

INFORME

ESTUDIO SOBRE LA REALIDAD ACTUAL DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO EN LA ISLA DE TENERIFE

Agustín Santana Talavera.
E-mail: asantana@ull.es
Laboratorio de Antropología Social. Univ. La Laguna.

Becaria del proyecto: Montserrat Pons Palacio

Octubre, 2000

Estudio sobre la realidad actual de la formación en el sector turístico en la isla de Tenerife

El presente estudio trata de informar sobre la capacidad de la isla de Tenerife para preparar y formar personal cualificado para atender las necesidades antes expuestas, para lo cual se ha procedido a inventariar los diferentes centros y planes de estudio impartidos, procediendo posteriormente a un análisis de la oferta global y determinación de posibles carencias.

Índice

	Página
1. La formación como factor de calidad	1
1.1. La formación planificada como recurso productivo	5
1.2. Los actores de la formación	8
2. Inventario y análisis de la formación turística en la isla de Tenerife	10
2.1. Cursos, titulaciones y centros	14
2.2. <i>Programaciones</i>	22
2.3. <i>Distribución municipal de la formación turística</i>	30
3. Herramientas para la formación: propuestas para su implementación	33
3.1. Información a la ciudadanía y captación para la cualificación	34
3.2. Formación continuada y específica	36
3.3. Estudios universitarios y de postgrado	39
3.4. Coordinación de las acciones de formación	41
Ficha resumen	43
Anexo I Inventario de cursos de formación en hostelería y turismo en la isla de Tenerife	44
Anexo II Programas y módulos	79

1. La formación como factor de calidad.

La Organización Mundial de Turismo considera que el incremento del número de turistas hasta el 2.005 será de un 4,2 % anual pero, más allá de las estimaciones, es una realidad que cada vez son más las áreas que desean recoger su parte de los beneficios generados por la ingente masa de turistas. La globalización económica y tecnológica afecta a los destinos turísticos acercándolos a los países emisores. Tal obviedad, a la par de la homogeneización de los mismos en su afán por satisfacer las demandas de sus visitantes, ha determinado una alta tasa de competitividad que, conjugada con otros factores, obliga a tales áreas, de manera no excluyente, bien a especializarse en turismos específicos, bien a distinguirse en los niveles de calidad.

Un destino que desee mantener y superar sus niveles de acogida ha de estar preparado ante los rigores de la globalización. Sus efectos a gran escala sobre las poblaciones de origen de los turistas hacen que estos aumenten sus expectativas como consumidores, percibiendo más fácilmente tanto la existencia de una variedad de destinos y productos a su alcance como la calidad y valor de los mismos, pero además provoca una variación y diversificación de sus intereses. El tiempo de los destinos de sol y playa aún no acabó, pero ya no representan a la casi totalidad de los visitantes. El turista-consumidor hace presión cada vez con mayor énfasis para que se le ofrezcan elementos distintivos (y, si fuera posible, exclusivos del destino) en relación con el medio ambiente, la historia, las gentes y la cultura de las áreas visitadas, basando sus vacaciones en actividades e intereses específicos.

Tales cambios han de hacerse conscientes tanto para los gestores como para las empresas que ocupan el sector, respondiendo en términos de infraestructura, promoción, marketing, servicios y especialización en los mismos de sus plantillas laborales, adaptándose y anticipándose a la variaciones que experimenta el mercado turístico.

Tenerife posee características medio ambientales, culturales y patrimoniales que pueden distinguirla, pero otros destinos también. La puesta en valor de estos recursos, hoy demandados, debe ir en paralelo a un plan de excelencia vinculado a la satisfacción de la clientela, la cual dependerá en gran medida del estándar de servicio que pueda proveerse en comparación con otros destinos. Sabemos que según la Encuesta de Población Activa (INE, primer trimestre 2000) son 86.200 personas las que se encuentran directamente vinculadas a la hostelería en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, lo cual representa un 13 % de la población activa mantenido durante la última década, y sus esperanzas de crecimiento siguen

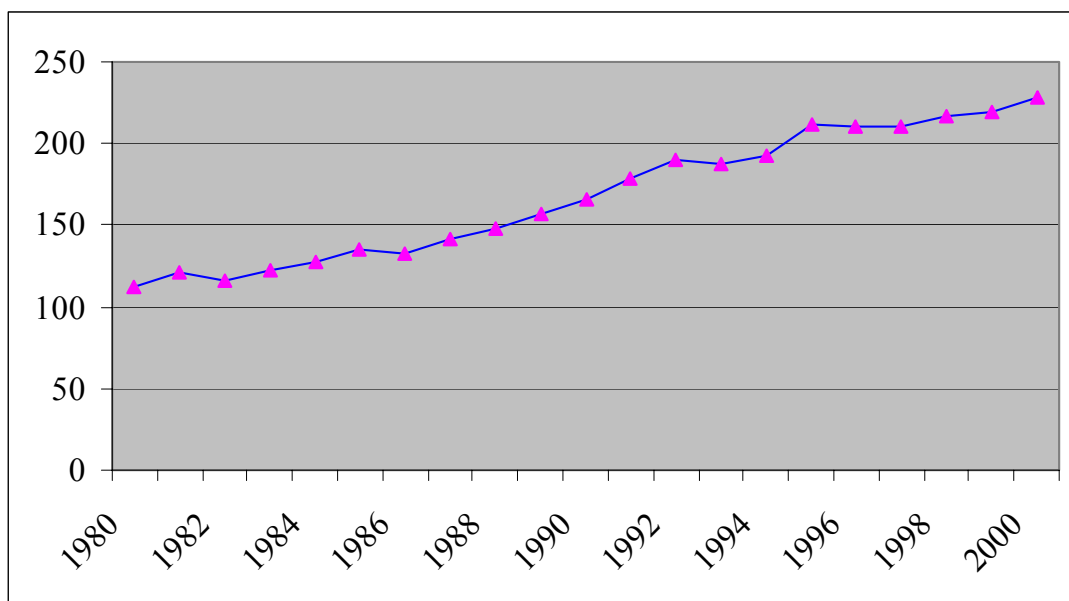


Figure 1. Variación de la población activa dedicada a los servicios en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, 1980-2000. Fuente INE.

atrayendo a la población trabajadora.

Todo parece indicar que uno de los pilares fundamentales para alcanzar el objetivo de la calidad y excelencia de la isla como destino reside en la cultura de la formación continuada, esto es, la mejora del estándar profesional del trabajador en hostelería y turismo, progresando en sus habilidades y haciéndoles parte implicada de los nuevos productos ofertados. Los individuos necesariamente han de sentirse partícipes de la oferta y responsables de su propio desarrollo como profesionales, pero ello se plantea como mera utopía si no se acompaña de medidas conducentes al desarrollo de las distintas facetas que conforman su nivel de vida, satisfacción laboral, prestaciones intelectuales (ampliación y dotación de conocimientos básicos) y mejora potencial de las perspectivas a medio plazo para su unidad familiar, centradas sobre todo en la promoción de sus hijos.

Actualmente la fuerza de trabajo involucrada en la hostelería y el turismo, tanto empleada como en busca de empleo, de Canarias en general y de Tenerife en particular, se caracteriza por no poseer la cualificación necesaria para enfrentarse ni a la reorganización laboral a la que podrían llevar las exigencias de nuevas formas de turismo, ni a los retos que plantea el futuro inmediato (introducción de nuevas tecnologías, sensibilidad extrema por el medio ambiente, especialización turística y diversificación laboral - multitarea-, etc.), dominando claramente el sector de trabajadores con estudios básicos y sin formación profesionalmente específica. Esto es, parece claro que se debe realizar un esfuerzo importante en aprovechar los recursos del campo de la formación en hostelería y turismo en Tenerife.

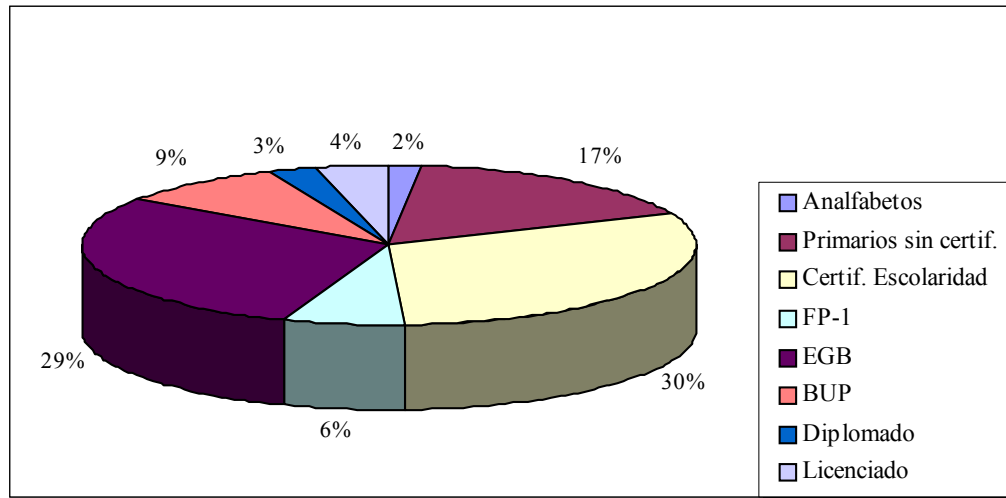


Figure 2. Nivel de estudios de la población parada en la isla de Tenerife. Fuente: ISTAC.

1.1. La formación planificada como recurso productivo.

Gran parte de los recursos productivos de los que dispone la economía turística se centran en la educación y formación de la fuerza de trabajo. Las características de un destino insular como Tenerife, aún siendo destacables y, en ciertos aspectos, líder de mercado, han de ser continuamente reforzadas para mantener un número y calidad de visitantes suficiente que asegure la rentabilidad del negocio y el bienestar de la ciudadanía, que en mayor o menor medida depende de la salud de la empresa turística.

Además de entornos conservados y protegidos, paisajes, playas, infraestructuras y condiciones sociales favorables, uno de los principales recursos productivos de la economía turística es la fuerza de trabajo educada y formada. Este hecho convierte la formación, en sí misma, en una forma de inversión que aumenta la satisfacción del y con el trabajo, reduce el

absentismo, maximiza el uso de los bienes de la empresa (edificios, equipamiento, etc.) y, con todo, acrecienta la productividad, estableciéndose un factor de retorno del capital invertido. En cualquier caso, dadas las peculiaridades de las normativas autonómicas, es esta una inversión sin riesgo, en tanto que gran parte de la misma está directamente subvencionada con dinero público.

Pero, es necesario tomar conciencia de que la capacitación tanto de las plantillas contratadas como de aquellos que pretenden formar parte de las mismas es efectiva y rentable para todos los implicados, sólo si está bien planificada. Formar sin prever el programa correcto para las personas indicadas es un mal frecuentemente observado.

Por ello consideramos que la formación:

- Debe entenderse y planificarse en contextos geográficos, empresariales y locales concretos, atendiendo a las necesidades del sector, a los recursos humanos y materiales presentes y a las exigencias de la demanda.
- Debe dirigirse a aquellas personas que necesitan mejorar su motivación y actuación, no restringiéndola en los escalafones más altos de la empresa. Son, precisamente, las bases laborales las que mantienen un contacto más asiduo con los visitantes, prestando servicios directos, y por tanto deberían ser los más cuidados a este respecto.
- Debe conjugar los intereses de la empresa con los de los individuos a

formar. No están reñidos los conocimientos generales, incluso los conducentes a la obtención de certificaciones de escolaridad o primaria, con los específicos sobre habilidades laborales (que deberían poder conducir también hacia las titulaciones correspondientes).

- Debe impartirse por formadores especializados.
- Debe orientarse también a conseguir la satisfacción en el trabajo, ofrecer expectativas, mejorar la auto-imagen y obtener habilidades en la comunicación con los otros.

Así pues, se trata de formar individuos que desempeñen su trabajo con eficacia, pero también para que, como prestadores de servicio, sean buenos anfitriones y estén preparados y dispuestos a satisfacer a la clientela. Es decir, la formación en hostelería y turismo ha de ser capaz de ofrecer una combinación de profesionalidad y, siendo conscientes de que la actividad tiene un importante componente de elementos subjetivos, amabilidad y entusiasmo.

1.2. Los actores de la formación.

Este proceso de adquisición y perfeccionamiento de habilidades profesionales ha de implicar a todos sus actores, es decir, sin dejar al margen a las diferentes administraciones y entidades implicadas, empresarios, plantillas y personal que aspira a desarrollar las tareas propias de la actividad.

Es clave para el buen desenvolvimiento de las tareas de formación no sólo que existan vínculos explícitos con los objetivos de las empresas sino también que aquellos coincidan con los intereses de los empresarios. Tiene que ser manifiesto que las empresas o asociaciones de empresas que inviertan y/o cooperen en la formación de sus plantillas pueden mejorar su imagen a través del perfeccionamiento de su estándar de servicio, incrementando la satisfacción de sus clientes e incluso el índice de repetitibilidad de las visitas, destacando con ello en términos de rentabilidad. Ello es especialmente importante en el caso de pequeñas empresas con dedicación a las nuevas formas y tendencias del turismo o a las actividades que llenan su tiempo de vacación, ya que tanto unas como otras apoyan su imagen en el trato cara a cara con su clientela y, por tanto, dejan en manos de sus operarios gran parte de las posibilidades de éxito o fracaso de las mismas.

Pero es igualmente importante hacer hincapié en que es gratificante para los miembros del plantel laboral sentirse parte de una fuerza de trabajo desarrollada, que se distinga y destaque en el mercado global en términos de calidad de atención y servicios, a veces incluso supliendo carencias o problemas en instalaciones e infraestructuras de carácter general. Si bien es

un hecho que la fuerza de trabajo en plantilla suele resistirse a la formación continuada, una vez iniciada suelen, mayoritariamente y cuanto más bajo es su escalafón laboral, sentirse animados a continuarla y traspasan tal carácter a su unidad doméstica.

Por otra parte, dado el estrechamiento progresivo de las bases de la pirámide poblacional insular y, con ello, de los potenciales trabajadores futuros, se hace especialmente relevante reclutar y formar de manera apropiada, teórica y prácticamente, desde su inicio a jóvenes que, además de poseer habilidades transferibles a la actividad, podrán resolver problemas y desarrollar de manera flexible las tareas de su ámbito laboral.

En último término, son las administraciones, en conjunción con el resto de los agentes sociales, las encargadas de velar por el correcto desarrollo de un currículo educativo en el que los aspectos propios de la empresa turística actual y futura se combinen con una formación básica que potencie el conocimiento local y las habilidades sociales.

2. Inventario y análisis de la formación turística en la isla de Tenerife.

Tenerife dispone de un amplio abanico de medios e infraestructuras para cubrir sus necesidades de formación laboral en hostelería y turismo, cubriendo, en términos generales, casi todo el espectro de tareas en su oferta educativa. Es de resaltar la Formación Profesional Específica en Canarias, pero también las titulaciones de carácter universitario, todas en paralelo diferentes cursos de formación llevados a la práctica por empresas y asociaciones diversas subvencionados por el Instituto Canario de Formación y Empleo.

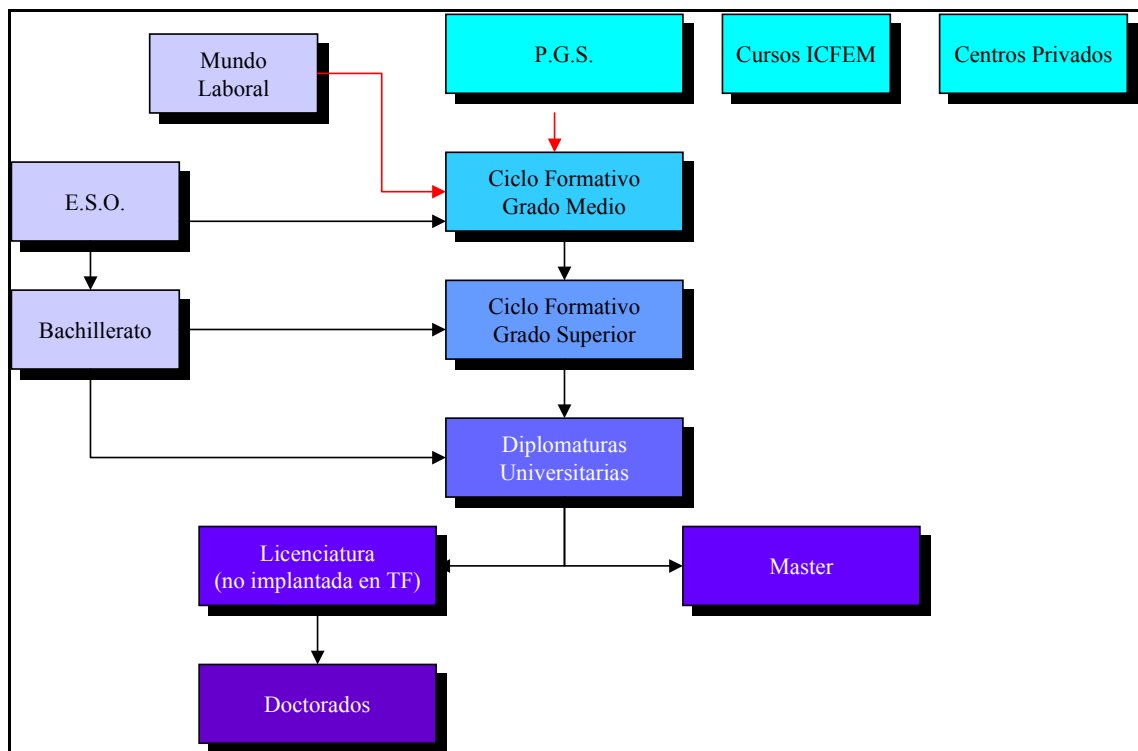


Figure 3. Estructura de la formación en hostelería y turismo. Las líneas en rojo indican la necesidad de pasar por una prueba de acceso.

