos, encontramos según C. Álvarez (1995)<sup>27</sup> los siguientes porcentajes: 81% estudios primarios, 11,5 estudios medios, 3,4 estudios superiores. Estos porcentajes también los encontramos en la Costa del Sol donde, como ya se ha comentado, el éxito turístico de los años 60 y 70 propició la entrada en el mercado laboral turístico de unos trabajadores con escasa formación académica o profesional.

Además de la Escuela de Hostelería Bellamar y de la Escuela Superior de Turismo Costa del Sol, que comenzó a funcionar en el año 1965, encontramos que la **Universidad de Málaga** ha sido la primera universidad andaluza en implantar los estudios de Turismo. Según el Director de dicha Escuela Universitaria<sup>28</sup> «resulta paradójico el retraso que sigue existiendo en materia de formación» turística a pesar de la importancia del sector dentro de la economía nacional y andaluza. Esta Escuela Universitaria se une a las que están ya funcionando en las ocho provincias andaluzas. A esto hay que añadir las Escuelas privadas que existen en nuestra comunidad autónoma, dos en Sevilla, una en Córdoba y otra en Jerez de la Frontera (Cádiz).

En cuanto a la FP se han celebrado y siguen celebrándose cursos, impartidos por especialistas en las distintas materias y subvencionados por la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía, que se ha constituido en el principal referente en cuanto a la FP no reglada; en la enseñanza reglada son también muchos los Institutos de EEMM que imparten las materias propias que afectan al sector, así como la FP Reglada. Aquí ha intervenido la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía y se han ido aprobando progresivamente los diseños curriculares para que los distintos Centros vayan formando a los profesionales que está demandando continuamente el sector.

Igualmente la Universidad de Málaga organiza un **Master en Turismo** que se está celebrando desde el año 1995 y en el que se han formado varias generaciones de profesionales que operan en el sector turístico.

Próximamente estará operativo y funcionando a pleno rendimiento el **Centro Andaluz de Formación Integral de Industrias del Ocio**<sup>29</sup>, ubicado en Mijas (Málaga) y que ofrecerá la oportunidad de centralizar la **Formación Turística** en Andalucía. Está pre-

27 ÁLVAREZ ALEDO, C. (1995), El impacto de la contratación temporal, citado por VILA en *Tiempo de trabajo: empleo y calidad en la industria turística*.

28 El Director de la primera Escuela Universitaria de Turismo creada en Andalucía en 1996, sigue manteniendo que se arrastra un retraso injustificable en materia de formación, Diario El País, Sección Andalucía, 30-8-00, p. 7.

29 Ubicado en Mijas, supondrá un buen acicate para la formación integral en materia no sólo turística sino también en todas las materias que se derivan del tiempo de ocio.

vista la construcción de un Aulario, un Hotel-Escuela, Residencia de Estudiantes y cuyo objetivo es el de ofrecer formación integral de calidad en todas las áreas y actividades relacionadas con el turismo. Los destinatarios serán tanto alumnos en formación como Licenciados universitarios que deseen realizar un curso de posgraduado. Además de la enseñanza reglada se impartirán también Cursos de reciclaje para los profesionales del sector uniéndose así a la oferta que ya existe en las Escuelas de Hostelería de la provincia. Los primeros cursos que se impartirán para posgraduados serán: Especialización en Agencias de Viajes y Gestión y Comercialización de campos de golf. La Residencia de Estudiantes contará con 120 habitaciones individuales y posibilitará a los alumnos de otras provincias seguir sus estudios en dicho Centro. Las previsiones son que pasen por el Centro unos mil profesionales del sector anualmente. Esto, junto al nuevo Centro de Investigación y Diagnóstico del Turismo en las dependencias del CINTA, y al Instituto Internacional de Estudios Turísticos (IETUR)<sup>30</sup> convertirá, de nuevo, a la provincia de Málaga en pionera en iniciativas que redunden positivamente en las empresas turísticas que operan en la región. Para ello se ha convertido en paradigma del turismo de masas y desde este territorio es desde donde deberían y tendrían que partir las iniciativas más novedosas en cuanto al tema formativo ya que se trata de un excelente laboratorio para poner en marcha iniciativas de Formación en **turismo**.

## 5. CARENCIAS Y RETOS EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA

**5.1. Las carencias formativas** varían según se realice el análisis en la escala andaluza, provincial o local, incluso si bajamos hasta el nivel de la misma empresa turística, pero esto lo que demuestra es la particularidad de cada empresa turística. Las carencias que se observan en la escala provincial son las siguientes<sup>31</sup>: Crupieres, Camarera de piso, Cocineros, Inglés, Conserjería y Recepción, Inglés turístico, Animador, Guía, Agente de desarrollo turístico, Agente de desarrollo rural.

**En la escala andaluza**, las carencias serían: Decoración ornamental floral, Hostelería: Inglés turístico, Animador, Guía turístico, Bar-restaurante, Pisos-lencería, Jefatura, recepción y dirección, Conserjería y recepción, Azafata de congresos y turístico, Agencias de viajes, Aux. Activ. Alojamientos hoteleros: Camarera de piso, Lavandera, planchadora, lencera; Aux. Actividades Restaurantes y bares: Ayudante de cocina, Cocina Vasco-Navarra, Gallega, Andaluza-extremeña, Catalano-Balear, Aragonesa y Canaria, Ayudante restaurante bar, Mozo de bar, Gestión infor. Economato, Bodega, Somelier.

Y en **la escala nacional** y para el año 1998: Ayudante de cocina, Cocinero, Ayudante de restaurante bar. Como se puede observar, las necesidades formativas varían según nos

---

30 Este Instituto estará participado por el Grupo Coremsa y las titulaciones que se impartirán estarán dirigidas por la Universidad Antonio de Nebrija, de Madrid. En el Consejo Asesor se encuentran Unicaja, Viajes el Corte Inglés, Luxotour, Bureau Veritas, ZBD Consultores de Turismo, Spanair y Occidental Hoteles.

31 Datos extraídos bien de la Junta de Andalucía, bien del Observatorio Ocupacional del Inem, y se refieren al año 1997. Pero si se realiza un muestreo en cualquier página web que ofertan puestos de trabajo en el sector no aparecen grandes diferencias. Ejem. [www.hotelnet.jobs](http://www.hotelnet.jobs). En esta página observamos que se siguen precisando: cocineros, maitres, gobernantas, camareros, recepcionistas, etc. El mismo panorama que hace cinco años.

movamos en la escala nacional, regional o provincial, y se va especificando más si incluso llegamos al ámbito de la empresa. Cuestión bastante lógica, ya que independientemente de la dimensión de la empresa, ésta puede decidir que acciones formativas requiere la misma para llegar a ser más competitiva.

**5.2. Los retos** apuntados desde el sector empresarial y académico<sup>32</sup> van en la misma dirección que a comienzos de la década de los noventa. Éstos serían acabar con el empleo precario, el trabajo opaco, el propiciar remuneraciones acordes con los niveles formativos de los trabajadores y mejorar las condiciones de empleabilidad. En cuanto al papel de **los sindicatos** el reto sería rediseñar el mapa educativo, los cursos de formación etc. El sistema ha permitido primar la supervivencia de los mismos en detrimento de la acción formativa de los trabajadores. Por parte de **la Universidad**: hacen falta más prácticas en las empresas. Los conocimientos teóricos si no van acompañados de un buen programa de prácticas, no sirven de nada. Por parte de **los estudiantes** los retos que se les plantean están relacionados con la etapa formativa que les corresponde realizar y donde las prisas por incorporarse al mundo laboral no son buenas consejeras. El empleo precario, tan relacionado con el fin de la estacionalidad, tiene que terminar si queremos ser competitivos. Esta premisa parece ser asumida por todas las partes implicadas. El problema de la estacionalidad en el empleo turístico puede y debe ser solventado con tiempo de formación. Se conseguirían así trabajadores multiespecializados, que serían un buen input para las empresas del sector.

Además el reto del desarrollo de un sistema integrado de cualificaciones profesionales<sup>33</sup> en cuanto a la FP sigue siendo crucial. La creación de un **Sistema de Centros** pilotos sería necesaria, ya que en turismo hace más falta que incluso en otras especialidades. Haría falta más creatividad, más profesionalidad, más prácticas en las empresas, el reto de desarrollar un Sistema que permita establecer turnos de trabajadores, traslados, etc., formación a distancia, formación a realizar en el mismo centro de trabajo. Todo esto en un escenario donde las exigencias en tecnología son cada vez mayores, donde la aparición de los denominados «turismos temáticos» hace que las actividades de aplicación turística se tornen más exigentes con el tema de la formación. La necesidad de un **Sistema de Formación turística** propiciará que la actividad turística española sea más competitiva en los mercados reales y/o potenciales.

---

32 TORRES BERNIER, E., (2000), «La formación en turismo», Mesa redonda celebrada con motivo de FITUR, Madrid, 2002; FIGUEROLA PALOMO, M. y otros, (2003), Debate Nexotur sobre La Formación Turística, Nexotur nº 363, año VIII.

33 Se ha creado (en el seno de AECIT) un grupo de trabajo compuesto por especialistas y profesores de centros donde se imparte formación turística, que se está reuniendo periódicamente en Tenerife, y donde se está estudiando la renovación de las cualificaciones profesionales y los contenidos de los planes de estudio de las escuelas de hostelería, etc.

## 6. OTRAS FORMAS DE APRENDIZAJE: EL FUTURO DE LA FORMACIÓN TURÍSTICA

En la actualidad observamos cómo las nuevas tecnologías y la formación están creando nuevas expectativas en relación con la formación turística, que aquí se torna de vital importancia por cuanto la triple estacionalidad de los trabajadores del sector, los horarios atípicos etc., impiden con frecuencia asistir a clases regulares, o cursos de formación específicos. A continuación vamos a destacar dos de las modalidades que se están imponiendo por la lógica de los hechos:

- **El aprendizaje por acción:** se hace referencia a este método<sup>34</sup> ya que trata de compatibilizar el aprendizaje con la adquisición, no sólo de los conocimientos necesarios para adquirir una habilidad, sino que además el aprendizaje se basa en toda una fase de cuestionamiento. En ésta el alumno no se limita a asimilar los conocimientos que se le transmiten, sino que se le incita a cuestionar para de esta forma reafirmar conceptos y/o ponerlos en cuestión. En el proceso de aprendizaje todos aprendemos de todos, las últimas tendencias apuntan hacia la enseñanza bidireccional como contraposición a la recibida hasta ahora, vertical, de profesor a alumno solamente. Estas técnicas aplicadas a la Formación Turística redundará en el buen hacer de los trabajadores y de los servicios que ofrezcan.
- **El aprendizaje on line:** destacaremos aquí las posibilidades que se les presenta a los RRHH de una empresa o a la población parada que quiere o desea obtener un empleo en el sector turístico con las herramientas que proporciona Internet. De este tema existe ya una amplia bibliografía, simplemente reseñaremos aquí que con Internet<sup>35</sup> se elimina varios tipos de barreras:
  - barreras culturales
  - barreras económicas
  - barreras geográficas

Se democratizan las enseñanzas y en este caso las turísticas, desaparecen los hándicap por vivir en el medio rural etc. Se crean comunidades virtuales, se ofertan cursos con contenidos muy interesantes y el alumno se compromete a seguir unas pautas para asimilar esos nuevos conocimientos, siempre asistido por un tutor y/o monitor que le guiará en dicho proceso de adquisición de habilidades nuevas. Detrás de estas iniciativas existen Centro de Profesores, ICE etc. que aportan su experiencia y diseñan cursos de contenido eminentemente práctico. Todas las profesiones que pueden entrar en el **Sistema Turístico** tienen aquí una buena oportunidad de reciclarse o adquirir nuevos conocimientos (Antro-

---

<sup>34</sup> Implantado en la Escuela Les Roches de Marbella. Ver Boletín AEHCOS, nº 30, año V, Edición verano 2003, p. 38.

<sup>35</sup> Mariscal Galeano, A. (2002): «Mercado de Trabajo y Turismo en Andalucía: Actividad, ocupación y paro 1990-1999», Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla (en prensa), p. 142.

pólogos, Geógrafos, Sociólogos, Guías del Patrimonio Histórico, Guías turísticos, etc.) no sólo las profesiones vinculadas a la hostelería y la restauración.

## 7. EL AJUSTE MERCADO-FORMACIÓN-EMPLEO

El ajuste que debe producirse entre la oferta y demanda de empleo está íntimamente relacionado con las necesidades formativas que tiene el sector. Aparte de las profesiones características que demanda la industria turística, se observa que en los últimos años se están incorporando al mercado laboral profesionales provenientes de distintos campos del saber, caso de los economistas, abogados, expertos en gestión etc.

Desde unos años en que el sector turístico se ha nutrido de trabajadores autodidactas, gente que se ha hecho a sí misma, el «self made man» americano, se ha pasado a un reclutamiento de profesionales ya formados bien en las distintas Escuelas de Hostelería, bien en la Universidad, bien en los distintos centros docentes reglados existentes en este territorio. Sigue existiendo la queja unánime de que las enseñanzas, sobre todo en lo referente a la FP, que se imparten en Andalucía no se adaptan a la realidad del mercado laboral, y así han surgido voces que propugnan una reforma integral del sistema que englobe y una a los tres subsistemas de la FP (la ocupacional, la académica y la que imparten las propias empresas a sus empleados), así como incentivar a través de campañas y becas el prestigio de este ciclo. Hay que adecuar las demandas de las empresas a la oferta de títulos que se ofrecen desde las instancias educativas. Las demandas empresariales reclaman títulos relacionados con los servicios, el turismo, la informática, el ocio y el medio ambiente o la albañilería y la realidad y la oferta mayoritaria de títulos que oferta la Junta se centra en áreas como administración y secretariado.

Existe pues una demanda de renovación de la FP, tan importante para el sector turístico, para adecuarla a las nuevas necesidades del mercado de trabajo. Se impone una adecuación para que los nuevos profesionales encuentren salidas profesionales aceptables y puedan incorporarse al mercado laboral en unas buenas condiciones. Un ajuste complicado, el de mercado-formación-empleo; hay que hacer atractiva para los jóvenes una FP, que canalice esa nueva fuerza laboral hacia profesiones nuevas que están siendo demandadas por el mercado laboral, que está demandando cada vez más a personal más cualificado, flexible y adaptable a una realidad compleja, en la que la competitividad y en el buen hacer serán las referencias claves para hacer prosperar a las empresas, en un entorno cada vez más cambiante.

## 8. A MODO DE CONCLUSIÓN

Como conclusión general tenemos que se han implantado los ciclos formativos de grado medio y superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo y se han establecido los mecanismos de convalidación de créditos entre la FPO y la Formación reglada. Se han potenciado en las empresas del sector los Departamentos de Formación de RRHH y su aporte a la implantación de enseñanzas técnico-profesionales (mediante el módulo de Formación en Centros de Trabajo y Universitarias (Practicum). Habría también que crear Cátedras de Turismo en la Universidad española y fomentar el intercambio de

conocimientos entre los docentes en los distintos sistemas educativos, para con ello consolidar líneas de desarrollo científico en turismo. Sin olvidar el tema de la Formación de Formadores y la participación sindical en el tema formativo, esperando que en un futuro próximo se consoliden las líneas de trabajo iniciadas.

Ya en la escala regional y subregional concluimos que los dos territorios analizados, *Ámbito de Doñana y Costa del Sol*, están siendo mimados por las Administración Autónoma, todo ello con el objetivo último de luchar contra el paro, a través de la cultura, la formación, etc.

Aunque creamos que está todo dicho respecto a los RRHH que operan en el sector turístico, siguen existiendo carencias estructurales e infraestructurales, déficits formativos inconcebibles en una potencia turística como España y en particular Andalucía.

Las iniciativas reseñadas enlazan directamente con el reciente traspaso de competencias en políticas activas de empleo a la Comunidad Autónoma, tras un largo y arduo periodo de negociaciones que han culminado en la creación del **Servicio Andaluz de Empleo** (SAE). Éste contará con un Sistema de prospección permanente del **Mercado de Trabajo Andaluz**, y servirá de sistema soporte a las decisiones que tenga que tomar la Consejería del ramo, en este caso de Empleo y Desarrollo Tecnológico.

No bastan las iniciativas privadas, es desde las instituciones públicas, desde la enseñanza pública en los distintos niveles, junto a los organismos que velan por reducir la tasa de paro, desde donde hay que actuar en el tema de formación, atendiendo las demandas empresariales y sindicales y consensuado entre todos los agentes sociales el camino por donde debe ir la Formación Turística en Andalucía.

## ANEXO

## Cuadro nº 1

## CENTROS DE FORMACIÓN TURÍSTICA PÚBLICOS-PRIVADOS - ESCUELAS DE HOSTELERÍA ANDALUZAS PRIVADAS Y PÚBLICAS

<b>Almería</b>	Escuela de Hostelería y Escuela Universitaria de Turismo (Universidad de Almería)
<b>Cádiz</b>	Consortio-Escuela Hostelería (Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía y Ayuntamiento de Cádiz). Escuela de Turismo (Jerez de la Frontera)-UNED Escuela Universitaria de Turismo (Universidad de Cádiz)
<b>Córdoba</b>	Escuela de Hostelería Escuela de Turismo Escuela Universitaria de Turismo (Universidad de Córdoba)
<b>Granada</b>	Escuela de Hostelería Escuela Universitaria de Turismo (Universidad de Granada)
<b>Huelva</b>	Consortio-Escuela Hostelería Isla Antilla (Consejería de Empleo y Desarrollo y Ayuntamiento de Lepe. Escuela Universitaria de Turismo-Universidad de Huelva
<b>Jaén</b>	Escuela de Hostelería La Laguna (Baeza) Escuela Universitaria de Turismo-Universidad de Jaén
<b>Málaga</b>	Escuela de Hostelería Costa del Sol Escuela de Turismo y Hostelería La Cónsula (Benalmádena y Málaga) Escuela de Turismo Le Rochelle (Marbella) Centro Andaluz de Formación Integral de las Industrias del Ocio (Mijas)-próxima inauguración. Universidad de Málaga-Escuela Universitaria de Turismo Hotel Escuela Santa Domingo Archidona (Málaga)
<b>Sevilla</b>	Escuela de Hostelería La Taberna del Alabardero Escuela de Hostelería. Instituto de Enseñanzas Medias «Heliópolis» y «Atenea». Escuela de Hostelería Gambrinus-Heineken Escuela Universitaria de Turismo (Facultad de CC.EE y Empresariales)-Universidad de Sevilla Escuela de Turismo-Centro de Nuevas Profesiones Escuela de Turismo CEADE Escuela de Hostelería del Aljarafe

Fuente: Elaboración propia.

## BIBLIOGRAFÍA

- AURIOLES MARTÍN, J., OTERO, J.M. y SERRANO, M. (1997): «Turismo y empleo en Andalucía. Una interpretación del cambio en los niveles de productividad en el sector de la hostelería», *Estudios Turísticos* nº 113, pp. 9-40.
- FLORES RUBIO, T. y MARISCAL GALEANO, A. (2002): «La Ruta de la Plata, nuevas oportunidades de cooperación interterritorial», en *Actas del VII Congreso Nacional de AECIT*, Jaén, 14 pp. (en prensa).
- MARISCAL GALEANO, A. (2002): *Mercado de Trabajo y Turismo en Andalucía: Actividad, Ocupación y Paro (1990-1999)*, Tesis doctoral, Universidad de Sevilla, 578 pp. (en prensa).
- (2002): «Una experiencia andaluza: Doñana y el Turismo sostenible», en *Actas de las I Jornadas sobre experiencias Públicas y Privadas en el Desarrollo de un modelo de Turismo Sostenible*, Universidad de Oviedo (Campus de Gijón), 14 pp. (en prensa).
- (1997): *Oportunidades tecnológicas para las empresas turísticas ubicadas en el medio rural: el caso andaluz*, Trabajo de investigación realizado en el marco del I Master en Gestión del Turismo Ambiental: Ecoturismo y Turismo en Espacios Rurales, Universidad Politécnica de Madrid, Centro de Desarrollo de Directivos S.A., Córdoba, 117 pp.
- (1994): «Recursos turísticos y crecimiento económico: el caso andaluz», en *Actas del I Congreso Nacional de la Asociación de Expertos Científicos en Turismo (AECIT)*, Madrid, Instituto de Estudios Turísticos, pp. 183-198.
- (1994): «El Coto de Doñana y su repercusión turística en las poblaciones del entorno», en *Actas de las Jornadas de celebración del XXV Aniversario de la creación del Parque Nacional de Doñana*, Sanlúcar de Barrameda (Cádiz), 18 pp.
- (1993): «Perspectivas de desarrollo turístico en Carrión de los Céspedes, (Sevilla)», en *Carrión de los Céspedes: historia y presente de un pueblo entre el Aljarafe y el Campo de Tejada*, Coord. Manuel García Fernández, Ed. Moya y Montraveta, Ayuntamiento de Carrión de los Céspedes (Sevilla), pp. 375-394.
- OJEDA RIVERA, J.F. (1993): *Doñana: esperando a Godot*, Instituto de Desarrollo Regional, Universidad de Sevilla, Cuadernos del IDR nº 31, pp. 78.
- RUBIO GIL, A. (2001): *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*, Madrid, Ed. Ariel, 280 pp.
- SANTOS PAVÓN, E. (1999): «El Informe/Flasch sobre la investigación turística en las Comunidades Autónomas», en *Islas Baleares*, Boletín nº 4.
- VILA TIERNO, F. (1999): «Tiempo de formación», en *Tiempo de trabajo: empleo y calidad en la industria turística*, Consejo Social de la Universidad de Málaga, pp. 97-131.
- VV.AA., (1994): «El turismo como actividad económica», en *Plan Integral del Turismo en Andalucía*, Junta de Andalucía, Consejería de Economía y Hacienda, Sevilla, pp. 110 y siguientes.
- VV.AA., (1995): «Hacia un modelo integrado de Formación en Turismo», *Estudios Turísticos*, nº 128, pp. 207-208.



**GLOSARIO**

AEHCOS	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol
AAPP	Administraciones Públicas
CCAA	Comunidades Autónomas
CCOO	Comisiones Obreras
EEMM	Enseñanzas Medias
EOTA	Escuela Oficial de Turismo de Andalucía
DEA	Diploma de Estudios Avanzados
FP	Formación Profesional
FPO	Formación Profesional Ocupacional
FC	Formación Continua
IETUR	Instituto Internacional de Estudios Turísticos
ICE	Instituto de Ciencias de la Educación
OMT	Organización Mundial del Turismo
RR.HH	Recursos Humanos
SGT	Secretaría General de Turismo
TEAT	Técnico en Empresas y Actividades Turísticas
UGT	Unión General de Trabajadores
UNED	Universidad Nacional de Educación a Distancia

