Estudios Turísticos, n.º 128 (1995), pp. 99-104

Instituto de Estudios Turísticos
Secretaría General de Turismo

LA FORMACIÓN OCUPACIONAL EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Antonio Flores Senti *

Antes de comenzar quiero agradecer a AECIT, Asociación a la que me honro en pertenecer, y en especial a Pedro García Artiles, su invitación para participar en estas jornadas. También quiero dejar constancia de que me encuentro en las mismas a título puramente individual, pues aunque es conocido el hecho de que soy Director del Centro Nacional de Hostelería y Turismo del INEM (así se ha anunciado mi participación), y por tanto espectador privilegiado, además de modesto actor, de la formación sectorial, mi respeto por la Institución a la que pertenezco desde hace muchos años me obliga a no involucrarla en el posterior debate que ciertos temas puedan suscitar, posibilitando que alguien piense que ostento algún tipo de representación y que mis opiniones personales son posturas oficiales. No es este el caso, pues aun cuando mi identificación con la línea del INEM está, por lo menos para mí, fuera de toda duda, no soy ni legal ni moralmente su portavoz. Un congreso, además, como en el que nos encontramos, que en esencia es una comunidad científica en situación de *brainstorming*, ha de permitir que afloren los más variados puntos de vista sin el miedo a responsabilizar a otra entidad o persona, física o jurídica, que no sea la del propio manifestante. Puntos de vista que siempre se encuentran en la esfera personal y que sobrepasan los límites de cualquier institución.

Aclarado esto, pasemos al tema de la FP en Hostelería

Me gustaría ubicar a la FPO. La formación profesional en España tiene dos subsistemas. Uno es el de enseñanza reglada, objeto también de tratamiento en este Congreso, y otro el ocupacional, orientada a la adquisición de cualificaciones más vinculadas a ocupaciones concretas. Quiero manifestarme aquí sobre un punto que suele estar confuso. La Formación Ocupacional no es un complemento de la Formación Reglada. La Formación Ocupacional va destinada a equilibrar los desajustes entre la oferta y la demanda, y su campo, por tanto, es todo el ámbito profesional, tanto el adquirido de forma académica —incluyendo a la Universidad— como el procedente de la educación no formal. En España se han venido sepa-

* Director del Hotel-Escuela Bellamar (INEM).

rando tradicionalmente y desde hace muchos años los estudios universitarios de la formación profesional reglada, en un divorcio que desde mi punto de vista no tiene mucho sentido seguir manteniendo. Tan formación profesional es la de Arquitecto como la de Técnico en Delineación, y lo único que deberían separar a dichas profesiones debieran ser los requisitos de acceso y los contenidos. La formación ocupacional no hace ni tiene por qué hacer estas diferenciaciones.

Volviendo a la FPO, podemos diferenciarla en dos grandes grupos: Uno de ellos es la *Formación Ocupacional de Carácter Público,* que se desarrolla fundamentalmente, aunque no de forma exclusiva, dentro del Plan FIP y que se dirige, tras el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, al colectivo de los demandantes de empleo. Gestionada por las administraciones laborales, bien centrales o autonómicas, dentro de la misma hay que contemplar el Programa Público de Empleo-Formación de Escuelas Taller y Casas de Oficios. Existe, además, un conjunto de acciones formativas desarrolladas por el resto de las administraciones públicas y que pueden dirigirse a la población ocupada o desempleada.

Dentro de la FO tenemos también la *Formación Ocupacional de carácter privado en su gestión,* que se desarrolla tanto fuera como dentro del marco del Acuerdo Nacional sobre Formación Profesional Continua de diciembre de 1992. Centrándonos fundamentalmente en esta última, diremos que sus acciones van dirigidas exclusivamente a los trabajadores ocupados. Su gestión es realizada por los Agentes Sociales, aunque su financiación sigue siendo pública, habida cuenta de su enorme interés económico y social. Queremos hacer notar que el uso del término "formación continua" para describir esta parte de la Formación Ocupacional se hace tomando su acepción más restringida, ya que en la más amplia dicha expresión viene a significar el conjunto de todas aquellas acciones formativas por medio de las cuales la población activa incrementa sus capacidades profesionales.

