

## LA FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR TURÍSTICO EN CASTILLA Y LEÓN

**Belén Pérez Méndez,  
Rafael Beitia Alcalde y  
Félix Aguiar Rodríguez\***

### I. INTRODUCCIÓN

Castilla y León, por su condición de región del interior, ha permanecido ajena al «boom» de crecimiento del sector turístico que han protagonizado en los últimos cuarenta años otras regiones españolas, fundamentalmente las costeras. Tradicionalmente volcada en la producción agrícola y en alguna actividad industrial limitada (minería, agroalimentación...), ha carecido de vocación para el turismo receptivo.

Los cambios producidos en Castilla y León en los últimos años en la estructura sectorial y ocupacional, paralelos a los del resto del Estado español, han tenido como resultado el incremento sustancial de la importancia relativa del sector servicios, en el que se incluye el turismo. La terciarización surge como solución a la necesidad de orientar la economía hacia nuevos campos productivos.

En este sentido, para nuestra Comunidad Autónoma, que dispone de un notable volu-

men de recursos turísticos, el turismo aparece en nuestros días como una de las principales actividades alternativas. Además, la fuerte base poblacional y empresarial que demanda y el dinamismo que le es propio lo caracterizan como un sector creador de empleo y capaz de dinamizar el conjunto de la economía.

De ahí el profundo interés de la Administración Regional en, por un lado, conocer la fotografía de la situación actual del turismo y, por otro, como su derivado, en diseñar un conjunto coherente de actuaciones, que constituyan una estrategia global para el fomento del desarrollo del sector. A este interés responde el Plan para el Desarrollo Turístico de Castilla y León, aprobado por Acuerdo del gobierno regional el día 4 de agosto del pasado año.

La importancia que en cualquier estrategia de desarrollo y modernización tiene la cualificación de los recursos humanos con que se cuenta, se ha tenido presente en la elaboración de dicho Plan, que dedica a esta

\* Escuela Oficial de Turismo de Castilla y León.

cuestión un programa (de los 29 que lo componen), denominado «Profesionalización del Sector».

En consonancia con los objetivos generales del Plan, modernizar la oferta y mejorar la calidad del producto turístico, el programa de «Profesionalización del Sector» señala como prioritarias las metas de:

- Identificar las necesidades reales de formación en cada uno de los perfiles profesionales del sector.
- Elaborar programas de formación a corto y largo plazo.
- Dotar a la región de centros de formación adecuados, así como mejorar los equipos e instalaciones de los ya existentes.

## II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Realizaremos dicho análisis desde una doble perspectiva: por un lado, expondremos los datos sobre los trabajadores y profesionales del sector y, por otro, nos referiremos a la oferta formativa existente en el momento presente, para finalizar con las conclusiones sobre las necesidades en materia de formación turística.

### 1. Trabajadores y profesionales del sector

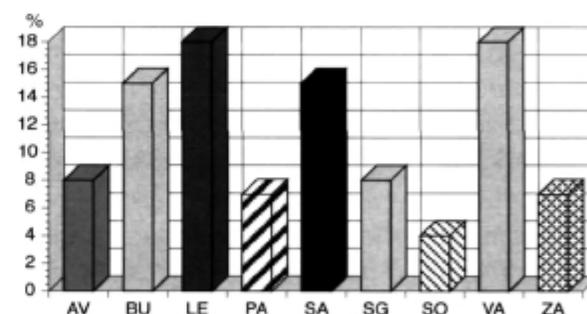
Es imprescindible hacer con carácter previo una referencia somera a los trabajadores

y profesionales turísticos con que se cuenta en la Comunidad Autónoma.

En el cuadro siguiente, referido a los ocupados, se distinguen los subsectores principales, a saber: hostelería por un lado, y restaurantes y cafés por otro, desglosándose los datos, además, para cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma. Los datos incluyen todas las modalidades de contratación laboral existentes (1).

	Restaurantes y cafeterías	Hostelería	Totales
Ávila	2.929	486	3.415
Burgos	5.355	1.245	6.600
León	7.111	1.094	8.205
Palencia	2.323	574	2.894
Salamanca	5.176	1.339	6.515
Segovia	2.843	605	3.448
Soria	1.416	495	1.911
Valladolid	6.990	1.045	8.035
Zamora	2.713	541	3.254
Total	36.853	7.424	44.277

Ocupados en el sector turístico



Por lo que se refiere a las personas que ejercen libremente la profesión de *guía de turismo*, hay que distinguir dos supuestos: primero, los habilitados conforme a la normativa de la Comunidad Autónoma, de los cuales contamos con 324 con habili-

tación para actuar en todo el territorio de Castilla y León (guías regionales), y 100 con habilitación para actuar en el ámbito de alguna de las provincias (guías provinciales) (2), y, segundo, los habilitados de acuerdo con la legislación estatal previa a la asunción de competencias en la materia por la Comunidad Autónoma, de los que hay 80 con habilitación para todo el territorio nacional y 97 de la Zona VIII, en la que se incluye parte del territorio castellano-leonés.

Los guías de turismo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León deben poseer una de las titulaciones siguientes:

- Técnico de Empresas y Actividades Turísticas o Técnico de Empresas Turísticas.
- Diploma Universitario en Técnicas Turísticas, obtenido en la Escuela de Turismo de Ávila.
- Técnico Superior en Información y Comercialización Turística.
- Licenciado en Historia, Geografía, Historia del Arte y Humanidades.

Además, para obtener la habilitación deberán superarse las pruebas establecidas al efecto por la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.

En cuanto a *directores de establecimientos de empresas turísticas*, de acuerdo con la normativa autonómica, debe haber obligatoriamente un director en cada uno de los siguientes:

- En todos los hoteles clasificados en las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas, en todos los casos, y en los hoteles de dos y una estrella y hostales de dos y una estrella que tengan más de cuarenta habitaciones.
- En los hoteles-apartamentos clasificados en las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas que tengan más de diez unidades y en los clasificados en dos y una estrella con más de treinta.
- En los moteles clasificados de cinco, cuatro y tres estrellas, en todo caso, y en los clasificados en dos y una estrella, cuando tengan más de treinta departamentos.
- En los establecimientos hoteleros situados en estaciones termales o balneotérmicas, cualquiera que sea su clase, categoría y capacidad.
- En los campamentos públicos de turismo clasificados en la categoría de lujo, en todo caso, y en los clasificados en las categorías de lujo y primera que consten de treinta o más unidades y en los clasificados en segunda y tercera que cuenten con un mínimo de cincuenta unidades.
- En los bloques o conjuntos de apartamentos, villas y alojamientos similares de carácter turístico clasificados en las categorías de lujo y primera que consten de treinta o más unidades y en los clasificados en segunda y tercera que cuenten con un mínimo de cincuenta unidades.

- En las ciudades de vacaciones de tres estrellas, en todo caso, y en las de dos y una estrella, cuando su capacidad sea superior a cien plazas.
- En los establecimientos de agencias de viajes.
- En los establecimientos no incluidos en algunos de los epígrafes anteriores cuyo titular sea persona jurídica.

El registro de directores de establecimientos de empresas turísticas se lleva por la Secretaría General de Turismo, y no disponemos de datos exactos sobre el número de los existentes en Castilla y León.

Estos profesionales deberán disponer de alguna de las siguientes titulaciones:

- Técnico de Empresas y Actividades Turísticas o Técnico de Empresas Turísticas.
- Diplomado Universitario en Técnicas Turísticas.

## **2. Oferta formativa en materia de turismo de la Comunidad Autónoma**

### *2.1. Estudios superiores turísticos*

Se trata, como saben, del título de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas (o el antiguo de Técnico de Empresas Turísticas).

La Comunidad Autónoma cuenta desde este curso con una Escuela reconocida para

la emisión del título oficial de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Existen, además, seis Escuelas privadas (ubicadas en las ciudades de Burgos, León, Ponferrada, Salamanca, Soria y Valladolid), que serán adscritas en breve a la Escuela Oficial de Turismo de Castilla y León (así se establecerá en el Decreto de organización y funcionamiento de la misma, que en el momento presente se encuentra en tramitación).

En la Escuela Oficial de Turismo se imparten, además, las enseñanzas correspondientes al Diploma Universitario en Técnicas turísticas, título propio de la Universidad de Salamanca. Este título es reconocido por la Comunidad Autónoma para el acceso a la condición de guía y para ejercer la profesión de director de establecimientos de empresas turísticas.

### *2.2. Formación profesional reglada*

La formación profesional como parte del sistema educativo está regulada en la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE), actualmente en fase de implantación, y que irá sustituyendo progresivamente a las anteriores FP1, FP2 y FP3, inscritas en el nivel de la enseñanza secundaria.

La oferta de formación profesional reglada en Castilla y León en la rama de hostelería y turismo es la siguiente (datos del curso 94-95):

Para el curso 1995-1996 han sido aprobados nuevos ciclos formativos: Cocina (CGM) e Información y Comercialización Turística (Ciclo de Grado Superior) en

Centro	Localidad	Enseñanzas	Profesión especializada
I.F.P. «Vasco de la Zarza»	Ávila	F.P.-1 (RÉGIMEN GENERAL)	COCINA
I.E.S. «Comuneros de Castilla»	Burgos	MOD-III (experimental)	RECEPCION
I.E.S. «Eras de Renueva»	León	CICLO DE GRADO MEDIO	COCINA
I.E.S. «Trinidad Arroyo»	Palencia	F.P.-1 (RÉGIMEN GENERAL)	COCINA
		F.P.-1 (REGIMEN GENERAL)	SERVICIOS
I.B. «Vaguada de la Palma»	Salamanca	CICLO DE GRADO MEDIO	COCINA
I.E.S. «Ángel del Alcázar»	Segovia	CICLO DE GRADO MEDIO	COCINA
		MOD-II (experimental)	COCINA
		F.P.-2 (ENS. ESPECIALIZADA)	HOSTELERÍA
Col. fam. rural «La Vega»	Tordesillas	F.P.-1 (RÉGIMEN GENERAL)	SERVICIOS
Centro de F.P. «Alcazarén»	Valladolid	F.P.-2 (ENS. ESPECIALIZADA)	HOSTELERÍA
		F.P.-1 (RÉGIMEN GENERAL)	COCINA
I.E.S. «Río Duero»	Zamora	F.P.-1 (RÉGIMEN GENERAL)	SERVICIOS

Ávila, Información y Comercialización Turística (CGS) en León, Alojamiento (CGS) en Salamanca, y Servicio de restaurante y bar (CGM) y Restauración (CGS) en Segovia.

### 2.3. Formación profesional ocupacional

Nos referiremos ahora a la formación profesional como mecanismo regulador del mercado de trabajo. Destinada a la capacitación de personas desocupadas para su acceso al mundo laboral, o al reciclaje de trabajadores, presenta las siguientes características:

- Se realiza fundamentalmente con financiación pública (INEM, Comuni-

dad Autónoma, Fondo Social Europeo), y se gestiona, en general, a través de entidades privadas.

- Se trata de una oferta discontinua y que en ocasiones no tiene los niveles de calidad deseables.
- Es una formación eminentemente práctica y compuesta por cursos de corta duración.

Por lo que se refiere a la Comunidad Autónoma, la formación profesional ocupacional en materia turística se lleva a cabo tanto por la Dirección General de Turismo como por la Dirección General de Trabajo, en ambos casos en el marco de las acciones cofinanciadas por el Fondo Social Europeo.

Además de los cursos de carácter horizontal, como son por ejemplo los de Técnicas Empresariales, los cursos específicos en materia Turística realizados durante el año 1994, un total de 32 repartidos por toda la región, son de contenido muy variado: desde cursos tradicionales de recepcionista o camarero a cursos más novedosos como Aplicación de nuevas tecnologías a la gestión de empresas turísticas o Técnicos en explotación de centros rurales de recursos turísticos y turismo rural. Estos cursos, dirigidos a distintos colectivos (jóvenes desempleados menores de 25 años, parados de larga duración, personas activas y trabajadores de empresas) han supuesto una inversión global superior a los 84.000.000 de pesetas.

### **3. Necesidades de formación de los profesionales del turismo en Castilla y León**

La Dirección General de Turismo está llevando a cabo una encuesta sobre necesidades de formación del sector turístico de la región, a fin de conocer las lagunas formativas que puedan existir entre los profesionales del mismo.

Aunque no totalmente finalizada, los datos hasta el momento recabados nos permiten adelantar las siguientes reflexiones generales.

Existen serias carencias de cualificación y profesionalidad en prácticamente todas las actividades estudiadas, que además afectan, en mayor o menor medida e intensidad, a todos los oficios y actividades estudiadas.

Esta falta de formación de los profesionales del turismo se debe, entre otros, a los siguientes aspectos:

- El importante desajuste entre la actividad formativa, reglada y ocupacional, y el sistema productivo.
- La escasa tendencia de la empresa turística a invertir en la formación de sus trabajadores. Este aspecto, en particular en la pequeña y mediana empresa (la mayor parte de las que componen el sector), se considera un gasto y no una inversión estratégica.
- La proliferación de cursos, al amparo en ocasiones de programas europeos, en los que se echa en falta una mayor coordinación y control, a fin de que sus contenidos se adapten con mayor fidelidad a la realidad productiva.

De otra parte, esta carencia formativa se acrecienta si tenemos en cuenta los siguientes aspectos:

- La puesta en marcha de la libre circulación de mano de obra en la Comunidad Europea, lo que va a producir un aumento importante de la competencia con profesionales de otros países.
- La incorporación constante de nuevas tecnologías, técnicas de gestión empresarial y de organización productiva.
- Los cambios en la dinámica de mercado, que se caracteriza por una mayor

exigencia de la demanda respecto a los servicios prestados y por la aparición y consolidación de nuevas ofertas alternativas: turismo rural, cultural, de congresos, deportivo, etc.

- La profunda transformación del marco educativo tanto en lo que respecta a la formación universitaria como profesional.

En conclusión, pueden destacarse las siguientes *necesidades de formación* en el mercado laboral del sector turístico castellano-leonés:

1. Conocimiento y manejo de idiomas extranjeros, en particular inglés, aunque sin olvidar otros, como el francés o el alemán.
2. Conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías en materia de gestión de la información, tecnología de alimentos, nuevas fórmulas de administración, comercialización y venta, etc.
3. Mejora de los niveles de conocimientos y aptitudes en los aspectos relacionados con el trato humano: relaciones públicas, técnicas de comunicación, psicología aplicada, etc.
4. Conocimientos referidos a productos turísticos de Castilla y León (gastronomía, recursos culturales, naturales, etc.), y determinadas profesiones turísticas emergentes como el turismo rural, turismo cultural y de congresos.

### III. PLAN DE FORMACIÓN TURÍSTICA DE CASTILLA Y LEÓN

Con el escenario que acabamos de dibujar, la Administración Regional ha creído tener los instrumentos intelectuales precisos para comenzar el diseño del documento que está llamado a convertirse en un «Plan de Formación» para el sector turístico de Castilla y León.

Aunque sea de modo esquemático, hemos creído conveniente resumir las principales líneas de actuación, a través de las cuales se van a desarrollar las distintas acciones diseñadas para mejorar la formación en el sector turístico de nuestra región.

Así, el Plan estará dividido en cuatro programas:

- Coordinación y colaboración
- Adaptación del sistema educativo
- Colectivos específicos
- Creación de centros

Los programas, desglosados, son del siguiente modo:

#### Programa 1. Programa de Coordinación y Colaboración.

Medida 1. Formación Universitaria.

Medida 2. Formación Profesional. Reglada.

Medida 3. Formación Profesional Ocupacional.

Medida 4. Formación Continua.

Medida 5. Formación del Profesorado.

**Programa 2. Programa de Adaptación del Sistema Educativo.**

Subprograma 1. *Mejora de la calidad de enseñanza de las Escuelas de Turismo.*

Medida 6. Ayudas para la adquisición de material educativo.

Medida 7. Establecimiento de convenios de Colaboración.

Medida 8. Becas para estudios en el extranjero.

Subprograma 2. *Organización de un Master de Turismo y de Cursos de Especialización.*

Medida 9. Master o Curso de Especialistas en Turismo Cultural y/o Idiomas.

Medida 10. Cursos de especialización.

Subprograma 3. *Subprograma de Formación Profesional Reglada.*

Medida 11. Subvenciones para la Formación en Centros de Trabajo.

Medida 12. Constitución de un Convenio con las Cámaras de Comercio e Industria.

Subprograma 4. *Subprograma de Formación Profesional Ocupacional.*

Medida 13. Organización de Cursos propios.

Medida 14. Establecimiento de ayudas para la organización de cursos.

Subprograma 5. *Subprograma de Formación Profesional Continua.*

Medida 15. Elaboración de un convenio con las Cámaras de Comercio e Industria.

Subprograma 6. *Desarrollo de acciones de investigación.*

Medida 16. Adaptación de las ayudas existentes.

**Programa 3. Programa de Actuaciones dirigidas a Colectivos Específicos.**

Subprograma 7. *Fomento de la formación de la pequeña empresa turística.*

Medida 17. Fomento del asociacionismo.

Medida 18. Adaptación de cursos de formación continua.

Subprograma 8. *Formación del personal del Patrimonio Histórico y Natural.*

Medida 19. Organización de cursos de carácter específico.

Subprograma 9. *Fomento de la formación en los organismos públicos.*

Medida 20. Desarrollo de un plan de formación interna.

Medida 21. Desarrollo de un programa de formación-concienciación.

Subprograma 10. *Formación del profesorado y formación de formadores.*

Medida 22. Organización de cursos de formación.

Medida 23. Subvenciones para Universidades.

Subprograma 11. *Elaboración de guías y documentos formativos para los diferentes agentes responsables de la oferta de turismo, la población en general y los turistas.*

Medida 24. Elaboración de guías y documentos dirigidos a los ofertantes de turismo y a la población en general.

Medida 25. Elaboración de guías y documentos formativos dirigidos a turistas

Programa 4. **Programa de Creación de Centros.**

Medida 26. Centro de Investigación y Desarrollo.

Medida 27. Centro de Información y Documentación.

Medida 28. Hotel-Escuela.

Dada la imposibilidad de detenerme en cada una de las acciones a desarrollar, quisiera destacar dos:

- El establecimiento de un sistema de becas dirigidas al estudiante como "consumidor final" del proceso educa-

tivo, con el fin de que perfeccione su formación en el extranjero.

- La instrumentación de las vías necesarias para que la enseñanza del castellano como lengua extranjera sea concebida y se utilice como un auténtico producto turístico.

#### IV. PRE-IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

La planificación formativa que exponemos abarca el período comprendido entre los años 1996 y 2000.

Sin embargo, la Dirección General de Turismo ya está trabajando en esa línea y ha comenzado a implantar el Plan con medidas tales como:

— Cursos de Turismo Rural: gestión y organización. Estos cursos se organizan directamente por el Servicio de Formación e Iniciativas Turísticas de la Dirección General de Turismo y van dirigidos fundamentalmente a promotores y titulares de alojamientos de turismo rural. Su objetivo es proporcionar a sus destinatarios las herramientas necesarias para facilitarles el desarrollo de la actividad. Hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos los promotores de alojamientos de turismo rural proceden de actividades distintas de las turísticas, siendo muy deficiente el conocimiento que tienen de este sector. Se trata, en suma, de proporcionar a los prestatarios de servicios turísticos en el medio rural un nivel más alto de profesionalidad, a fin de conseguir una calidad notable en este tipo de servicios.

— Cursos de Gastronomía Tradicional. Cursos gestionados asimismo de manera directa por la Dirección General de Turismo y dirigidos a los trabajadores del sector, área de restauración. La finalidad de estos cursos es que los profesionales del sector sean capaces de elaborar los platos más representativos de la gastronomía de la región, recurso turístico muy valorado por los visitantes que se acercan a nuestra Comunidad.

— Jornadas de concienciación de responsables públicos. Hemos comentado al principio de esta comunicación que Castilla y León no tiene una tradición de turismo receptivo, de ahí que sea ahora necesario concienciar a sus gentes sobre la posible importancia de esta actividad. Esa es la motivación para organizar este tipo de jornadas, que van dirigidas fundamentalmente a responsables de Entidades locales. El objetivo inmediato de las mismas es conseguir que los destinatarios identifiquen el turismo como una actividad económica, intercambien experiencias que puedan resultar enriquecedoras y adquieran una sensibilidad hacia este tema que se traduzca en el apoyo al desarrollo de actividades turísticas, en especial de turismo rural.

— Formación para agentes dinamizadores de turismo rural. Se organizará directamente por la Dirección General de Turismo. Se pretende formar a personas, previamente seleccionadas, para que realicen funciones de dinamización de la población en general y de los prestatarios de turismo rural en particular, realizando tareas de asesoría, formación, control de calidad de la oferta, sensibilización, etc.

— Apoyo al Centro de I+D del Turismo. El Centro "Vega-Inclán" de Investigación y Desarrollo del Turismo es una asociación privada, sin ánimo de lucro, constituida por las principales entidades representativas del sector en la región: la Federación Castellano-Leonesa de Empresarios de Hostelería, la Asociación de Empresarios de Camping, la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Castilla y León y la Asociación de Escuelas de Turismo de Castilla y León. En sus Estatutos se menciona expresamente como parte de su objeto «estimular, coadyuvar e impartir enseñanzas no regladas, en especial formación continua y formación ocupacional, en el marco de la empresa y las profesiones turísticas». En relación con este Centro, el objetivo de la Dirección General de Turismo es apoyarlo con el fin de lograr su consolidación y colaborar con él en la realización de acciones formativas, tales como cursos de formación de formadores.

— Cursos de formación turística del funcionariado. El objetivo de estos cursos es conseguir una mayor especialización del personal que presta sus servicios en la Dirección General de Turismo.

#### **NOTAS**

(1) Datos procedentes de la Tesorería General de la Seguridad Social, elaborados por el Observatorio Permanente del Turismo de la Dirección General de Turismo.

(2) Datos proporcionados por la Sección de Empresas de la Dirección General de Turismo.