Metodológicamente y para facilitar el proceso, hemos parcelado el sistema empresarial directamente turístico en cuatro grandes bloques profesionales, a los que habría que añadir un quinto, ligado indirectamente a aquel sistema. Tales grupos serían:

- Grupo 1: agrupa las tareas de gestión y planificación de la empresa turística, correspondiéndose generalmente con titulaciones universitarias de diplomado y master.
- Grupo 2: profesiones vinculadas al viaje y desplazamientos internos.
- Grupo 3 o *acomodación*: incluye todas aquellas tareas ligadas al alojamiento, restauración y bebidas.
- Grupo 4: empleos dedicados a la prestación de servicios en las actividades ofertadas al visitante en el destino.

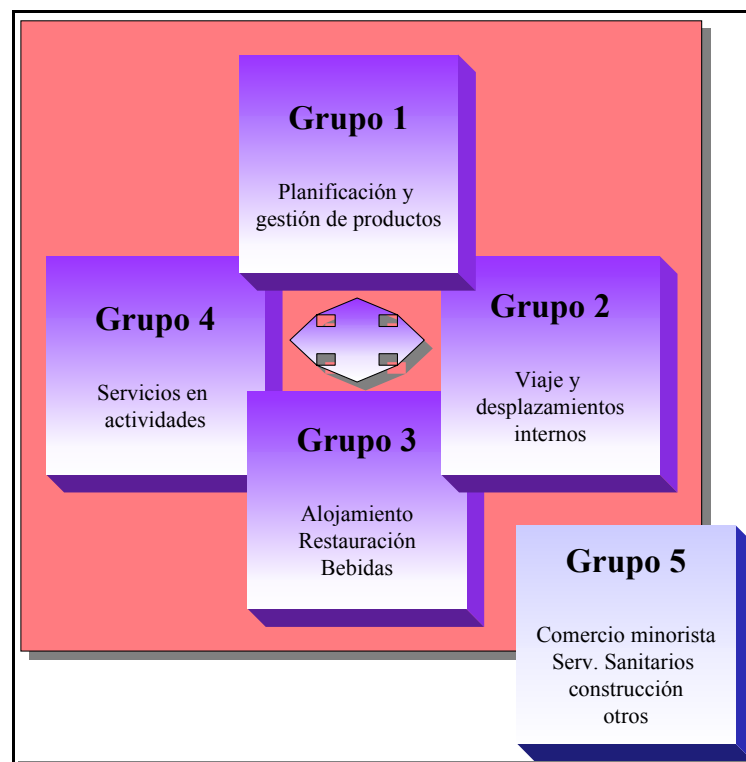


Figure 4. Grupos de actividad para el análisis de la formación turística.

Una quinta categoría abarca una importante variedad de labores indirectamente unidas al sistema empresarial propiamente turístico (p.e. servicios sanitarios, comercio minorista, proveedores de todo tipo, etc.) que, si bien no se han tomado en cuenta en el presente inventario, reconocemos y afirmamos que influyen y son influidos por el resto del sistema por lo que, de manera obvia, los beneficios y carencias de uno repercutirán en el otro.

Siempre, este quinto grupo debe ser tomado en consideración en tanto que las imperfecciones del mismo pueden afectar directamente a la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Valgan como ejemplo los numerosos e importantes encuentros cara a cara entre turistas y población residente que se observan en los comercios de todo tipo (desde supermercados hasta kioscos) tanto en núcleos propiamente turísticos como fuera de ellos. Una falta de atención al público, el desconocimiento de algún idioma que permita la intercomunicación o la falta de motivación del personal pueden generar situaciones que desmerezcan la calidad del destino.

En principio fueron inventariados 108 cursos en activo para el presente año 2000 (*ver Anexo I*). Sin embargo, ni todos se repiten en años sucesivos, ni tampoco son estrictamente turísticos.

	nº cursos	% cursos	% repetición
Grupo 1	12	17,65	60
Grupo 2	4	5,88	100
Grupo 3	47	69,12	27,65
Grupo 4	5	7,35	0
Total	68	100	

Cuadro 1. Cursos por grupo y porcentaje de reiteración, excluidos los idiomas y la educación a distancia.

Así hay que excluir aquellos que se refieren a idiomas (20 de inglés, 14 de alemán, 3 de francés y 1 de ruso), no porque el conocimiento de idiomas no sea imprescindible para el ejercicio de cualquier profesión del mercado turístico, sino porque estarían enmarcados en la amplia oferta de academias, algunas de ellas con posibilidad de otorgar títulos reconocidos administrativamente, y clases particulares repartidas por todo el territorio

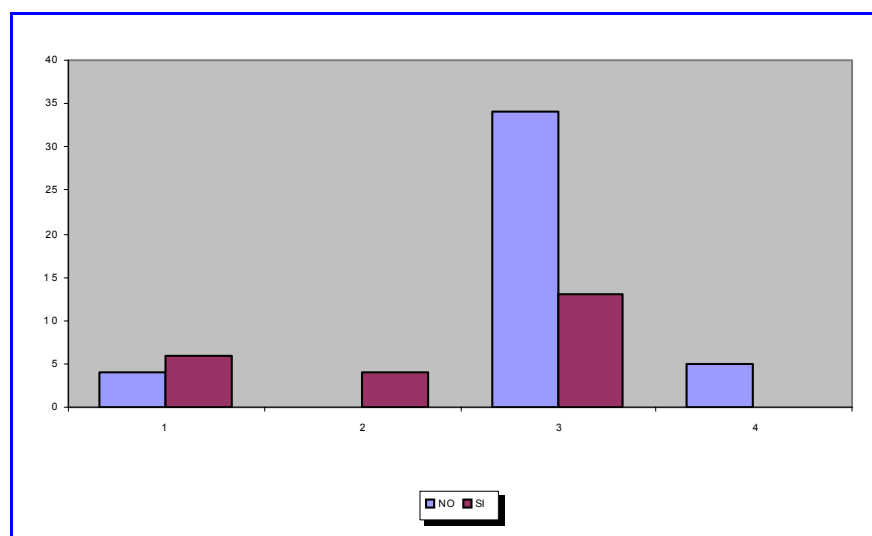


Figure 5. Cursos por grupo de actividad y reiteración.

insular. Si bien hay que resaltar que en municipios como Adeje, Güímar, La Laguna, Santa Cruz de Tenerife e Icod, algunos de tales cursos llevan en sus rótulos indicativos tales como: “atención al público”, “animador y guía turístico”, “conserjería y recepción” o, simplemente, “turístico”, con el objetivo de seleccionar a esa clientela determinada.

2.1. Cursos, titulaciones y centros.

Aplicando el marco y las exclusiones expuestas a la formación turística en la isla de Tenerife, se han tomado en especial consideración los cursos y titulaciones por grupos principales expresados en el cuadro 2.

Del total de cursos un 63.23 % no son repetitivos, estando la mayoría sujetos a la convocatoria anual, y sus correspondientes modificaciones, realizada por el Instituto Canario de Formación y Empleo (ICFEM). Este tipo de cursos, el 45.6 % del total, están dirigidos, por norma, a la población activa desempleada e inscrita en los registros del INEM.

Los cursos subvencionados y certificados por el ICFEM tienen un carácter gratuito y han de reunir, como requisito para aquellas empresas y entidades que los oferten (cuadro 3), un grupo de 15 alumnos y alumnas, si bien la situación más frecuente y permitida es que comiencen a impartirse con la mitad de aquellos. En ningún caso ha sido posible obtener y verificar los resultados de tales cursos, esto es, ni las entidades, asociaciones o empresas que los imparten ni el propio organismo que los financia han puesto a nuestra disposición los datos y calificaciones del número de alumnos egresados.

Tal circunstancia se puede hacer extensible a casi la totalidad de los cursos, ciclos y titulaciones.

GRUPO	CURSO	Total
Grupo 1	Agente de desarrollo turístico	2
	Diplomado en turismo	1
	Diplomado en empresas y actividades turísticas	3
	Estudios superiores hostelería (Diplomatura)	1
	Gestión de turismo rural	1
	Master en calidad turística ambiental sostenible y promoción de la paz	1
	Master en administración y dirección de empresas turísticas	1
	Master en Dirección Hotelera Turismo	1
	Turismo. Administración y dirección de empresas turísticas	1
Grupo 2	Agencia de viajes	2
	Información y comercialización turísticas	2
Grupo 3	Alojamiento	2
	Auxiliar de alojamiento, lencería y lavandería	1
	Ayudante de camarero	1
	Ayudante de Cocina	4
	Ayudante de repostería	2
	Ayudante de restaurante-bar	2
	Barman	4
	Camarera de pisos	3
	Camarero de restaurante-bar	1
	Cocina	6
	Jefe de bares	1
	Jefe de compra	1
	Jefe de rango	3
	Jefe de sector	1
	Lavandería-lencería	2
	Maître	1
	Oficial de repostería	1
	Pastelería y panadería	1
	Recepcionista-Conserje de Hotel	3
	Restauración	1
	Restauración y bar	1
	Servicio restaurante y bar	3
Subgobernanta	2	
Grupo 4	Animación turística	3
	Azafata de congresos	2
Total de cursos año 2000		68

Cuadro 2. Cursos y titulaciones de formación turística de la isla de Tenerife en vigor en el 2000.

De igual forma, en tanto que no es un requisito para su concesión por el ICFEM, tales cursos no disponen de una programación clara, por temas o contenidos, y nuestro acercamiento a los mismos se ha basado en entrevistas y conversaciones con informantes vinculados a los mismos, y que

posteriormente utilizaremos para el análisis de las programaciones.

ACADEMIA LOGOS ICOD, S.L.	1
AFEDES	1
ASHOTEL	5
ASHOTEL-SÁNCHEZ BACALLADO	11
ASOC. COOP. JUVENIL SAN MIGUEL	1
ASOC. FOMENTO IGUALDAD Y LOS DERECHOS	2
AYTO. ICOD DE LOS VINOS	1
AYTO. SAN JUAN DE LA RAMBLA	1
CÁRITAS	1
FUNDESCAN	2
FYGAMCA, S.L.	1

Cuadro 3. Empresas y número de cursos subvencionados por el ICFEM, 2000.

Puntos clave: INSTITUTO CANARIO DE FORMACIÓN Y EMPLEO

- El ICFEM oferta un 45.6% de la formación en hostelería y turismo en la isla de Tenerife.
- Entre un 35 y un 50% de las plazas quedan vacantes.
- Se desconoce el número de alumnos y alumnas egresados.

Un caso bien diferente lo presentan los Institutos de Enseñanza Secundaria (I.E.S.) que, con una enseñanza reglada y titulaciones reguladas por BOC/BOE, imparten diversos estudios de grado medio y superior en hostelería y turismo (Formación Profesional Específica en Canarias), posibilitando en el caso de grado superior el acceso a las diplomaturas universitarias de Turismo y Ciencias Empresariales. Además, desde el curso académico 1994-95 y siguiendo el dictamen de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE, Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre), los I.E.S. incorporan a sus currícula los Programas de Garantía Social (PGS), destinados al alumnado, menor de 21 años y mayor de 16, que no alcance los objetivos de la educación secundaria obligatoria con el fin de

proporcionarles una formación profesional básica y prepararles para su incorporación al mercado laboral.

Mientras que las titulaciones correspondientes a los ciclos formativos de grado medio y superior (22% de la formación analizada) se mantienen estables en los centros, los módulos formativos de PGS (3% de la formación analizada) son de carácter más dinámico, adaptándose a las solicitudes y necesidades percibidas en las áreas de actuación. No obstante, si bien los I.E.S. ofertan en sus diferentes titulaciones un total de 445 plazas, tan solo son ocupadas un 56% de las mismas, esto es, sistemáticamente quedan plazas vacantes en todos y cada uno de los títulos.

	CENTRO	MÓDULO
Ciclo Formativo de Grado Medio	I.E.S. ADEJE	Cocina Servicio restaurante y bar
	I.E.S. VIRGEN DE CANDELARIA	Cocina Pastelería y panadería Servicio restaurante y bar
	I.E.S. SAN MARCOS	Cocina Servicio restaurante y bar
Ciclo Formativo de Grado Superior	I.E.S. ADEJE	Alojamiento
	I.E.S. VIRGEN DE CANDELARIA	Agencia de viajes Alojamiento Información y comercialización turísticas Restauración
	I.E.S. PUERTO DE LA CRUZ	Agencia de viajes Información y comercialización turísticas
PGS	I.E.S. LA LABORAL DE LA LAGUNA	Ayudante de restaurante y bar
	I.E.S. SAN MARCOS	Ayudante de Cocina
	I.E.S. VIRGEN DE CANDELARIA	Auxiliar de alojamiento, lencería y lavandería

Cuadro 4. Módulos de hostelería y turismo en los Institutos de Enseñanza Secundaria.

Considerando que son los I.E.S. los centros que mayoritariamente prestan un servicio formativo continuado y homologado, resulta paradójico que todos los títulos ofertados corresponden a los grupos de actividad

profesional 2 y 3, no atendiendo las necesidades de cualificación para aquellas tareas comprendidas en el grupo 4, es decir, los servicios de ocio, atracciones y divertimento de los turistas.

Puntos clave: INSTITUTOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA

- Los I.E.S. ofertan el 25% de los títulos de formación en hostelería y turismo en la isla de Tenerife
- En torno al 44% de las plazas quedan vacantes.
- Se desconoce el número de alumnos y alumnas egresados.
- Los títulos ofertados se corresponden con los grupos de actividad 2 y 3.

Que hayamos constatado sólo una empresa privada en el municipio de Arona (Euroformación. Academia de formación hostelera) impartía 13 cursos de formación en hostelería y turismo, cubriendo todos los grupos de actividad profesional y posibilitando, al igual que los I.E.S., formaciones curriculares continuadas con requisitos de acceso y programas bien establecidos, pero sin posibilidad de otorgar titulaciones homologadas. En el curso 2000-2001 esta academia también se suma a la oferta de títulos subvencionados por el ICFEM, abandonando la actividad de formación privada.

En otro nivel formativo, la isla de Tenerife cuenta con una amplia

Puntos clave: FORMACIÓN PRIVADA

- Sólo una empresa se dedicaba en Tenerife a la formación hostelera, ofertando, aparte de idiomas, 13 títulos de todos los grupos de actividad.
- En el curso 2000-2001 ejercerá su actividad dentro del marco de cursos ICFEM.

oferta en lo que a titulaciones universitarias, de postgrado y ciclos de conferencias puntuales se refiere. La Universidad de La Laguna (Diplomatura en Turismo), la Escuela Superior de Turismo Iriarte, la Escuela de Superior de Turismo de Tenerife y la Escuela Superior de Turismo Tejera Reyes (Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas), imparten sus títulos, la primera, como Universidad pública y, las restantes, como centros de estudio privados adscritos por convenio de colaboración a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), por autorización fijada en el Real Decreto 1795/1999, de 26 de noviembre y publicado en BOE el 10 de diciembre de 1999. Ambas titulaciones, Diplomado en Turismo y Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas, son prácticamente equivalentes con pequeños matices que las diferencian.

El coste de matrícula y la posibilidad de acceso variarán entre el centro público y los privados. Mientras que el primero dispone de 100 plazas y tiene unos costos de matrícula de en torno a 70.000 pesetas, los centros privados disponen de una media de 30 plazas y unos costos que oscilan entre las 285.000 y 336.000 pesetas por curso, dependiendo de cada una. A simple vista, observando el número de plazas ofertadas por los centros privados, parecería que el acceso a estos presenta mayor dificultad. La realidad nos muestra todo lo contrario. En los tres cursos que lleva en vigor la Diplomatura de Turismo en la Universidad de La Laguna, nunca se han presentado menos de 1000 preinscripciones para solicitar el acceso a dichos estudios. Esta demanda hace a esta diplomatura una de las más solicitadas por el alumnado que desea acceder a estudios universitarios en la isla de Tenerife, estableciendo una ratio de 10:1, lo cual hace que se lleve a cabo una dura selección de aquellos a través de la nota media en estudios anteriores (secundaria o FP II), según cupos preestablecidos.

Otra diferencia importante podemos situarla en el profesorado. Si bien en todos los casos se trata de Diplomados y Licenciados Universitarios, el centro público es el único que puede dedicar a la docencia un buen número de investigadores, doctores y especialistas en las materias en que imparten la docencia.

Titulación	Centro	Expedición del título
Diplomado en Turismo	Universidad de La Laguna	Ministerio -ULL
Estudios Superiores en Hostelería	Universidad de La Laguna HECANSA	Propio ULL
Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas	Escuela Superior de Turismo de Tenerife	UNED
Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas	Escuela Superior de Turismo Iriarte	UNED
Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas	Escuela Superior de Turismo Tejera Reyes	UNED
Turismo. Administración y Dirección de Empresas	Escuela de Negocios MBA	Reconocido en BOC

Cuadro 5. Titulaciones universitarias en turismo (Isla de Tenerife).

Una caso intermedio lo presenta la titulación de Estudios Superiores de Hostelería, con una titulación propia de la Universidad de La Laguna y organizado como una diplomatura, con validez sólo en la Comunidad Autónoma, e impartido por HECANSA (Hoteles Escuela de Canarias) con profesorado propio (algunos de la Universidad de La Laguna). Actualmente se estudia la posibilidad de una convalidación de estudios con la Diplomatura en Turismo de la Universidad de La Laguna.

Otros estudios de nivel universitario son ofertados por la Escuela de Negocios MBA. Se trata de Turismo. Administración y Dirección de Empresas Turísticas, con autorización y reconocimiento por la Dirección General de Universidades del Gobierno de Canarias (BOC 1/6/98, orden 740), con la particularidad de que sus tres primeros cursos son impartidos en la isla y un cuarto en Inglaterra.

De otra parte, son varios los cursos de postgrado en materia de turismo que pueden cursarse en la isla de Tenerife: Postgrado en dirección hotelera, organizado por HECANSA; Master en calidad turística ambiental sostenible y promoción de la paz, coordinado por la Escuela Superior de Turismo Tejera Reyes; Master en Administración y Dirección de Empresas Turísticas, de la Escuela de Negocios MBA; y un abanico de cursos de doctorado articulados en diferentes programas en la Universidad de La Laguna.

Estos títulos, básicamente de especialización y ampliación de estudios para titulados universitarios, se complementan con una oferta muy variable de ciclos de conferencias, seminarios y congresos de todo tipo organizados por diferentes entidades y asociaciones para destinatarios diversos, si bien la mayoría de estos no se publicitan con la suficiente eficacia y antelación.

Puntos clave: FORMACIÓN UNIVERSITARIA

- La isla de Tenerife cuenta con cuatro títulos universitarios y varios master y cursos de postgrado en formación turística.
- La Universidad de La Laguna oferta sólo 100 plazas para una demanda de más de 1000.

Consideramos que un inventario de formación turística en la isla de Tenerife estaría incompleto si no incluimos los estudios a distancia conducentes a la obtención de títulos tanto de idiomas como de actividades profesionales de todos los grupos de actividad. Valgan como ejemplo CEAC y CCC que ofertan títulos como: cocinero profesional, camarero profesional, gestión de restaurantes, gestión hotelera y turismo rural, utilizando fichas didácticas, videos y material interactivo, además del apoyo de un tutor. Algunos de sus cursos están respaldados por la Escuela Superior de Hostelería de Cataluña (centro adscrito de la UNED) y por la Universidad Autónoma de Barcelona.

Por último, y aunque porcentualmente no significativo, existe una minoría de empresas que, con departamentos de formación en sus organigramas, ofrecen cursos de especialización y reciclaje a sus plantillas o, al menos, facilitan el acceso a los mismos. Tales son los casos de cadenas hoteleras como SOL y RIU. Otras, como el Hotel Botánico en el Puerto de la Cruz, establecen convenios con la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias para impartir módulos de los ciclos formativos de hostelería y turismo, propios del curriculum canario de enseñanza secundaria.

2.2. Programaciones.

Un análisis de las diferentes programaciones y módulos de los cursos de formación en hostelería y turismo nos conduce, en primera instancia, a constatar la falta de coordinación en sus propuestas y, con ello, la introducción de importantes diferencias en titulaciones con la misma denominación u objetivos laborales. Una de las quejas repetidas entre el

alumnado se centra en que, dado que en la mayoría de las ofertas de trabajo no se explicita el tipo de certificación, tal anomalía causa un importante agravio comparativo, precisamente, a aquellos que han recibido un número mayor de horas docentes y prácticas –con lo que se les supone mejor preparados– frente a otros que podrán presentar sus créditos obtenidos en plazos considerablemente más cortos (en algún caso un 75% menos).

Grupo de actividad	Título	Horas mínimo	Horas máximo
Grupo 1	Agente de desarrollo turístico	435	555
Grupo 2	Agencia de viajes	455	1400
Grupo 3	Ayudante cocina	500	900
	Ayudante restaurante-bar	455	900
	Barman	395	540
	Camarera de pisos	310	335
	Cocina	500	2000
	Recepcionista-conserje	550	620
	Subgobernanta	490	625
Grupo 4	Animación turística	385	422
	Azafata de congresos	320	400

Cuadro 6. Diferencias en horas de formación en cursos con la misma denominación.

Tomando en consideración las características de la población que actualmente se está formando y la que podría formarse en un futuro cercano (población de ambos sexos 14 a 20 años y con bajo nivel educativo), parece evidente que la solución no pasaría tanto por prolongar la duración de los cursos como por establecer mecanismos que les distinguan: información clara y explícita, nuevas categorías profesionales, cursos cortos que puedan encadenarse a manera de módulos conducentes a la obtención de títulos de

mayor categoría, rótulos específicos que marquen claramente la diferencia, etc. Todo ello, además de establecer criterios de homologación que incentiven la toma de tales cursos por parte de la población implicada, sobre todo aquella susceptible de enmarcarse en el grupo 3 de actividad profesional.

	ICFEM	Nº horas	I.E.S.	Nº horas
Grupo 3	Barman	395-540	Servicio restaurante y bar	1400
	Camarero restaurante y bar	550	Servicio restaurante y bar	1400
	Cocina	500-550	Cocina	1400
	Jefe de compra	300	Restauración	2000
	Oficial de repostería	280	Pastelería y panadería	1400
	Recepcionista-conserje hotel	550	Alojamiento	1400
	Subgobernanta	490	Alojamiento	1400
Grupo 4	Animación turística	385-422	Animación turística (a implantar)	1400

Cuadro 7. Competencia profesional entre los cursos ofertados por el ICFEM y las titulaciones del los I.E.S.

Puntos clave: DURACIÓN DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN

- Importantes diferencias en el número de horas necesarias para obtener certificaciones por cursos con idéntica denominación.

Entrando en las programaciones específicas, seguiremos el modelo anteriormente marcado: Instituto Canario de Formación y Empleo, Institutos de Enseñanza Secundaria, Estudios Universitarios y educación a distancia.

Los cursos impartidos por el ICFEM reúnen, aunque no todos se les requiere normativamente, las características mínimas de formación, esto es,

definición de objetivos y metodología, distribución modular de los temarios, combinación de la docencia teórica con la práctica y evaluación. Sin embargo, aunque ello no menoscabe su importancia y rendimiento, existe una decantación importante hacia el componente práctico de las materias (más allá de las horas designadas como tales), restando importancia a la formación teórica. Hasta cierto punto, vista la dinámica de estas titulaciones, este hecho se hace comprensible, pero consideramos que cierra las puertas a una formación progresiva del alumnado. En todos los casos se suele obviar el conocimiento del entorno local (gentes, costumbres, medio ambiente), enfatizando los estándares y las habilidades propias de cada materia.

Uno de los problemas más reiterados está en la escasa motivación del alumnado que, prácticamente, por estar en las listas de parados se ve obligado a cursar dichos estudios, a los cuales no suelen ver una salida inmediata. Más allá de esto, se afirma que la preparación de algunos de los docentes bien dista de ser la propia de profesionales de calidad en el mundo de la hostelería y el turismo, bien siendo profesionales desconocen las formas de comunicación docente.

Los ciclos formativos implantados como parte del currículo canario en enseñanzas medias (formación profesional específica) e incluidos en la rama de hostelería y turismo distribuyen sus programaciones en módulos profesionales específicos, salvando los idiomas (Lengua extranjera), de cada área, y dedicando entre un 30 y un 45% de la carga horaria total a prácticas (en el centro y en empresa). Generalmente en torno al 75% de los alumnos y alumnas matriculados, de los cuales el 80% son mujeres, superan positivamente los cursos, pero no existen datos sobre su inserción y destino laboral.

En una revisión detallada de los diferentes módulos profesionales, encontramos que en la práctica totalidad de los estudios ofertados (*cuadro 4*) están desfavorecidos los módulos o materias encargadas de preparar al futuro profesional para no sólo para atender con calidad a una clientela exigente sino también para poder establecer relaciones cara a cara satisfactorias para ambas partes. El turista sigue siendo visto, más que como persona, como mero recurso económico. De igual forma, en ninguno de los currícula aparecen conocimientos, por otra parte altamente demandados, sobre el entorno local, en el amplio sentido del término. Ambos elementos, plenamente convergentes al objetivo de aumentar la excelencia de Tenerife como destino de calidad y diversificado, desmerecen una formación por otra parte bien reglada y adaptada a las necesidades empresariales.

Una bondad de los ciclos formativos de hostelería y turismo radica en que permiten el acceso a otros títulos de superior categoría, es decir, a una formación continuada desde los ciclos de grado medio hasta los estudios universitarios. Ello podría ser utilizado tanto como forma de motivación al alumnado, actual y potencial, como herramienta para una actualización de conocimientos y mejor capacitación de las plantillas contratadas, factor olvidado en la oferta actual.

Puntos clave: PROGRAMACIÓN ICFEM - IES

- Amplio porcentaje de horas de formación prácticas en los centros y en empresas.
- Adaptación de los títulos ofertados a las necesidades del sector.
- Baja motivación del alumnado.
- Ausencia de materias en atención /trato al visitante y conocimiento del entorno local

En lo que respecta a las titulaciones correspondientes a diplomaturas universitarias, centradas en el grupo 1 de actividad profesional, se puede observar a primera vista que, en lo que a materias troncales y obligatorias se refiere, se decantan claramente por la gestión empresarial (derecho, contabilidad, economía y estadística, de contenidos propios de las áreas de conocimiento) con algunas asignaturas que dan el referente propiamente turístico (cinco en los Diplomados en Empresas y Actividades Turísticas y el mismo número para la Diplomatura en Turismo). Todas con una fuerte y comprensible carga docente en idiomas extranjeros (inglés, alemán y francés, por este orden), son la optatividad y seminarios complementarios los que inician al alumnado en el sector profesional.

El título propio de La universidad de La Laguna de Estudios Superiores en Hostelería (equivalente a una diplomatura), manteniendo el mismo peso en los idiomas extranjeros, hace mayor hincapié en la gestión y dirección hotelera, además de añadir conocimientos específicos de todos los grupos de actividad profesional implicados.

También en este nivel de estudios existe un importante descuido del entorno local, quedando reducido a la optatividad, a excepción de dos asignaturas obligatorias para los DEAT en que podrían ser incluidas tales habilidades: geografía turística e historia del arte y cultura. Para los diplomados en Turismo esa obligatoriedad estaría mejor representada en las materias: patrimonio cultural, historia del arte en Canarias, recursos territoriales turísticos y ecología de las islas canarias, además de tener un prácticum específico de Actividades Turísticas.

Pendiente queda, en todas las titulaciones universitarias, la atención al y relación con el visitante, que sólo podría contemplarse, en la actual estructura de los planes de estudio, en la psicología de las organizaciones turísticas, para los diplomados en Turismo, y en la optatividad o seminarios complementarios tanto para los DEAT como para los titulados en Estudios Superiores en Hostelería.

Las nuevas formas y tendencias del turismo, el análisis de casos (destinos), los estudios de impacto sociocultural y prevención de los mismos, la motivación necesaria para crear emprendedores en este sector, son subsumidos a áreas de conocimiento, no existiendo ninguna materia o asignatura específica que les aborde. Tal vez ello sea debido a que los perfiles curriculares de estas titulaciones van dirigidos a formar profesionales de puestos administrativos, ejecutivos y de gestión (desde directores de hotel a titulares de agencias de viaje). Aún es pronto para determinar si ocuparán mayoritariamente tales puestos de responsabilidad o entrarán a competir con otros titulados no universitarios por vacantes de menor categoría, siendo subcontratados con respecto a sus titulaciones. Tal situación, conocida por el alumnado, y la mayor demanda empresarial de experiencia frente a conocimientos certificados, son causas importantes tanto de desmotivación durante el último curso de las titulaciones como de abandono de las mismas ante contratos de trabajo en el sector.

La oferta de master y cursos de postgrado puede ser utilizada, en gran medida, para paliar tales carencias y especializar en campos y áreas concretas, a falta de titulaciones de segundo ciclo universitario (Licenciaturas), tanto a los DEAT como a los Diplomados en Turismo. En la actualidad, el elevado coste de los master (en torno al millón de pesetas) y

su bajo número limita claramente esta opción, con lo que sólo un bajo número de titulados pueden acceder a tales cursos, rara vez becados, en la Península o el Extranjero.

Puntos clave: PROGRAMACIÓN DIPLOMATURAS UNIVERSITARIAS

- Número de créditos teóricos y prácticos muy compensado.
- Preparación empresarial del alumnado con poca especificidad turística y salidas profesionales limitadas.
- Ausencia de materias en atención /trato al visitante y conocimiento del entorno local.
- No existe posibilidad de ampliar estudios o especializarse en la isla.

2.3. Distribución municipal de la formación turística

Aparentemente, en cuanto a población activa y peso del macrosector turístico, existe una cierta proporción en la oferta de formación en hostelería y turismo atendiendo a las grandes zonas de división insular y su masa de población. Así la mayoría de los títulos, un 44.12 %, están centrados en la conurbación Santa Cruz - La Laguna - Tegueste (zona 1); un 32.35 % en la zona sur (zona 2) y un 23.52 % en la norte (zona 3). Sin embargo, si atendiéramos exclusivamente a titulaciones homologadas, observamos como la zona 2 es excesivamente carente.

	Pob. Activa	%	Host. Y Rest.	%	nº títulos	%	títulos homologados	títulos a implantar
zona 1	108.435	50,01	5.670	17,99	30	44,12	12	5
zona 2 (SUR)	47.458	21,89	15.416	48,9	22	32,35	3	6
zona 3 (NORTE)	60.929	28,1	10.438	33,11	16	23,52	8	3
TOTAL	216.822		31.524		68		23	

Cuadro 8. Cursos por zona insular y población activa.

Atendiendo a las previsiones de implantación de nuevas titulaciones en los I.E.S., a la movilidad de los P.G.S., y a la posibilidad de impartir módulos de ciclos profesionales en empresa, es muy probable que a corto plazo pudiera equilibrarse geográficamente la distribución de la formación en hostelería y turismo. Ello dependerá, en gran medida, de la voluntad de los gestores de la misma y los empresarios del sector, tanto por las presiones que puedan ejercer como por su implicación directa o a través de sus asociaciones.

Municipio	Grupo	Certificación	n° cursos	Total	% cursos	% grupo	% municipal
La Laguna	G1	MBA	2	15	13,33	4,41	22,06
		ULL	1		6,67		
	G3	ICFEM	12		80,00		
S/C Tenerife	G1	ICFEM	2	15	13,33	7,35	22,06
		PROPIO	1		6,67		
		PROPIO ULL	1		6,67		
		UNED	1		6,67		
	G2	Grado Superior	2		13,33	2,29	
	G3	Grado Medio	3		20,00	10,29	
		Grado Superior	2		13,33		
		ICFEM	1		6,67		
		P.G.S.	1		6,67		
	G4	ICFEM	1		6,67	1,47	
Adeje	G3	Grado Medio	2	8	25,00	11,76	11,76
		Grado Superior	1		12,50		
		ICFEM	5		62,50		
Arona	G3	ICFEM	1	14	7,14	16,18	20,59
		PROPIO	10		71,43		
	G4	ICFEM	2		14,29	4,41	
		PROPIO	1		7,49		
El Tanque	G3	Grado Medio	1	1	100	1,47	1,47
Garachico	G1	ICFEM	1	2	50,00	1,47	2,94
	G3	ICFEM	1		50,00	1,47	
Icod	G3	Grado Medio	2	4	50,00	4,41	5,88
		P.G.S.	1		25,00		
	G4	ICFEM	1		25,00	1,47	
Puerto de la Cruz	G1	PROPIO	1	8	12,50	4,41	11,76
		UNED	2		25,00		
	G2	Grado Superior	2		25,00	2,94	
	G3	ICFEM	3		37,50	4,41	
S. Juan de la Rambla	G3	ICFEM	1	1	100	1,47	1,47
Total general			68			100	100

Cuadro 9. Distribución de cursos por zona, municipio, grupo de actividad y certificación.

No obstante, como ya se ha mencionado, dada la complejidad funcional y laboral que presenta el sistema turístico, se hace necesario compensar los cursos de hostelería y turismo con otros tales como jardinería, fontanería, electricidad y electrónica, administración, comercio, etc., distribuidos, en razón de la rentabilidad de los recursos, uniformemente y, aún con ello, concentrados en áreas próximas dentro de cada zona, es decir, especializando los centros de formación. Esto entendiendo que en un territorio geográficamente limitado como es la isla de Tenerife, no existen ámbitos no afectados en mayor o menor medida por el turismo. Valga a modo de ejemplo la distribución porcentual de la población activa y parada relativa dedicada a la hostelería y restauración por cada municipio (figura 6).

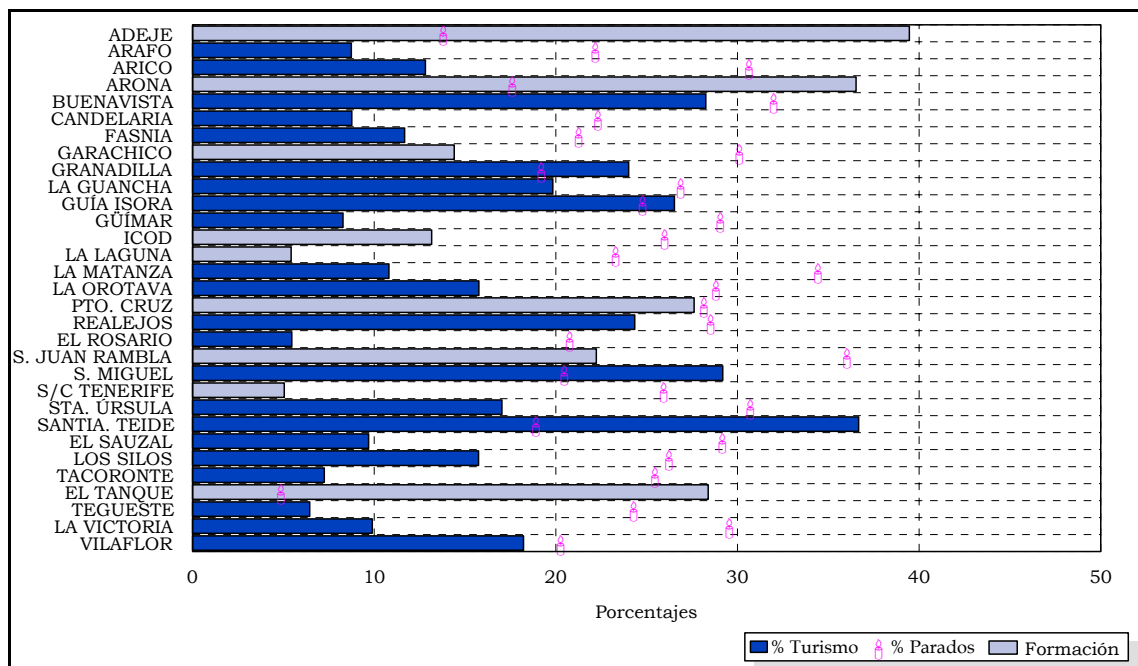


Figure 6. Porcentaje de población activa y parada dedicada a hostelería y restaurantes por municipio. Datos: ISTAC, 1996.

3. Formación como herramienta para la calidad: propuestas para su implementación.

Como hemos indicado, cada vez es mayor la demanda de los visitantes de tener cara a cara a un personal de servicios con idiomas y habilidades y destrezas culturales; pero también está en alza en el mercado laboral global la solicitud de personal capacitado para el desempeño de múltiples tareas en una misma jornada (sobre todo en pequeñas y medianas empresas dedicadas a las nuevas formas de turismo). La satisfacción de ambas demandas pasa por la capacitación en todos los ámbitos de la hostelería, el turismo y servicios asociados: acomodación, restauración y bar, atracciones, deportes y actividades, servicios de mantenimiento, venta minorista, transportes, etc.

El continuo crecimiento del turismo y la alta tasa de competitividad entre destinos, representa una oportunidad única para distinguir a Tenerife como marca de calidad, tarea que ya lleva tiempo y esfuerzo del empresariado y las instituciones, pero consideramos que, en cierta medida, se ha descuidado el factor de la formación global de las plantillas y personal a contratar. Es necesario hacer un alto, revisar objetivos y prioridades, y planificar iniciativas de formación de personal, crear profesionales bien informados que hagan satisfactoria y provechosas sus tareas.

Con esto no se trata sólo de desarrollar las habilidades del personal que se emplea o puede ser empleado en la empresa turística, sino de preparar a tal empresa, y por extensión a la sociedad en que se inserta, para

convertirse, a través de aquellos, en una competidora de y por la calidad. Por ello planteamos a continuación algunas propuestas dirigidas a tres grupos diferenciados de individuos:

- ciudadanía en general
- personal en plantilla y en espera de ser contratado
- personal en formación.

Entendiendo que han de cruzarse en ellas, más o menos explícitamente, los campos de información, formación e investigación. La combinación de la cantidad de empleo (oferta y demanda) y las exigencias de formación en hostelería y turismo, así como la implementación de programas para optimizar los rendimientos de la fuerza de trabajo, ha de pasar necesariamente por estrategias que impliquen a todos los actores sociales involucrados en este multisector.

3.1. Información a la ciudadanía y captación para la cualificación.

Parece claro que los instrumentos básicos para llevar a cabo la mejora de la cualificación laboral de aquellos empleados o por ocupar en la hostelería y turismo, una vez identificadas las necesidades y condiciones específicas, deberían de estar orientados hacia la planificación y distribución en los diferentes niveles laborales, a la par del fomento de la conciencia multitarea y multiformación a través de *ciclos de información en las áreas proveedoras de fuerza de trabajo*.

La correcta implementación de los ciclos de información lleva consigo la elaboración de un *mapa de cursos y titulaciones*, en el que sean detalladas las ocupaciones según nivel de habilidad, fuerza de trabajo, tasas de ocupación, equipamientos, etc., acompañados cuando sea preciso por su

situación geográfica. Tales datos podrían proveer de diferentes paneles informativos en los que habría que destacar la importancia, necesidad y dignificación de cada lugar en el escalafón laboral de la hostelería y el turismo.

Determinado el mapa de ocupaciones es aconsejable resaltar la posibilidad de realizar *cursos encadenados hacia la especialización* organizados en ciclos cortos y largos, a partir de los cuales se aumenten las capacidades y destrezas de la fuerza de trabajo, adquiriendo las habilidades relevantes y su correspondiente acreditación. Esta práctica es sobre todo importante cuando la presentación del mapa se dirija a jóvenes, puesto que de entrar en el sistema de formación podría conseguirse un plantel laboral cualificado, con experiencia laboral y hábito de formación continuada.

Estos ciclos de información específicos para la captación de individuos formables desde sus inicios debería acompañarse de un *ciclo de información turística a la ciudadanía*, evidentemente enlazable con el anterior. Los objetivos de esta presentación serían:

- estimular el interés en el turismo
- promover la captación de personal
- mejorar la imagen del turismo insular entre los ciudadanos
- recoger iniciativas, críticas y sugerencias sobre todos los ámbitos que afectan al turismo.

Ambos ciclos, además de los paneles antedichos, podrían mostrar y discutir en asociaciones, centros escolares (primaria y secundaria) y otros lugares habilitados al efecto, videos tanto elaborados ex profeso como de la

publicidad habitual del destino (Isla de Tenerife o destinos parciales, más cercanos a los oyentes), además de materiales informativos atrayentes acerca del turismo, el trabajo, las oportunidades de empleo y formación. Tales elementos estáticos podrían ser complementados con visitas guiadas, organizadas según grupos de edad.

3.2. Formación continuada y específica.

Una de las áreas olvidadas en la formación en hostelería y turismo es el progreso en las habilidades y capacitación del personal contratado. Son pocas las empresas del sector en Tenerife que cuentan con un departamento de formación y, menos aún, que implementan cursos para la totalidad de los grupos laborales con que cuentan sus plantillas.

Se ha constatado que las principales reticencias empresariales para mejorar la formación de las plantillas en empresa son la ocupación de tiempo de trabajo (horas laborales) y la pérdida de los empleados una vez formados (en ocasiones pasándose a la competencia local). Como fórmula para solventar la primera suele optarse por una reducción horaria en la jornada laboral equivalente al tiempo que, fuera de esta, ha de emplear el trabajador en los cursos de formación. Para paliar la segunda, en cambio, se trata de estrategias que combinan la relación contractual con la contraprestación de ayudas y posibilidades de ascenso en la empresa, aunque la mejor forma de retener al personal es hacer de la empresa un entorno grato donde cada cual pueda desarrollar las capacidades individuales.

Un caso especial se encuentra cuando la empresa facilita, económicamente, el acceso a master y cursos de especialización para graduados universitarios o personal de grupos directivos. En este caso, se establece una línea de crédito cuya devolución se pacta en años sucesivos, pero devolviendo el capital, en parte o en su totalidad, al trabajador por medio de gratificaciones. Este sistema asegura que el individuo que se ha formado con fondos de la empresa queda sujeto a la misma durante un número de años previamente pactado, salvo devolución del total de la deuda contraída.

En términos generales los clientes de los cursos son adultos, con carencias en los niveles educativos formales, que para un aprovechamiento óptimo de la información-formación que se le ofrezca deben recordarseles (cuando no impartirselos por vez primera) *conocimientos de enseñanza básica*. Con este complemento en mente, debería realizarse un estudio pormenorizado de *detección de necesidades de formación en empresa*, con el cual elaborar el correspondiente *catálogo de cursos de formación*, atendiendo a las especificidades de cada segmento empresarial.

Sin embargo, el referido catálogo ha de tener en consideración los ciclos formativos de la Formación Profesional específica de Canarias (Decreto 156/1996, de 20 de junio, B.O.C. 10/07/96), de manera que los cursos diseñados sean configurados como módulos de aquellas enseñanzas, impartidos por profesionales y personal cuya cualificación sea reconocida oficialmente. La Consejería de Educación del Gobierno de Canarias ha realizado ya diferentes convenios de formación con empresas, otorgando la posibilidad de impartir un número determinado de módulos profesionales a modo de enseñanzas parciales acumulables a sus trabajadores, además de

realizar en ella la Formación en Centros de Trabajo (FCT) requerida en los ciclos de Formación Profesional de los I.E.S.

Tales compromisos entre Consejería de Educación y Empresas, deberían ser extensibles al Instituto Canario de Formación y Empleo, requiriendo que sus cursos, al menos los referidos al área de hostelería y turismo, se correspondiesen con aquellos módulos formativos homologados.

En todos los casos existe una importante carencia de *material didáctico propio de la formación específica de los diferentes grupos laborales*, con lo que queda pendiente su preparación. Además de los materiales propios de cada área, cada curso debería contar con contenidos modulares comunes que atendiesen las carencias sobre atención al cliente, cultura local básica, venta y marketing. Estos materiales didácticos o recursos formativos (CD-ROM, catálogos de fichas, videos, casos de estudio, ejercicios, proyectos, etc.) podrían servir de base para la creación de una *web de formación en hostelería y turismo* que permitiese una puesta al día a medida de las necesidades, ofertase la actualización de materiales curriculares al profesorado y abriese una nueva vía de contacto entre sus usuarios.

En directa relación con lo anterior, y basándonos en que cada aspecto de un trabajo es aprendido de diferentes manera, y ello requiere diferentes habilidades formativas, deberían establecerse *cursos de formación de formadores*. Estos, especializados por áreas y desarrollados en empresas y en otros destinos diferentes a Tenerife, pueden ser conveniados con la Consejería de educación y los Centros de Profesorado. Tales cursos deberían ser impartidos por profesionales de la hostelería y se complementarían con

tutorizaciones de FCT en los ámbitos laborales, cumpliendo con el objetivo principal de que los enseñantes de los diferentes ciclos de la formación profesional en hostelería y turismo conociesen la empresa y el sector turístico desde dentro.

3.3. Estudios universitarios y de postgrado.

Cuando se reconoce administrativamente la importancia de los estudios turísticos y son estos homologados con diplomaturas universitarias y se dictan las normas conducentes a la elaboración del plan de estudios de la Diplomatura en Turismo, se establece definitivamente la importancia y complejidad de lo anteriormente era considerado un subsector económico, apenas digno de estudio. Actualmente se hace obvia la necesidad de la dotación de continuidad a los estudios de diplomatura, ya llevada a cabo en otras comunidades autónomas y, próximamente, en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

La *creación de la Licenciatura en Turismo*, como título propio de la Universidad de La Laguna, serviría de especialización común tanto a los Diplomados en Empresas y Actividades Turísticas como a los Diplomados en Turismo, asegurando un estándar de calidad y formando al alumnado en materias específicas. El desarrollo de tal plan de estudios debería de ser consensuado entre el empresariado afectado, las instituciones y el profesorado-investigador de la Universidad, de manera que las salidas profesionales se ajusten a la demanda y cumplan con los requisitos necesarios para indagar científicamente en todas las áreas del turismo, lo cual puede servir de reactivo al sector tanto a través de propuestas de innovaciones infraestructurales como prevención de efectos no deseados en

el destino y mecanismos de adaptación ágil a la cambiante demanda.

En tanto que ello no se implemente, el único mecanismo de especialización para los diplomados son los estudios de master universitarios en los que, por regla general, se repiten y mínimamente amplían conocimientos impartidos en las diplomaturas, restringiendo además su acceso por la vía económica. De crear uno o más *master en turismo*, con reconocimiento oficial:

- Deben consensuarse los módulos, contenidos y profesorado (a ser posible doctorados en áreas y materias cercanas a los estudios turísticos).
- La organización de un master en turismo debería compensar los estudios económicos, de marketing y sociales.
- Deben implementarse ayudas económicas (becas) que faciliten el acceso a un amplio grupo de diplomados en turismo.
- Debe incluir en su currículo un proyecto de investigación e implementación, así como prácticas en áreas turísticas (empresas y destinos).
- Debe impartirse en horario que permita la especialización a personal de plantilla del sector.
- Si es organizado en la Universidad de La Laguna, dado que se supone sin ánimo de lucro, debe, en principio, restringirse a aquellas diplomaturas, licenciaturas e investigadores con implicación en la hostelería y el turismo.

3.4. Coordinación de las acciones de formación.

Como respuesta tanto a las necesidades de formación básica y continuada como al incremento y diversificación del número de proveedores de cursos involucrados, en mayor o menor medida, en la “formación para el turismo y la hostelería, proponemos la creación de un *Foro para la Formación en Hostelería y Turismo*.

Constituido por:

- Administraciones implicadas (Cabildo – Consejería de Educación)
- ICFEM
- Comisiones Insulares de Formación y Empleo
- Representantes del empresariado
- Representantes de los trabajadores
- Comité asesor

Objetivos:

- ✓ Proveer de un sistema de módulos y titulaciones homologados u homologables que responda a las demandas del sector.
- ✓ Velar por el cumplimiento de mínimos de calidad en la formación impartida.
- ✓ Promover la contratación en las empresas turísticas de personal formado y cualificado.
- ✓ Promover la formación continuada entre las planillas de los diferentes establecimientos.
- ✓ Convertirse en un foro que promueva la formación de calidad y el desarrollo de módulos docentes para todos aquellos que trabajan en

la actividad.

- ✓ Velar por la capacitación y cualificación de los formadores.
- ✓ Servir de punto de información específica sobre formación turística para los trabajadores y los empresarios.

El Foro debería poder alcanzar estos objetivos a través de:

- ✗ Concienciar a los empresarios turísticos y no turísticos de la importancia de la formación, utilizando para ello publicaciones, multimedia, participación directa en conferencias y eventos, y cualquier otro medio disponible.
- ✗ Mostrar la rentabilidad de invertir en formación desarrollando un proyecto piloto.
- ✗ Promover estudios de perfeccionamiento, módulos formativos específicos, así como materiales curriculares para los mismos.

Ficha resumen

SITUACIÓN

- X 68 cursos y títulos de formación en hostelería y turismo (excluidos los idiomas y la educación a distancia).
- X El ICFEM oferta un 45.6% de la formación en hostelería y turismo en la isla de Tenerife, en los que entre un 35 y un 50% de las plazas quedan vacantes.
- X Los I.E.S. ofertan el 25% de los títulos de formación en hostelería y turismo en la isla de Tenerife, quedando vacantes en torno al 44% de las plazas. Amplio porcentaje de horas de formación prácticas en los centros y en empresas. Adaptación de los títulos ofertados a las necesidades del sector.
- X La isla de Tenerife cuenta con cuatro títulos universitarios y varios master y cursos de postgrado en formación turística.
- X Importantes diferencias en el número de horas necesarias para obtener certificaciones por cursos con idéntica denominación.
- X Programación I.E.S. y cursos ICFEM: Baja motivación del alumnado y ausencia de materias en atención /trato al visitante y conocimiento del entorno local. Se carece de materiales curriculares específicamente diseñados.
- X Diplomaturas: Número de créditos teóricos y prácticos muy compensado. Preparación empresarial del alumnado con poca especificidad turística y salidas profesionales limitadas. Ausencia de materias en atención /trato al visitante y conocimiento del entorno local. No existe posibilidad de ampliar estudios o especializarse en la isla.
- X Atendiendo a las previsiones de implantación de nuevas titulaciones en los I.E.S., a la movilidad de los P.G.S., y a la posibilidad de impartir módulos de ciclos profesionales en empresa, es muy probable que a corto plazo pudiera equilibrarse geográficamente la distribución de la formación en hostelería y turismo.

PROPUESTAS

- ✓ Ciclos de información en las áreas proveedoras de fuerza de trabajo.
- ✓ Ciclo de información turística a la ciudadanía.
- ✓ Detección de necesidades de formación y caracterización de personal de empresas de hostelería y turismo.
- ✓ Elaboración de materiales didácticos.
- ✓ Web de formación específica.
- ✓ Cursos de formación–especialización de formadores.
- ✓ Licenciatura en turismo.
- ✓ Foro para la Formación en Hostelería y Turismo.

ANEXO I

Inventario de Formación en Hostelería y Turismo

Isla de Tenerife

ANEXO I I

Programas y módulos