La Formación Ocupacional de carácter público decíamos que se ejecuta por las administraciones laborales (Central o Autonómica, según se haya producido o no la transferencia de competencias) y se realiza bien directamente o por medio de entidades colaboradoras. No obstante, hay una parte, la que afecta a los aspectos de planificación y ordenación, que sigue siendo gestionada por el INEM. De ella, este organismo instrumenta los aspectos sectoriales —que en este momento son los que más nos interesan— a través de su red de Centros Nacionales, a los que el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, otorgó las siguientes competencias:

Los Centros Nacionales de Formación Profesional Ocupacional, especializados por familias profesionales, según relación que se publica como anexo de este Real Decreto, tendrán los siguientes cometidos:

a) Elaboración y actualización de los estudios sectoriales.

b) Actualización del Observatorio Permanente de las Ocupaciones.

c) Elaboración, seguimiento y evaluación de los medios didácticos.

d) Desarrollo de los estudios y propuestas técnicas necesarias para determinar las enseñanzas mínimas e itinerarios formativos, integrados por módulos, que conduzcan en cada especialidad al correspondiente certificado de profesionalidad tanto para la formación presencial como a distancia.

e) Desarrollo de los planes anuales de formación y perfeccionamiento para los profesores y expertos docentes.

f) Calificación de demandantes de empleo.

g) Cuantas otras funciones análogas a las anteriores les asigne el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En virtud de este último apartado, el Hotel-Escuela de Marbella —que, a propósito, quiero mencionar fue fundado en 1967 y en cuyas instalaciones se han formado más de doce mil alumnos— realiza además las siguientes funciones:

h) Participación en iniciativas y programas europeos e internacionales. En 1993, España —a través del Instituto Nacional de Empleo— fue designada país líder del Programa de *Euroqualification* en las áreas de Hotelería, Turismo y Restauración. El Director del Hotel-Escuela de Marbella ha sido, a su vez, nombrado por el INEM Coordinador Europeo de dicho programa comunitario, en las áreas antes indicadas.

i) Asesoramiento técnico.

j) Cooperación internacional.

k) Impartición de cursos internacionales, experimentales, de metodología de la enseñanza y de perfeccionamiento técnico de docentes. Aunque no continua ni regular, la oferta es muy variada. Como ejemplos pondremos los Cursos de *Euroform,* los de *Euroqualification* (Maître, Animador Turístico y Gastronomía Europea), los de *Perfeccionamiento Técnico de Docentes* (Preparación y decoración de buffets, Análisis sensorial del vino, Gestión de calidad en empresas de restauración, Nuevas tecnologías en Cocina, etc..), los *Experimentales* (Agente de Desarrollo de Turismo Rural, para licenciados, Informática Hotelera, Cursos a Distancia de diversas materias, etc.). En estos momentos estamos preparando los de diversas ocupaciones de Agencias de Viajes y el de Empresario de Turismo Rural, orientado al autoempleo. Este último dentro del programa NOW y en colaboración con Francia e Italia.

En estos momentos se están elaborando en el Centro, y en estrecha colaboración con Educación y Ciencia, los contenidos de la normativa jurídica relativa a los certificados de profesionalidad de Hostelería y Turismo. Como sabemos, dichos certificados están regulados por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, que en su artículo 18 establece:

1. Con el fin de mejorar la transparencia del mercado de trabajo y facilitar la libre circulación de trabajadores a nivel comunitario, el Gobierno establecerá los itinerarios formativos y los conocimientos mínimos en

cada especialidad que conduzcan al certificado de profesionalidad que, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, será expedido por las Administraciones Laborales competentes para gestionar las acciones del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, a los alumnos que hayan superado las evaluaciones correspondientes al respectivo nivel profesional.

2. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social elaborará un Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad, en coordinación con el Catálogo de Títulos Profesionales del Ministerio de Educación y Ciencia, a efectos de establecer el sistema de correspondencias y convalidaciones entre las enseñanzas de formación profesional reglada y los conocimientos adquiridos en la formación profesional ocupacional y en la experiencia laboral.

Tema en el que se está trabajando en estos momentos. Precisamente me gustaría comentar que una de las principales dificultades que han surgido en estos trabajos es la de volver a definir las competencias de las ocupaciones. E incluso se ha tropezado con las diferentes concepciones que se tiene del término ocupación. Así, por ejemplo, un cocinero tomado como ocupación, que sería como el equivalente a profesión u oficio, y que abarcaría desde pinche a jefe de cocina, se confunde con la categoría laboral de cocinero, nivel profesional catalogado en las ordenanzas laborales y en los convenios con un contenido más restringido. Igual ocurre con el camarero, ocupación que comprende desde ayudante hasta maître. Por el contrario, esto no ocurre con la gobernanta. Por razones de tradición se ha hecho coincidir ocupación y puesto de trabajo. ¿Quiere decir esto que la de gobernanta de hoteles es una profesión con carácter propio? Extrapolando el problema a un campo más controvertido y por tanto quizás más comprensible para los presentes, ¿es la de Director de Hotel una profesión o, por el contrario, es un puesto de trabajo? Haciendo la pregunta de esta forma, generalmente la polémica está servida. Pero si he planteado este posible dilema es para que se pueda apreciar el nivel de dificultades con el que se tropieza en un trabajo como el que ahora nos ocupa y que, evidentemente, tendrá repercusiones futuras.

Volviendo a la formación ocupacional, sea pública o privada, su función no es la de sustituir a los sistemas formativos reglados sino complementarlos en dos aspectos fundamentales:

a) En el de ajustar la demanda laboral a la oferta.

b) En el de incrementar las competencias de los trabajadores, con el doble objetivo de, por un lado, afianzar la estabilidad en el empleo y propiciar la promoción de aquéllos y, por otro, aumentar la productividad y el nivel de calidad de las empresas.

Para cualquiera de ambas funciones, la formación ocupacional necesita de tres factores fundamentales:

— oportunidad,

— calidad

— y flexibilidad.

Oportunidad para que las acciones formativas no se conviertan en un cursillismo indiscriminado, cuya efectividad desaparece en el momento en que no van dirigidas a cubrir una necesidad concreta e inmediata. Esto mismo ocurre tanto en la formación para demandantes como en la formación en el seno de las empresas. En el primer caso, la acción formativa ha de poner al alumno en disposición de colocarse o, al menos, de mejorar sus expectativas de empleo. Nuestra reserva laboral (demandantes) presenta graves carencias en las áreas de Atención y Trato al Cliente, Higiene Alimentaria, Idiomas y Gestión de Recursos Humanos (en lo que se refiere a mandos intermedios). Se encuentra, además, en un alto porcentaje sin cualificar, y lo que es peor, con escasa motivación para cualificarse.

En el segundo, la enseñanza ha de ser una herramienta al servicio de la política económica y social de la empresa. Estamos de la pública, porque no siempre están claras las necesidades que se pretende cubrir. En sectores como la Hostelería y el Turismo se le sigue dando una excesiva importancia a los aspectos instrumentales, en detrimento de las capacidades de comunicación y adaptación, así como de los factores actitudinales y de imagen. Nos empeñamos en seguir enseñando a camareros en paro cosas que ya saben y olvidamos descubrirles por qué no pasarán nunca una entrevista de selección. En la formación continua nos esforzamos en "enseñar" a los trabajadores "trato al cliente", aunque no nos preocupamos lo más mínimo en crear una cultura corporativa y una filosofía de empresa proclives a esos cambios de actitud que tanto deseamos conseguir.

En lo que se refiere a la calidad de la formación ocupacional pública, es necesario también esforzarse por avanzar. El hecho de que existan unos programas bueno

puede realizar, entre otras

A su más idónea distribución por la geografía nacional, permitiendo el ac-

la Universidad se formas: