

Informe de resultados

ESTACIONALIDAD Y EMPLEO EN
EL SECTOR TURISTICO DE ANDALUCIA II

Estudio de Necesidades Formativas

INDICE

1.- Prologo

2.-Introducción

3.-Perfil de trabajador del Sector Turístico de Andalucía

4.-Marco Teórico para el Desarrollo un Plan de Formación

5.-Necesidad e importancia de la Formación Continua de trabajadores

6.-Necesidades Formativas de los trabajadores del Sector Turístico de Andalucía

- Presentación
- Perfil del Encuestado
- Nivel de Cualificación Profesional
- Necesidades Formativas

7.-Referencias Bibliográficas

PRÓLOGO

La preocupación de la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de la UGT en Andalucía por el impacto de la temporalidad en el empleo el sector turístico andaluz y por la necesidad de diseñar estrategia para su superación, llevó a la realización del Estudio sobre la Estacionalidad y el Empleo en el Sector Turístico de Andalucía, que presentamos en 2005. El éxito de esta iniciativa, determinó al Sindicato a continuar con este instrumento de análisis que nos permita un mayor conocimiento sobre el sector y la planificación de acciones para erradicar o cuanto menos soslayar la temporalidad del sector, que podemos calificar, sin ambages, de lacra.

El turismo sigue significando en nuestra Comunidad Autónoma un sector estratégico, no solo por su importancia medida en Producto Interior Bruto sino además por el empleo que genera. Esta convicción le convierte en sector económico especialmente "mimado" por las inversiones públicas y privadas, de apoyo, promoción y cualificación de nuestros destinos turísticos más conocidos a nivel mundial.

Pero muchas veces da la impresión de darse mayor relevancia a los factores tangibles, como las infraestructuras turísticas, las políticas de promoción, que sobre otros factores que de igual manera afectan a la calidad final del producto, como es el factor humano, es decir laboral, en el mismo.

Para este "II Estudio sobre la Estacionalidad y el Empleo en el Sector Turístico de Andalucía" que ahora publicamos,

hemos querido centrarnos en las necesidades formativas necesarias en el sector para disminuir las tasas de temporalidad que nos oriente como mejorar la formación sindical tanto de los programas públicos de formación continua como la formación reglada y ocupacional.

Reiterar una vez más la necesidad y el derecho de los trabajadores y de las trabajadoras a una formación de calidad y adecuada a sus necesidades laborales no es baladí. Pero aún más, la formación es fundamental para la mejora competitiva de nuestra economía en un contexto globalizado, donde el acceso a productos y servicios no depende tanto de la proximidad geográfica donde se produce u oferta sino como de la relación calidad / precio de los mismos.

Por ello, la reivindicación por parte de UGT de una formación sectorial de calidad para el sector turístico andaluz junto con la realización de estudios pormenorizados sobre nuestros sectores hay que contemplarlo como nuestro compromiso con los y las trabajadoras y con el futuro de Andalucía.

Esperamos, por último, que este II Estudio que ahora publicamos no solo sea útil a nuestra acción sindical, tanto en la negociación colectiva como en la interlocución institucional, sino también para cualquier organización que dedique sus esfuerzos de investigación, docencia y difusión en el sector turístico andaluz.

Rafael Martín Arcas
Secretario General

INTRODUCCION

Andalucía viene realizando una apuesta decisiva por el desarrollo del Sector Turístico desde hace más de treinta años. Este esfuerzo se refleja en un Sector en plena pujanza y crecimiento constante motor de la economía de nuestra Comunidad Autónoma.

Existe un consenso generalizado entre todos los agentes participantes de forma activa en el Turismo de Andalucía en hacer una apuesta clara y contundente por la Calidad en este Sector. Es la hora de consolidar todo lo logrado con mucho esfuerzo por trabajadores y empresarios durante años. Además no debemos desdeñar la fuerte competencia que nuestro producto turístico tiene en nuevos y atractivos destinos.

Aunque pueda resultar y parecer reiterativo es necesario volver a insistir en la importancia capital que el Sector del Turismo tiene en el conjunto de la economía de Andalucía.

Este es nuestro punto de partida a la hora de afrontar un Estudio de las Necesidades Formativas de Sector Turístico en Andalucía, el convencimiento del papel tan crucial de este sector en nuestra Comunidad Autónoma y por tanto la necesidad de poner a se servicio todos los medios que tengamos a nuestro alcance.

Para ello es necesario volver una y otra vez sobre las Necesidades de Formativas de los trabajadores del Sector e insistir sin descanso en la idea de que en la medida que

nuestros trabajadores estén mejor formados el servicio será de más calidad y el conjunto del sector se verá beneficiado por ello.

Dentro del sector servicios en general y del Turismo muy en particular el papel de los Recursos Humanos que lo hacen posible día a día es cada vez si cabe más importante. Por ello se hace imprescindible revisar la salud de los Sistemas de Formación que capacitan a los trabajadores del sector para realizar su trabajo con los más altos niveles de calidad.

No debemos olvidar que elementos como la estacionalidad en el empleo y la fuerte entrada de inmigrantes en el Sector son retos que hay que afrontar apostando siempre por la mejora de las condiciones de los trabajadores , comenzando por dotarles de la formación necesaria y adecuada para realizar su trabajo con seguridad y la mas alta calidad y eficacia.

Queremos agradecer desde estás paginas la colaboración prestada por trabajadores, empresas, Agentes Sociales y Administraciones Publicas para la realización de este Estudio.

Deseamos sinceramente aportar algo de luz sobre la importancia de mejorar la Formación del conjunto de los trabadores de este sector, así como del reflejo que ello tendrá en la Calidad del servicio que prestan nuestras empresas.

PERFIL DEL TRABAJADOR DEL SECTOR TURISTICO DE ANDALUCIA

En el análisis de la estructura del empleo en el sector turístico andaluz hemos tenido en cuenta no sólo la población ocupada actualmente en el sector sino también la población ocupada en los últimos años, que en la actualidad pueden estar en situación de paro o en situación de empleo fuera del sector.

Conviene tener presente que el *empleo temporal* es la principal variable a analizar así como la *rotación de los trabajadores/as del sector*. El análisis quedaría bastante limitado, y con sesgos importantes, si no se contempla en el análisis a la población no ocupada. Como veremos, el impacto del *género* y de la *juventud* en la distribución del empleo temporal queda mejor acotado con este planteamiento metodológico.

Obviamente, al analizar la encuesta a empresas, se puede ofrecer la distribución del empleo y las contrataciones por género, edad e inmigración, pero la encuesta realizada a la población ocupada en los últimos años ofrece información adicional de especial importancia para medir el impacto de la rotación de los trabajadores/as del sector por género y grupo de edad.

1 - PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Comenzamos describiendo el perfil de la población ocupada en los últimos años en el sector turístico, a partir de los datos proporcionados por la encuesta en diferentes variables: sexo, edad, estado civil y status socioeconómico.

A.-Sexo y edad

La población analizada está formada principalmente por mujeres. Cerca de un 60% (58,3%) de la población residente en Andalucía y que trabaja o ha trabajado en el sector son mujeres. Lo anterior no quiere decir que esta sea la distribución del empleo en las empresas del sector, sino que pone de manifiesto que *temporalidad y precariedad* en el empleo afectan en mucha mayor medida a las mujeres.

	%
Hombre	41.7
Mujer	58.3
Menos de 24 años	25.7
De 25 a 49 años	64.5
De 50 y más años	9.8

Lo mismo sucede al analizar la distribución por edad. En el conjunto de población ocupada en los últimos años, los jóvenes menores de 25 años constituyen el 25.7%. Tan solo el 10% tiene 50 años o más, y son principalmente los que están trabajando actualmente. Sin embargo, al analizar la distribución del empleo facilitado por las empresas, la población joven se reduce al 14%, *indicando el fuerte impacto de la juventud en el empleo temporal.*

En el cuadro siguiente se pueden apreciar las diferencias existentes en la muestra de la encuesta a población ocupada en el sector en los últimos años, según su condición actual de trabajador/a o extrabajador/a en el sector turístico. Con las limitaciones derivadas de la diferente tasa de respuesta obtenida para hombres y mujeres, y asumiendo que la mejor forma de abordar la distribución de la población ocupada es la encuesta a empresas, se puede observar como descienden significativamente tanto la proporción de mujeres como de jóvenes menores de 25 años entre los trabajadores/as actuales.

Lo mismo sucede al analizar la distribución por edad. En el conjunto de población ocupada en los últimos años, los jóvenes menores de 25 años constituyen el 25.7%. Tan solo el 10% tiene 50 años o más, y son principalmente los que están trabajando actualmente. Sin embargo, al analizar la distribución del empleo facilitado por las empresas, la población joven se reduce al 14%, indicando el fuerte impacto de la juventud en el empleo temporal.

B.-Estado civil

La distribución de esta variable figura en los cuadros siguientes, claramente asociada a la distribución por grupo de edad.

	Total	Trabajador	Ex trabajador
	%	%	%
Soltero/a	47.1	35.0	55.6
Casado/a	44.3	55.3	36.6
En pareja	1.6	1.5	1.7
Divorciado, viudo, separado	6.8	8.3	5.8
Nc	0.2	0.0	0.3

	SEXO	
	Hombre	Mujer
	%	%
Soltero/a	52.6	43.2
Casado/a	43.1	45.2
En pareja	1.4	1.7
Divorciado, viudo, separado	2.4	9.9
Nc	0.5	0.0

	EDAD		
	Menos 24	25/49	50 y Más
	%	%	%
Soltero/a	95.3	34.1	6.1
Casado/a	3.1	57.0	69.4
En pareja	0.8	1.9	2.0
Divorciado, viudo, separado	0.0	7.1	22.4
Nc	0.8	0.0	0.0

C.-Estatus socioeconómico

Predomina el estatus bajo entre los trabajadores y extrabajadores del sector turístico en Andalucía, sobre todo entre el grupo de extrabajadores, entre las mujeres y entre los de más edad.

	Total	Trabajador	Ex trabajador
	%	%	%
Alto	2.6	3.4	2.0
Medio-Alto	13.2	12.6	13.6
Medio	27.3	32.5	23.7
Medio-Bajo	43.1	40.8	44.7
Bajo	13.8	10.7	15.9
Alto	15.8	16.0	15.6
Medio	27.3	32.5	23.7
Bajo	56.9	51.5	60.6

	SE XO			EDAD		
	Total	Hombre	Mujer	Menos 24	25/49	50 y Más
	%	%	%	%	%	%
Alto	2.6	2.4	2.7	0.8	3.1	4.1
Medio-Alto	13.2	14.8	12.0	18.6	12.4	4.1
Medio	27.3	30.1	25.3	28.7	28.2	18.4
Medio-Bajo	43.1	43.1	43.2	44.2	42.7	42.9
Bajo	13.8	9.6	16.8	7.8	13.6	30.6
Alto	15.8	17.2	14.7	19.4	15.5	8.2
Medio	27.3	30.1	25.3	28.7	28.2	18.4
Bajo	56.9	52.7	60.0	53.0	56.3	73.5

2.-TRABAJADORES : CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO OCUPADO

En epígrafes anteriores nos hemos aproximado a las características del empleo y su estacionalidad a partir de la población ocupada en los últimos años en el sector turístico que en la actualidad no trabaja en el sector, bien por estar en situación de búsqueda de empleo o por su condición de ocupada en otro sector de actividad. En los siguientes apartados se contrastan los datos expuestos con los

procedentes de la población ocupada actualmente en el sector, que obviamente ofrece en principio una mayor estabilidad en el puesto de trabajo, con un tiempo medio de antigüedad en la empresa de 8 años, aunque significando que un 21.9% lleva menos de un año.

Tiempo (en meses) trabajando en la empresa del sector turístico andaluz

	SEXO			EDAD	
	Total	Hombre	Mujer	Menos 24	25 y más
	%	%	%	%	%
Menos de 6 meses	11.7	11.3	11.9	33.3	8.0
De 6 a 12 meses	10.2	11.3	9.2	23.3	8.0
De 13 a 24 meses	9.2	6.2	11.9	16.7	8.0
Más de 2 años	68.4	70.1	67.0	26.7	75.6
Ns/nc	0.5	1.0	0.0	0.0	0.6
Tiempo medio (en años)	8.1	9.5	6.9	1.9	9.2

	TIPO DE CONTRATO				
	Total	Indefinido	Temporal	Autónomo	Otros
	%	%	%	%	%
Menos de 6 meses	11.7	3.4	27.9	0.0	22.2
De 6 a 12 meses	10.2	7.9	18.0	2.6	11.1
De 13 a 24 meses	9.2	7.9	9.8	7.9	16.7
Más de 2 años	68.4	80.9	44.3	89.5	44.4
Ns/nc	0.5	0.0	0.0	0.0	5.6
Tiempo medio (en años)	8.1	9.8	4	11.5	6.5

Estabilidad que viene avalada también por el tipo de contrato que tienen firmado con sus empresas y en el que 4 de cada 10 es un contrato indefinido. Sin embargo, y pese al peso de los contratos indefinidos, los contratos temporales son mayoritarios en las mujeres ocupadas (37.6%) y en los menores de 25 años, donde la mitad de los contratos son temporales (50.0%), confirmando los datos apuntados para la población de extrabajadores/as. A estos resultados habría que añadir el peso de la ayuda familiar y el

empleo sin contrato que significa el 8.7% y asciende al 11.0% en las mujeres y al 20.0% en el grupo de jóvenes.

Tipo de contrato					
	Total	SEXO		EDAD	
		Hombre	Mujer	Menos 24	25 y más
	%	%	%	%	%
Indefinido	43.2	50.5	36.7	23.3	46.6
Temporal	29.6	20.6	37.6	50.0	26.1
Autónomo	18.4	22.7	14.7	6.7	20.5
Resto	8.7	6.2	11.0	20.0	6.8

	Total	TIPO DE EMPRESA		
		Alojamien to	Rest Bebidas	Ocio Otros
	%	%	%	%
Indefinido	43.2	44.4	39.5	46.9
Temporal	29.6	37.0	22.4	28.6
Autónomo	18.4	13.6	21.1	22.4
Resto	8.7	4.9	17.1	2.0

La importancia del empleo temporal se confirma también en el número medio de empleos de la población ocupada. Los valores medios son de 3,5 contratos, con una duración media cada uno de ellos de 25 meses, para quienes en la actualidad citan un contrato indefinido. Esto quiere decir que, de forma aproximada, tienen que pasar 5 o 6 años antes de conseguir un contrato de este tipo.

A.-Origen del trabajador en el sector turístico andaluz

Tal y como ocurre con el colectivo de extrabajadores del sector, los trabajadores actuales acceden al turismo desde cualquier tipo de sector, si bien hay una importante proporción que manifiesta que siempre ha trabajado en el sector del turismo –los trabajadores de más edad- o procede de empresas de turismo de fuera de la comunidad

de Andalucía. También, entre los más jóvenes y debido a la escasa edad, se accede al turismo sin ninguna experiencia laboral previa. Es decir, el sector turístico andaluz significa el primer puesto de trabajo.

Por lo tanto, a un trabajo en el sector del turismo andaluz no se accede tras una preparación específica para ello, es un trabajo que satisface, como ya hemos visto, y que atrae a una fuerza de trabajo heterogénea y con muy distintas formaciones y experiencias.

Antes de trabajar en el sector turístico andaluz, en qué sector trabajaba

	ACTIVIDAD			
	Total	Alojamiento	Rest Bebida	Ocio Otros
	%	%	%	%
Servicios	14.6	16.0	10.5	18.4
Hostelería no Andalucía	11.7	12.3	10.5	12.2
Comercio	10.7	6.2	15.8	10.2
Agricultura	8.7	11.1	7.9	6.1
Construcción	7.8	7.4	9.2	6.1
Fabricación y producción	2.4	3.7	0.0	4.1
Industria pesada	1.0	1.2	0.0	2.0
Talleres	0.5	0.0	0.0	2.0
Estudiaba	1.5	1.2	2.6	0.0
No trabajaba	21.4	23.5	19.7	20.4
Siempre ha trabajado en sector turístico	17.0	16.0	18.4	16.3
Ns/nc	2.9	1.2	5.3	2.0

B.-El peso de la inmigración en los contratados en el turismo andaluz

Los trabajadores extranjeros están cada vez más presentes en el sector del turismo, incluido el turismo andaluz. Como ejemplo, durante el año 2004 un 25% de las empresas

realizaron nuevas contrataciones. La tercera parte de ellas (el 32.8%) contrataron a trabajadores extranjeros. Esto quiere decir que del total de empresas andaluzas del sector del turismo, el 8.2% contrató inmigrantes. Entre las empresas andaluzas, la media de contratos a inmigrantes fue, durante el año 2004, de 0.74, lo que, traducido al peso que estos tuvieron sobre el total de contratos realizados permite estimar que, del total de contrataciones realizadas por las empresas del turismo andaluz durante 2004, el 22.75% fueron contrataciones a trabajadores extranjeros. Cerca de 1 de cada 4 nuevos contratos es a un inmigrante.

Peso de la inmigración en los contratos

	ACTIVIDAD		
	Total	Alojamiento Ocio	Rest Bebidas
% medio de INMIGRANTES sobre total contratados en 2004	22.75	6.55	24.54

Como puede verse el peso de la inmigración es muy superior en el sector de la restauración y bebidas, ahí donde las empresas son más pequeñas en número de empleados y existen menores contrataciones.

Los trabajadores contratados proceden principalmente de países europeos, ya sean comunitarios o no, seguidos de los de América, central y del sur. El resto de orígenes queda con un peso muy bajo en comparación con los anteriores.

C.-Perfil de los trabajadores contratados: formación

El nivel formativo de los contratados durante el año 2004 para el desarrollo de sus tareas productivas no es algo que parece que preocupa mucho a las empresas. Únicamente en un 20% de los casos se dieron cursos de formación para el desempeño de las tareas asociadas al puesto de trabajo. Bien es cierto que la gran parte de la fuerza trabajadora contratada ha ido dirigida a ocupaciones que no requieren una cualificación demasiado "especializada", pero llama la atención que 3 de cada 4 empresas contratadoras no han ofrecido ningún tipo de formación a los nuevos trabajadores. Y ello reconociendo que el nivel formativo de los mismos, para el desarrollo correcto de sus labores, no era el ideal. El porcentaje de empresas que valoran el nivel formativo de los contratados como bueno o muy bueno es del 56.7%. Esta valoración se incrementa significativamente hasta 67.0% en alojamiento y ocio.

Se dieron cursos de formación para el desempeño de las tareas productivas

	Total	ACTIVIDAD	
		Alojamiento Ocio	Rest Bebidas
	%	%	%
Sí	19.9	29.1	18.8
No	75.2	69.6	75.9
Ns/nc	4.9	1.3	5.3

Los establecimientos hoteleros y de ocio reconocen haber ofertado más formación a sus nuevos empleados, además de valorar más el nivel formativo de los nuevos trabajadores/as, quizás por la mayor diversidad de los

puestos de trabajo en comparación con los restaurantes y establecimientos de bebidas.

Cómo valora el nivel formativo de los contratados durante 2004

	Total	ACTIVIDAD	
		Alojamiento Ocio	Rest Bebidas
	%	%	%
Muy bueno	18.2	11.9	19.0
Bueno	38.5	55.1	36.5
Ni bueno ni malo	32.8	21.9	34.1
Malo	3.3	2.6	3.4
Muy malo	1.8	2.5	1.7
No era necesaria formación	0.5	0.0	0.5
Ns/nc	4.9	6.0	4.8

La mitad de los contratados tenían un nivel óptimo para desarrollar sus actividades, más entre los establecimientos hoteleros y de ocio, y sin embargo en la gran mayoría de las empresas no se ofreció ningún tipo de formación para conseguir que la totalidad tuviera ese nivel óptimo.

Sin embargo, y pese a que se reconoce que la formación y cualificación no era en el total de los casos la idónea, los empleadores están satisfechos con los nuevos contratados durante 2004, ya que sobre una escala de 1 a 10, donde 1 es que están totalmente insatisfechos con ellos y 10 que están totalmente satisfechos, la valoración media otorgada por las empresas andaluzas a sus nuevos contratados es elevada (7.41), sin que existan diferencias significativas entre las empresas hoteleras y de ocio y las de restauración y bebidas.

3.- OPINIÓN SOBRE LA ESTACIONALIDAD

Los empresarios del sector son conscientes de que la estacionalidad a la que está sometida su actividad tiene un efecto directo en el empleo y en la calidad del personal contratado. Además, no se prevé que esta situación desaparezca en un futuro próximo. Como puede apreciarse en el siguiente cuadro, un 78.9% se muestra de acuerdo con que la estacionalidad influye mucho en la contratación, sin que haya expectativas de que desaparezca. Es importante constatar el hecho de que sean mayoría las empresas que suscriben la frase de que el personal eventual que se contrata no tiene la suficiente formación y su influencia en la prestación de un buen servicio, lo que contrasta con el bajo porcentaje de empresas que programa formación para las nuevas contrataciones.

Grado de acuerdo con las siguientes frases...

	La estacionalidad influye mucho en la contratación	La eventualidad del personal es un handicap importante para la prestación de un buen servicio	El personal eventual que se contrata no tiene la suficiente formación	En un futuro próximo la estacionalidad desaparecerá	Una de las condiciones a tener en cuenta en esta actividad es la estacionalidad
	%	%	%	%	%
Muy de acuerdo	36.2	27.7	18.2	5.2	22.6
Bastante de acuerdo	42.7	44.5	40.0	20.6	51.1
Bastante en desacuerdo	4.6	10.2	21.7	29.8	6.1
Muy en desacuerdo	1.2	3.6	5.7	15.2	1.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5.3	5.8	6.5	6.0	6.3
Ns	10.0	8.2	7.9	23.2	12.2
Total Muy + Bastante de acuerdo	78.9	72.2	58.2	25.8	73.7

CONCLUSIONES

- ✓ Atendiendo a la información procedente de la encuesta a empresas, las estimaciones son que un 36% de la población ocupada actualmente en el sector son mujeres y que los trabajadores/as menores de 25 años suponen el 14%. Las diferencias son elevadas por sectores de actividad ya que el peso de las mujeres asciende al 51% en el sector de alojamiento y ocio y desciende al 35% en el sector de restauración y bebidas. La frecuencia relativa de jóvenes presenta una situación inversa, con un 11% en establecimientos de alojamiento y ocio y un 15% en restauración y bebidas.
- ✓ La distribución hombres/mujeres se mantiene en la contratación de los últimos dos años (65% hombres y 35% mujeres). No obstante, el mayor impacto de la temporalidad en las mujeres se produce en empresas a partir de 6 empleados y en el sector de alojamiento/ocio. Mientras el porcentaje de mujeres en las plantillas de las empresas de 6 a 49 trabajadores/as es del 37%, las mujeres significan el 45% de las nuevas contrataciones. De igual forma, las mujeres significan el 46% de la plantilla de las empresas de más de 50 trabajadores/as y suponen el 70% de las contrataciones en este grupo de empresas.
- ✓ El tipo de empresas que más ha demandado nuevos trabajadores durante el pasado año han sido los establecimientos hoteleros y de ocio, donde un 48% de los mismos ha realizado algún tipo de

contratación frente al 23% de los restaurantes o establecimientos de bebidas. El tamaño influye fuertemente a la hora de solicitar nuevos empleados; si bien la totalidad de las empresas grandes ha contratado nuevos trabajadores durante el pasado año, tan solo lo ha hecho el 4% de las pequeñas empresas.

- ✓ Los datos obtenidos confirman el fuerte impacto de la temporalidad en las mujeres. Lo anterior es consistente con la estructura de la muestra de la población ocupada en el sector en los últimos años. Así, aunque las mujeres representan poco más de la tercera parte de las plantillas de las empresas del sector suponen más del 50% de la población ocupada en los últimos años. Esto indica una mayor rotación en las mujeres que soportan en mucha mayor medida la temporalidad de los contratos y la estacionalidad del sector.

- ✓ A la misma conclusión puede llegarse respecto al impacto de la temporalidad en la población joven, que representa un 14% de las plantillas pero asciende a aproximadamente la cuarta parte de la población ocupada en los últimos cinco años. A la población menor de 25 años le afecta tanto el empleo temporal como el empleo de ayuda familiar y trabajos sin contrato. Todas estas modalidades suponen prácticamente la totalidad del empleo a la población joven, en la que los contratos indefinidos no superan el 10%.

- ✓ Todo ello viene derivado de la estructura de las contrataciones que se realizan en el sector, temporales en su gran mayoría e independientemente de que se trate del sector de restauración o del sector de alojamiento y ocio. Si se analiza el perfil de los contratos realizados en el último año, se confirma que los contratos temporales, ya sean a tiempo parcial o completo, suponen casi el 70% del total de contratos firmados durante 2004 en el sector turístico andaluz (el 68,2%). En esta cifra, un 23,8% se debe a contratos temporales a tiempo parcial. Los contratos indefinidos representan el 20,8% y el resto es básicamente ayuda familiar y fijos discontinuos.

- ✓ Las estimaciones permiten inferir que el peso de la inmigración en las plantillas está en torno al 7% y en constante crecimiento. De hecho, la tercera parte de las empresas con contratación en 2004 incluyeron trabajadores extranjeros y el peso de los inmigrantes sobre el total de contratos fue del 22,7%.

- ✓ La temporalidad y estacionalidad del sector no parece que variará mucho en los próximos años si atendemos a las expectativas manifestadas por las empresas. Quienes esperan un incremento de personal manifiestan que el 20% de los contratos serían indefinidos, sobre todo en las empresas pequeñas, mientras que el 35% serían temporales y el 45% a tiempo parcial. Esta opinión manifestada para la situación de la propia empresa difiere de las expectativas de contratación que se tienen para el

conjunto del sector. Según el conjunto de empresas del sector turístico, la forma de contratación de nuevo personal para los próximos años sería de 4% de contratos indefinidos, un 45% de contratos a tiempo parcial y de un 51% de contratos temporales. En conclusión, se reconoce implícitamente que la temporalidad de los nuevos contratos será superior al 90%. Además, un 78,9% del total de empresas se muestra de acuerdo con que la estacionalidad influye mucho en la contratación, sin que haya expectativas de que esta situación desaparezca.

- ✓ El nivel formativo de los trabajadores contratados durante el año 2004 no es algo que parece preocupar mucho a las empresas. Únicamente en un 20% de los casos se dieron cursos de formación para el desempeño de las tareas asociadas al puesto de trabajo. Y ello expresando que el nivel formativo de los mismos, para el desarrollo correcto de sus labores, no era el ideal. El porcentaje de empresas que valoran el nivel formativo de los contratados como bueno o muy bueno es del 56.7%. Esta valoración se incrementa significativamente hasta el 67.0% en alojamiento y ocio. Los datos son consistentes con los procedentes de la muestra a población ocupada en el sector en los últimos cinco años, en la que el porcentaje que declara haber recibido algún tipo de formación específica para desempeñar el puesto de trabajo oscila entre el 30% (extrabajadores/as) y el 40% (ocupados/as actualmente en el sector).

- ✓ Una parte importante de la población ocupada en el sector turístico llega al mismo desde la inactividad, sobre todo los menores de 24 años y las mujeres. El peso de la situación de desempleo como origen es del 42% en la población que en la actualidad trabaja en otro sector o se encuentra sin empleo y del 21% en la población ocupada actualmente en el sector turístico. Considerando la población que accede desde la situación de ocupada en otros sectores, los cuatro sectores de origen más frecuentes son, por este orden, los Servicios, la Hostelería fuera de la comunidad autónoma, el Comercio y la Agricultura. No obstante, existe un patrón muy diferente entre hombres y mujeres. En los hombres, la Construcción es uno de los tres sectores de origen más importantes por encima del Comercio o la Agricultura, mientras que en las mujeres el sector Servicios y el Comercio son los dos sectores más frecuentes.

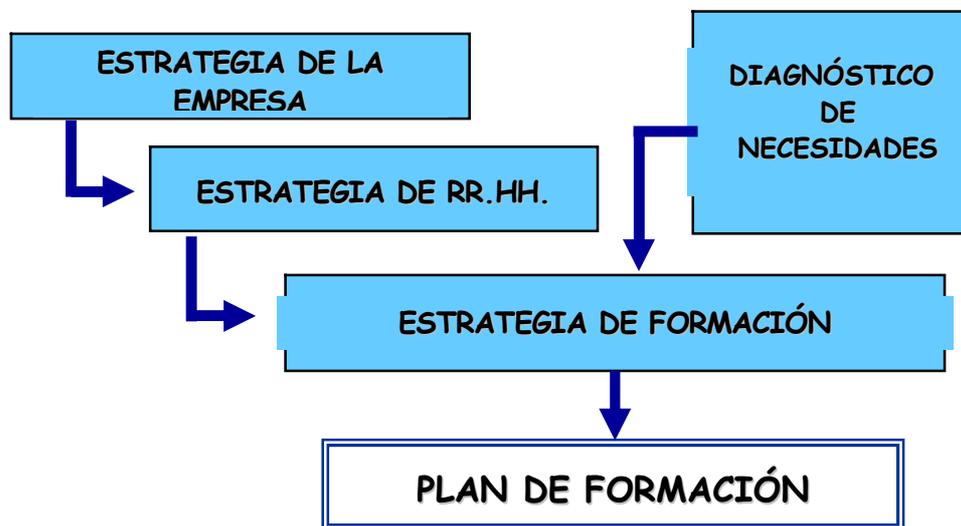
- ✓ Considerando exclusivamente la población no ocupada actualmente en el sector turístico, pero que sí lo ha estado en los últimos cinco años, el principal destino tras el empleo en el sector es la situación de desempleo (un 46%). En el resto de casos, los sectores destino se configuran básicamente como los mismos expuestos al hablar del origen. Así, el sector servicios, y en menor medida el Comercio, son los dos sectores de destino mayoritarios. Para las mujeres estos dos sectores son prácticamente los únicos destinos, mientras que la Construcción es el segundo en importancia entre los hombres. No se observan diferencias significativas en la distribución

del sector de destino según el grupo de edad (jóvenes menores de 25 años y mayores de 25 años), excepción hecha del paso a la situación de desempleo (significativamente mayor en los más jóvenes).

MARCO TEORICO PARA EL DESARROLLO DE UN PLAN DE FORMACION.

1.-DISEÑO DEL PLAN DE FORMACIÓN

En el siguiente esquema podemos observar las fases completas para la realización de un Plan de Formación. Podemos observar como parte esencial el Diagnostico de Necesidades formativas para el correcto desarrollo del plan.



2.-ESTRATEGIA DE LA EMPRESA

En función del entorno socio – económico de la empresa y de los mercados en los que se encuadra, los responsables máximos de la empresa establecen las directrices acerca de hacia dónde quieren dirigir sus esfuerzos con la intención de favorecer la permanencia de la misma y alcanzar los mayores ratios de rentabilidad posibles.

En este marco se realizan planteamientos del tipo:

- ¿Cuáles son los factores clave para mantenernos en nuestro mercado? ¿Y para crecer?
- El posible desarrollo del negocio ¿nos hace plantearnos una estrategia de crecimiento de estructuras?
- ¿Es el momento de acceder a mercados más allá de nuestra ciudad, provincia, región, nación?
- ¿Es el momento de hacer una apuesta económica en forma de inversiones? ¿En personas, en equipos, en tecnología?
- ¿Necesitamos desarrollar una nueva estrategia comercial?
- ¿Conocemos nuestro sector con suficiente profundidad?

3.-ESTRATEGIA DE RR.HH

Son las directrices en materia de RRHH. que dimanen de la estrategia de la empresa en lo referente al rol de las personas en dicha estrategia

Aporta una visión global de cómo las personas de la empresa inciden en su estrategia. Incluye datos sobre todas las políticas funcionales en este campo: captación, retribución, comunicación, desarrollo, etc

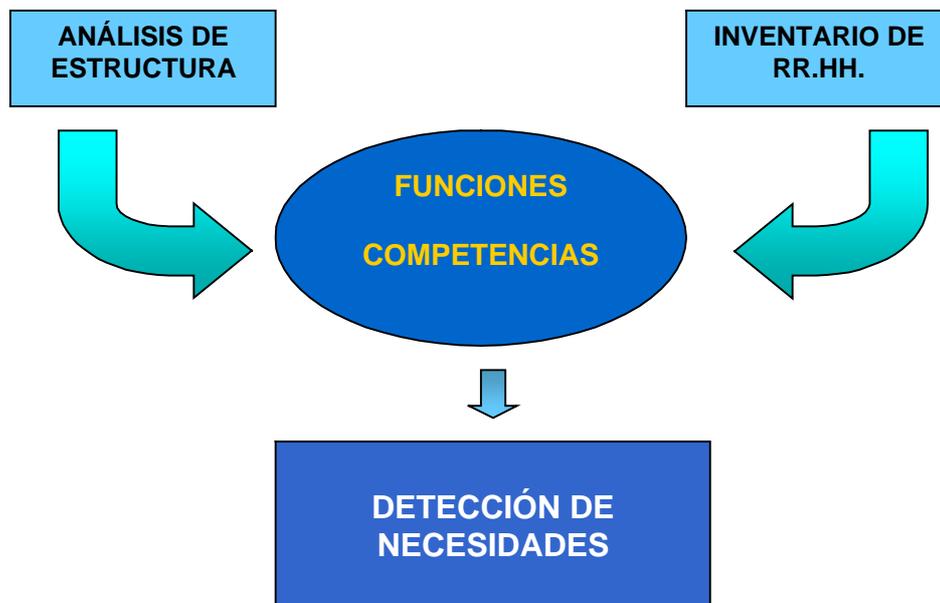
Dentro de la estrategia de desarrollo de personas se emplean distintas herramientas:

- ✓ *Programas de Formación*
- ✓ *Programas de Entrenamiento*
- ✓ *Planes de Carrera*
- ✓ *Programas de Rotación*

4.-DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

El diagnostico de Necesidades de Formación analiza y detecta las desviaciones entre la Formación adecuada para el desempeño de los puestos de trabajo y la que ostenta sus ocupantes en función del modelo de estrategia que se haya definido.

A.-Esquema para la realización del Estudio de Necesidades de Formación



B.-Funciones

Conjunto de tareas / actividades que se deben ejecutar en un Puesto de Trabajo para alcanzar los objetivos propuestos para el mismo.

C.-Competencias Profesionales

Por Competencias Profesionales entendemos los Conocimientos, Habilidades y Actitudes que la empresa necesita para atraer, desarrollar, retener y recompensar a sus profesionales

Partiendo del conocimiento y análisis de la estructura organizativa, y de las personas de la compañía, se analizan las diferencias entre la situación objetivo y la actual (según las funciones y/o competencias), apareciendo los aspectos en los que la formación aporta valor en el acercamiento entre estos dos ámbitos.

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES



Identificación de necesidades en distintos ámbitos:

- ✓ Generales de la compañía
- ✓ De gestión
- ✓ Técnicas / de área
- ✓ Específicas de cada ocupación / persona

5.-ESTRATEGIA DE FORMACIÓN

ESTRATEGIA DE FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN
(QUÉ ES)

LA FORMACIÓN COMO ELEMENTO DINAMIZADOR Y POTENCIADOR DEL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

EXPLICACIÓN
(POR QUÉ)

PARA CONSEGUIR UNA MAYOR ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS A LOS PUESTOS DE TRABAJO

OBJETIVO
(PARA ES)

1. CONSEGUIR UNA MAYOR ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS A LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS
2. DESARROLLAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS ÁMBITOS DE LA EMPRESA
3. SISTEMA DE MOTIVACIÓN LABORAL, LO QUE SUPONE CONSIDERAR LA ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA CONSEGUIR UNA MAYOR ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS A LOS PUESTOS DE TRABAJO

- La formación mejora los niveles de rendimiento y de productividad
- Posibilita, a través de una mayor cualificación, mayor flexibilidad y capacidad para adaptarse a los cambios que se produzcan
- Motiva a los empleados, al percibir interés por su desarrollo y permitirles la mejora de su propia competencia
- Incrementa el desarrollo, la promoción y la empleabilidad de los trabajadores.
- Mejora la atención que se presta a los clientes externos y/o internos
- Mejora el clima laboral y la comunicación
- Ayuda, en general, al desarrollo de los individuos, de los grupos y de la empresa
- Es, en definitiva, un pilar básico para la mejora continua

6.-PLAN DE FORMACIÓN

- ➔ Respuesta a las necesidades establecidas por la política de formación
 - ➔ Operativización en forma de finalidades concretas de los principios fijados
1. Incentivar la capacitación de los empleados en el dominio de idiomas, para dar respuesta a las metas internacionales planteadas en los próximos años
 2. Desarrollar la capacidad gerencial de los directivos y mandos, que necesitan conocer técnicas y sistemas

- actualizados para la coordinación y supervisión de los equipos de trabajo
3. Diseñar un programa específico de formación en informática para la extensión de los conocimientos de ofimática a los usuarios
 4. Potenciar la formación comercial, para conseguir los nuevos objetivos que plantea la expansión de la empresa
 5. Propiciar la mejor adaptación a las nuevas tecnologías introducidas en los equipos y sistemas de la empresa, facilitando la integración de los empleados a las condiciones de trabajo
 6. Formar a los nuevos empleados en las características y conocimientos de la empresa, así como en el conocimiento específico de su puesto de trabajo, propiciando de esta manera una adaptación más rápida y provechosa

A.-ASPECTOS A DETALLAR POR CADA ACTIVIDAD FORMATIVA

- ➔ Objetivo específico
- ➔ Contenidos
- ➔ Metodología
- ➔ Duración
- ➔ Datos de gestión
 - nº de alumnos
 - nº de cursos o acciones
 - coste medio alumno/hora de formación
 - fechas
 - aulas

B.-GESTIÓN DEL PLAN

- Diseño del calendario de Formación
- Convocatoria de Cursos.
- Convocatorias a los participantes.
- Preparación materiales didácticos
- Selección de Aulas

C.-IMPARTICIÓN FORMACIÓN

- Selección del Profesorado
- Elección de Materiales del Alumnado
- Integración del grupo
- Dinamización

D.-EVALUACIÓN DEL PLAN

- Nivel de Reacciones
- Nivel de Aprendizaje
- Nivel de Transferencia al puesto de trabajo
- Nivel de Parámetros
- Nivel de Rentabilidad

NECESIDAD E IMPORTANCIA DE LA FORMACION CONTINUA DE TRABAJADORES

La Formación Profesional Continua es uno de los tres subsistemas que integran el Sistema de Formación Profesional en España. Tiene por objeto **la formación permanente y el reciclaje de los trabajadores ocupados**, contribuyendo de esta forma a su promoción y a la competitividad de las empresas.

La Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo es la entidad estatal encargada de impulsar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de Formación Continua. Tiene encomendadas las funciones de gestión, asistencia técnica y seguimiento y control de las acciones formativas, sin perjuicio de las que corresponden al Servicio Público de Empleo Estatal y a las Comunidades Autónomas en sus ámbitos de competencia.

El derecho a la educación tiene en la formación profesional una vertiente de significación individual y social creciente. La cualificación profesional que proporciona esta formación sirve tanto a los fines de la elevación y nivel de la calidad de vida de las personas como a los de la cohesión económica y social del fomento del empleo.

"El derecho a la educación tiene en la formación profesional una vertiente de significación individual y social creciente. La cualificación profesional que proporciona esta formación sirve tanto a los fines de la elevación y nivel de la calidad de vida de las personas como a los de la cohesión económica y social del fomento del empleo."

La Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional tiene por finalidad la creación de un Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional que dote de unidad, coherencia y eficacia a la planificación, ordenación y administración de esta realidad. Tiene como finalidad el facilitar la integración de las distintas formas de certificación y acreditación de las competencias y de las cualificaciones profesionales.

La formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica.

Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

Desde el año 1993, la formación y el reciclaje profesional de los trabajadores ocupados se ha regulado a través de los Acuerdos Nacionales de Formación Continua, suscritos entre las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, y entre éstas y el Gobierno. Se han firmado tres acuerdos de formación continua (diciembre del año 1992, 1996 y 2000), dando lugar a un sistema que ha permitido, por una parte, dotar al sistema de unos recursos financieros para las empresas y sus trabajadores y, por otra, desarrollar un modelo de gestión basado en la concertación social y en el desarrollo de instituciones paritarias sectoriales y territoriales.

El modelo de gestión establecido en los acuerdos se ha caracterizado por el protagonismo de los agentes sociales en el diseño e implantación de la formación continua, a la vez que se ha ido incrementando progresivamente la participación de la Administración del Estado. Se han aunado esfuerzos en un marco de permanente diálogo social con un fin común: mejorar cada vez más el sistema de formación de los trabajadores.

En 2003 se procede a la revisión del sistema de formación continua, y a la introducción de determinados ajustes y mejoras a través de lo establecido en el R.D. 1046/2003. La revisión del sistema se hace necesaria por diversas circunstancias:

- **Lo establecido por el Tribunal Constitucional** en cuanto a la delimitación de los supuestos en los que la gestión o ejecución de las acciones

formativas correspondería al Estado o a las comunidades autónomas.

- **La publicación de la Ley Orgánica de las Cualificaciones y formación profesional**, que requiere el desarrollo del sistema de formación continua desde una perspectiva integradora.
- **La necesidad de que las ayudas de formación continua** se extiendan al mayor número de empresas, muy especialmente a las pequeñas y medianas, que constituyen la mayor parte de nuestro tejido productivo.

El RD 1046/2003 de 1 de agosto regula el Subsistema de Formación Profesional Continua, el régimen de funcionamiento, su financiación y su estructura organizativa y de participación.

Establece las diferentes **iniciativas de formación continua**, que son reguladas por sus respectivas Ordenes Ministeriales.

- Acciones de formación continua en las empresas, que incluyen los permisos individuales de formación.
- Contratos programa para la formación de trabajadores.
- Acciones complementarias y de acompañamiento a la formación.

Determina los principios generales del Subsistema:

- La unidad de caja de la cuota de formación profesional, sin perjuicio de que puedan existir otras fuentes de financiación de la formación profesional de trabajadores ocupados.
- El protagonismo de los agentes sociales en el desarrollo del subsistema de formación continua.
- La importancia de los acuerdos que se alcancen en la negociación colectiva para el desarrollo de las iniciativas de formación continua.
- La unidad de mercado de trabajo y la libertad de circulación de los trabajadores en el desarrollo de las acciones formativas, tanto dentro del territorio español como en el ámbito de la Unión Europea.
- La consideración de la formación continua como instrumento esencial para garantizar la formación a lo largo de la vida.
- La consideración de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, y, especialmente, el sistema nacional de cualificaciones y formación profesional como referente del subsistema de formación profesional continua.
- La incorporación a la gestión de las comunidades autónomas.

Estructura organizativa y de participación

1. **Comisión Estatal de Formación Continua.** Adscrita al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, formada por las organizaciones empresariales y sindicales más

representativas, el Ministerio y las Comunidades Autónomas, presidida por el Secretario General de Empleo.

2. Comisiones paritarias sectoriales. Podrán constituirse en el marco de los convenios colectivos sectoriales de ámbito estatal o mediante acuerdos específicos, de acuerdo con el mapa sectorial que se apruebe por la Comisión Estatal de Formación Continua. Estas comisiones estarán integradas por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas y por las representativas en el sector o subsector.

3. Comisiones paritarias territoriales. En cada comunidad autónoma podrá constituirse una comisión paritaria integrada por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas en su territorio.

Financiación y distribución de créditos

La formación continua se financiará de conformidad con lo establecido en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, a través de los créditos aprobados para el Servicio Público de Empleo Estatal INEM; a los correspondientes del Fondo Social Europeo y a los créditos específicos para la formación de trabajadores ocupados que no tengan obligación de cotizar para la contingencia de formación profesional.

Anualmente, el SPEE-INEM determinará para su inclusión en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, el presupuesto para cada una de las iniciativas

de formación continua, teniendo en cuenta las necesidades atendidas a través de cada una de ellas.

La Formación Profesional Continua, uno de los tres subsistemas de Formación Profesional existentes en España, está orientada a la formación de los trabajadores ocupados.

Está regulada por el Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto (BOE, 12/09/03) y por las diferentes disposiciones que lo desarrollan.

Este Real Decreto, que entró en vigor el 1 de enero de 2004, contempla las siguientes **Iniciativas de formación**:

- **Acciones de Formación Continua en la Empresa, que incluyen los Permisos Individuales de Formación.**
- **Contratos Programa para la formación de trabajadores.**
- **Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación**

Acciones de Formación Continua en la Empresa

Son las que **se planifican, organizan y gestionan por las empresas** para sus trabajadores; utilizan para su financiación la cuantía para Formación Continua que se asigna a cada empresa en función de su plantilla.

Esta Iniciativa de formación comprende también los **Permisos Individuales de Formación (PIF)**, que tienen por objeto el que los trabajadores puedan realizar Acciones

formativas reconocidas por una titulación oficial, sin coste para la empresa donde prestan sus servicios. Las empresas que cotizan por la contingencia de Formación Profesional disponen de un crédito para Formación Continua, cuya cantidad resulta de aplicar a la cuantía ingresada por la empresa por este concepto en el año anterior un porcentaje de bonificación. Este porcentaje se establece cada año en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, en función del tamaño de las empresas.

"Son las que se planifican, organizan y gestionan por las empresas para sus trabajadores; utilizan para su financiación la cuantía para Formación Continua que se asigna a cada empresa en función de su plantilla."

La Orden TAS/500/2004, por la que se regula la financiación de las Acciones de Formación Continua en las empresas, determina los módulos económicos máximos de financiación de las Acciones formativas en función de que éstas sean presenciales, a distancia, teleformación o mixtas.

Contratos Programa para la formación de trabajadores.

Es la iniciativa de **formación** que tiene como finalidad tanto la **mejora de las competencias y cualificaciones** como la **actualización y especialización profesional de los trabajadores ocupados**, cualquiera que sea el sector

o rama de actividad en que el trabajador presta sus servicios.

Se podrán suscribir Contratos programa para los siguientes

tipos de Planes de formación:

- Planes Intersectoriales
- Planes Sectoriales amparados en la negociación colectiva sectorial de ámbito estatal
- Planes para la Economía Social
- Planes para los Trabajadores Autónomos

Las **entidades que pueden optar a estas subvenciones** son las siguientes:

- Confederaciones empresariales y sindicales más representativas (Planes Intersectoriales)
- Confederaciones empresariales y sindicales más representativas en el sector y las entidades creadas al amparo de la negociación colectiva (Planes Sectoriales)
- Confederaciones y federaciones de cooperativas y sociedades laborales con notable implantación en su ámbito territorial (Planes para la Economía Social)
- Asociaciones de trabajadores autónomos de carácter intersectorial con suficiente implantación en su ámbito territorial (Planes para los Trabajadores Autónomos)

La financiación de Planes de Formación Continua mediante Contratos Programa se realiza a través de **convocatorias de subvenciones públicas**, que están reguladas por una Orden Ministerial.

"Es la iniciativa de formación que tiene como finalidad tanto la mejora de las competencias y cualificaciones como la actualización y especialización profesional de los trabajadores ocupados, cualquiera que sea el sector o rama de actividad en que el trabajador presta sus servicios."

Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación

Es la Iniciativa de formación que **tiene por objeto:**

- La investigación y prospección del mercado de trabajo para anticiparse a los cambios en los sistemas productivos.
- El análisis de la repercusión de la Formación Continua en la competitividad de las empresas y en la cualificación de los trabajadores.
- La elaboración de productos y herramientas innovadores relacionados con la Formación Continua.
- La determinación de las necesidades de formación que permitan contribuir al progreso económico de los sectores productivos en el conjunto de la economía.

La **financiación** de los proyectos de Acciones Complementarias se realiza mediante convocatorias anuales de subvenciones públicas, que están reguladas por una Orden Ministerial.

NECESIDADES FORMATIVAS DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO DE ANDALUCÍA.

1. PRESENTACIÓN.

A. JUSTIFICACIÓN

Cada vez más, las empresas conciben la *formación continua de sus empleados como una inversión*, es decir, como parte integral de las estrategias que las sociedades utilizan para mantener su competitividad en el mercado laboral. Los posibles desajustes que puedan existir entre la oferta y la demanda en cuestiones de formación y empleo hacen que las acciones emprendidas, sin un análisis de necesidades previo, resulten con frecuencia inadecuadas y carentes de eficacia.

Con la presente investigación, se pretende dotar al *Sector Turístico de Andalucía*, de herramientas que ayuden a detectar las necesidades de formación, actuales y futuras, en los trabajadores de dicho sector.

"Cada vez más, las empresas conciben la formación continua de sus empleados como una inversión, es decir, como parte integral de las estrategias que las sociedades utilizan para mantener su competitividad en el mercado laboral."

Existen varias perspectivas en la detección de necesidades formativas. La mayoritaria hasta ahora es la que se lleva a nivel de empresa para mejorar el control sobre sus recursos humanos. Esto supone una evaluación exhaustiva de tareas y competencias de las personas que las desempeñan.

El resultado es un análisis en profundidad y a conciencia de una sola organización ya que se actúa desde dentro, con un alto grado de control y conocimiento de la misma.

La segunda gran categoría de análisis de necesidades de formación, que comienza a tomar fuerza en los últimos años, *está más enfocada a las posibilidades de creación y mejora en el empleo de los trabajadores objeto de estudio*. Es el caso de la mayoría de los estudios patrocinados desde organismos públicos o fundaciones, muchos de los cuales sirven para una posterior definición de políticas formativas o de empleo y de mecanismos de prospectiva. El presente proyecto debe situarse dentro de este bloque de análisis.

"La segunda gran categoría de análisis de necesidades de formación, que comienza a tomar fuerza en los últimos años, está más enfocada a las posibilidades de creación y mejora en el empleo de los trabajadores objeto de estudio."

Utilizamos el concepto de necesidades de formación, para *"indicar las diferencias entre las cualificaciones y competencias reales de los trabajadores y las deseables y alcanzables, siempre que para cubrir ese déficit, la formación se presenta como la herramienta más eficaz y económica¹".*

Pero dentro de este sentido amplio, debemos distinguir entre *necesidades transversales o genéricas* y *necesidades específicas*. Las primeras agrupan las necesidades formativas en cuanto a capacitación básica para acceder al puesto de trabajo y a las motivadas por la actualización en nuevas tecnologías o nuevos sistemas de gestión². Las llamadas necesidades específicas son aquellas demandas formativas destinadas a la especialización laboral de un determinado colectivo o grupo.

¹ Cotanda Bueno (coord.) (1998)

² Rodríguez y Medrano (1993)

"Utilizamos el concepto de necesidades de formación, para indicar las diferencias entre las cualificaciones y competencias reales de los trabajadores y las deseables y alcanzables, siempre que para cubrir ese déficit, la formación se presenta como la herramienta más eficaz y económica³"

Este estudio se centra en examinar y valorar el desempeño de los trabajadores y la ejecución de sus funciones laborales, para definir las competencias profesionales en el marco de las innovaciones y de objetivos de eficiencia empresarial, con la finalidad de determinar las necesidades formativas que favorezcan la cualificación de trabajador, mejorando y promoviendo la igualdad de oportunidades de todos los colectivos que integran el sector turístico, haciendo especial hincapié en los más desfavorecidos, mujeres, jóvenes e inmigrantes.

Así mismo, se estudiarán con mayor atención aquellas ocupaciones con necesidades de cualificación más específicas, para lograr hacer frente a los cambios en la demanda (nuevos hábitos de los clientes) y en el aumento de las exigencias en calidad.

³ Cotanda Bueno (coord.) (1998)

“ Este estudio se centra en examinar y valorar el desempeño de los trabajadores y la ejecución de sus funciones laborales, para definir las competencias profesionales en el marco de las innovaciones y de objetivos de eficiencia empresarial, con la finalidad de determinar las necesidades formativas que favorezcan la cualificación del trabajador, mejorando y promoviendo la igualdad de oportunidades de todos los colectivos que integran el sector turístico, haciendo especial hincapié en los más desfavorecidos, mujeres, jóvenes e inmigrantes.”

B. PLANTEAMIENTO GENERAL DEL ESTUDIO

El Sector Turístico en Andalucía se caracteriza por ser una de las mayores fuentes de empleo en nuestra región, y dada su evolución, se espera que esta tendencia siga aumentando.

Este sector tiene una serie de peculiaridades que lo hacen especial en comparación al resto de sectores económicos;

- Se caracteriza por estar compuesto de un gran número de PYMEs que cuentan con escasos recursos para la formación.
- Otra característica propia del sector es la existencia de grandes empresas que integran una organización interna propia y donde cada trabajador tiene una ocupación específica.
- Por último, la temporalidad del empleo en el sector hace que tanto el trabajador como el empresario tenga un interés limitado y condicionado en la formación y su reciclaje profesional.

La irrupción de las nuevas tecnologías, nuevas formas de ocio, la aparición de nuevos competidores, etc., hacen que surjan desajustes entre la oferta y la demanda del sector, y teniendo en cuenta la importancia de esta actividad en Andalucía, es necesario aplicar estrategias y herramientas encaminadas a minimizar dichos desajustes, dotando al sector de una calidad que haga mantener y aumentar la demanda.

Es por ello que la *formación continua se convierte en una herramienta estratégica esencial para el aumento de la competitividad de los trabajadores*, tanto de los menos cualificados, permitiéndoles eliminar esas carencias, así como los más cualificados, los cuales podrán reciclarse, actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas capacidades profesionales.

"la formación continua se convierte en una herramienta estratégica esencial para el aumento de la competitividad de los trabajadores, tanto de los menos cualificados, permitiéndoles eliminar esas carencias, así como los más cualificados, los cuales podrán reciclarse, actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas capacidades profesionales."

C. OBJETIVOS

✿ *Objetivo General.*

El presente trabajo tiene como objetivo general detectar las carencias formativas existentes en el sector turístico andaluz para así poder determinar acciones formativas encaminadas a corregir dichas carencias, con la finalidad de mejorar y crear empleo cualificado en el sector que cubra las necesidades y las exigencias de la demanda.

✿ *Objetivos Específicos.*

- ✓ Conocer la evolución y la temporalidad del empleo en sector turístico andaluz.
- ✓ Analizar el contenido de las ocupaciones del sector.
- ✓ Establecer acciones formativas, en el marco de los planes de formación, para

un ajuste permanente de los trabajadores y garantizar la competitividad del sector.

- ✓ Conocer la situación de los colectivos integrados por mujeres, jóvenes e inmigrantes.

"El presente trabajo tiene como objetivo general detectar las carencias formativas existentes en el sector turístico andaluz para así poder determinar acciones formativas encaminadas a corregir dichas carencias, con la finalidad de mejorar y crear empleo cualificado en el sector que cubra las necesidades y las exigencias de la demanda."

D. ÁMBITO DE ESTUDIO

• *Ámbito Funcional.*

El ámbito funcional del estudio comprende todas las empresas del sector turístico cuya actividad sea, **hospedaje, restauración, bares y cafeterías y otras actividades.**

• *Ámbito Geográfico.*

Serán objeto de estudio todas las empresas pertenecientes al sector turístico ***cuya actividad se lleve a cabo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.***

• **Ámbito Ocupacional.**

Con el fin de agrupar y estudiar las actividades del sector, se establece una correlación entre las ocupaciones del *Catálogo Nacional de Ocupaciones de 1994 (CNO 94)* y el listado del *Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de la Hostelería II (ALEH II)*. Las ocupaciones sujetas a estudio por áreas son:

✓ **Área Primera: Recepción-Conserjería, Relaciones Públicas, Administración y Gestión.**

- Director de hotel.
- Jefe de Administración (Gerente).
- Administrativo.
- Auxiliar Administrativo.
- Jefe de Recepción.
- Conserje.
- Recepcionista.
- Relaciones Públicas.
- Comercial.

✓ **Área Segunda: Cocina**

- Jefe de Cocina.
- Cocinero.

- Repostero.
- Ayudante de Cocina.

✓ **Área Tercera: Restaurante, Sala, Bar y Similares.**

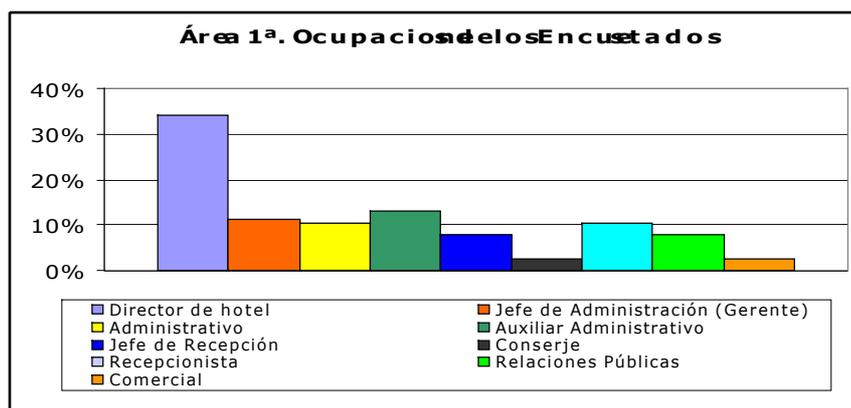
- Jefe de Restaurante o Sala (maître).
- Camarero.
- Barman.
- Sumiller.

✓ **Área Cuarta: Servicio de Pisos y Limpieza y mantenimiento**

- Encargado general.
- Camarero de Pisos.
- Auxiliar de pisos y limpieza.
- Encargado de Mantenimiento y Servicios Auxiliares (Jefe de mantenimiento).
- Auxiliar de Mantenimiento y Servicios.

2. PERFIL DEL ENCUESTADO.

- *Ocupación de los encuestados por áreas de ocupación⁴*



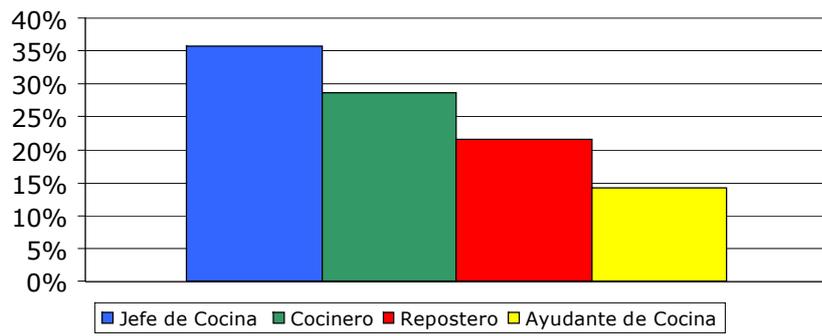
⁴ Área 1ª: Recepción, conserjería, relaciones públicas, administración y gestión.

Área 2ª: Cocina.

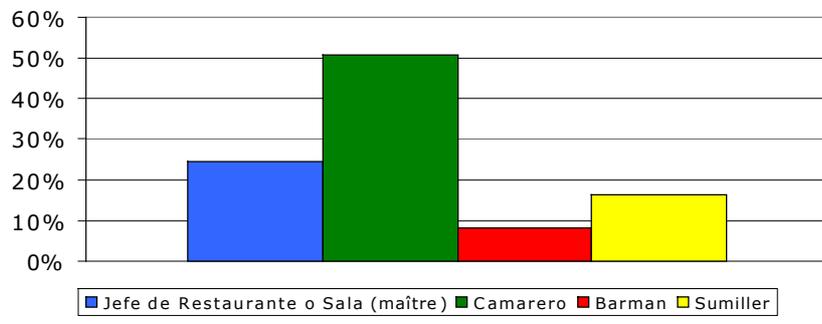
Área 3ª: Restaurante, sala, bar y similares.

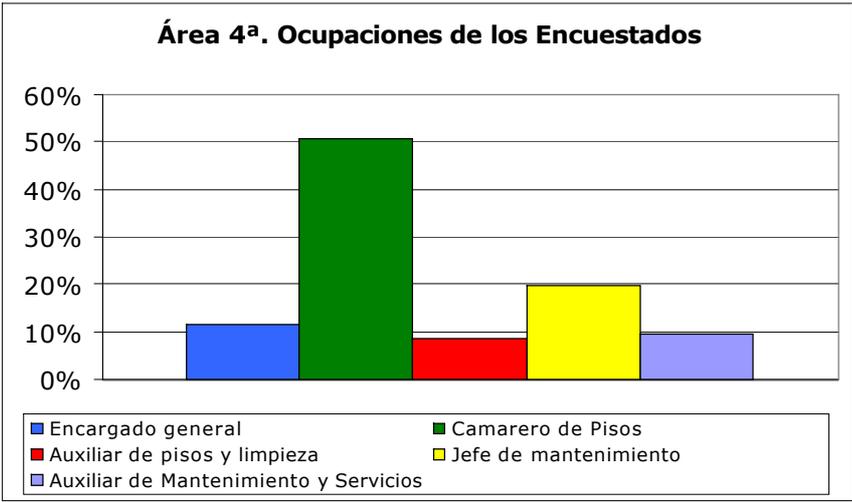
Área 4ª: Servicio de pisos y limpieza y servicios auxiliares

Área 2º: Ocupaciones de los Encuestados

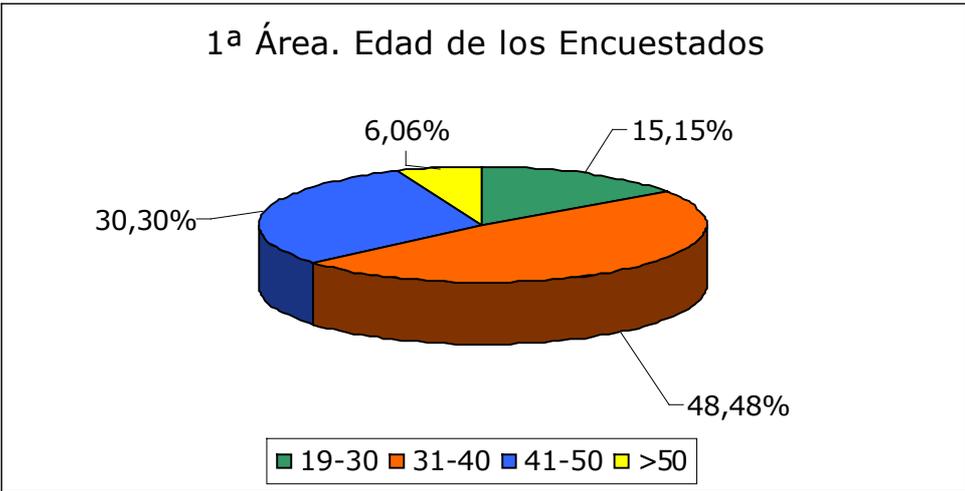


Área 3ª: Ocupaciones de los Encuestados

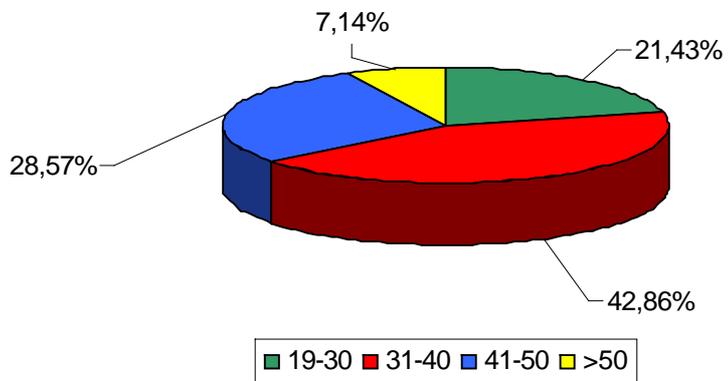




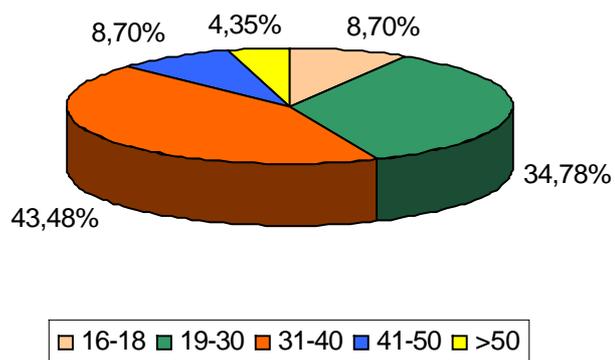
- *Edad de los encuestados.*



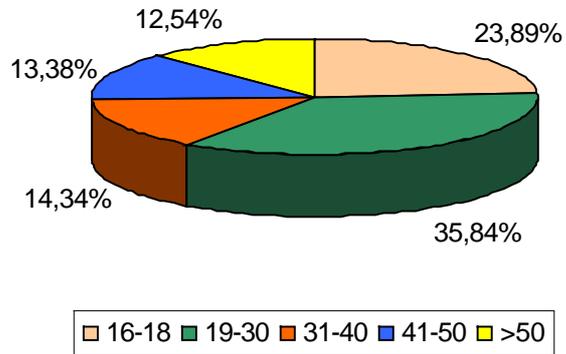
2ª Área. Edad de los Encuestados



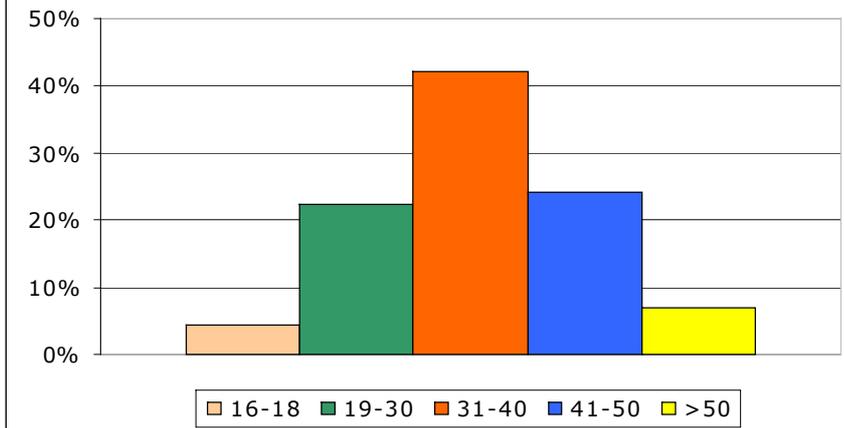
3ª Área. Edad de los Encuestados



4ª Área. Edad de los Encuestados

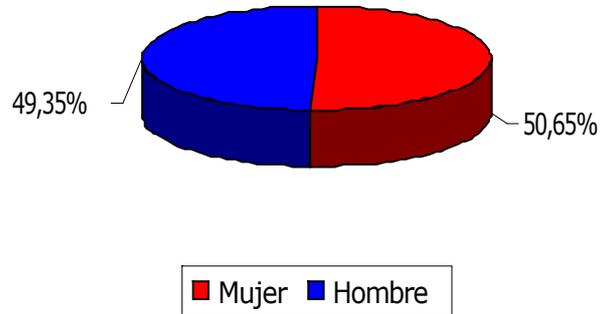


Edad de los Encuestados

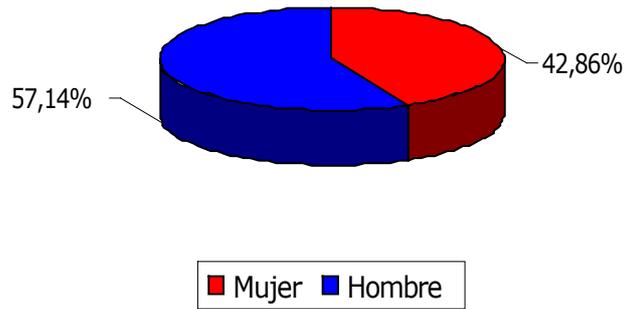


- *Sexo*

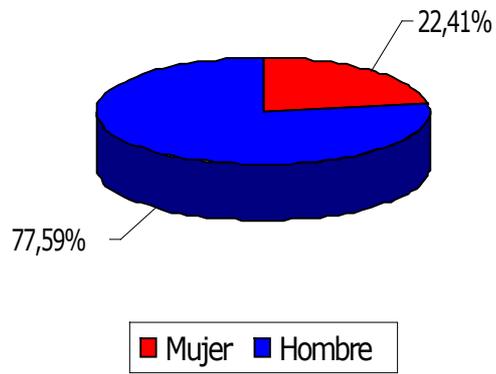
Área 1ª. Sexo de los Encuestados



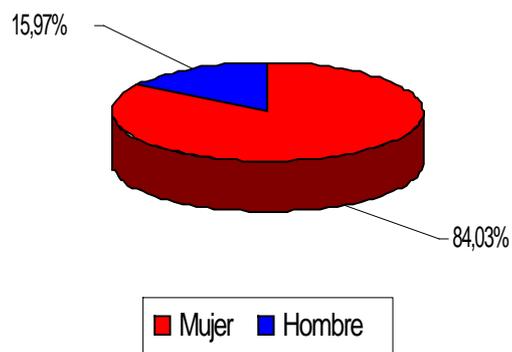
Área 2ª. Sexo de los Encuestados

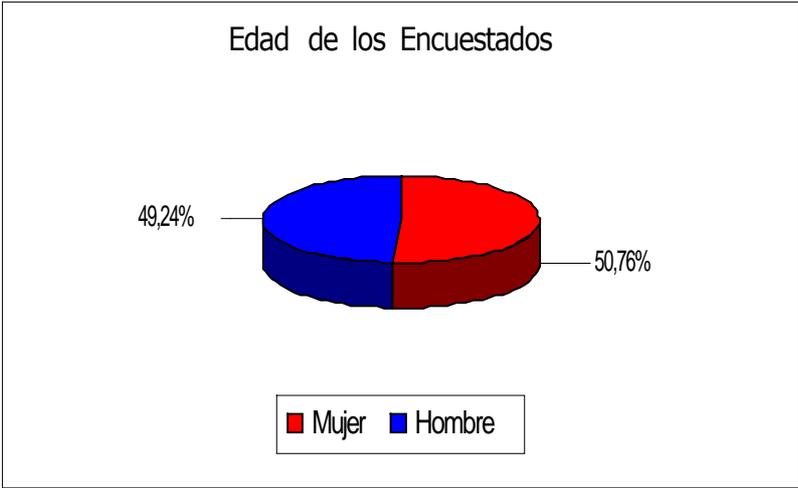


Área 3ª. Sexo de los Encuestados

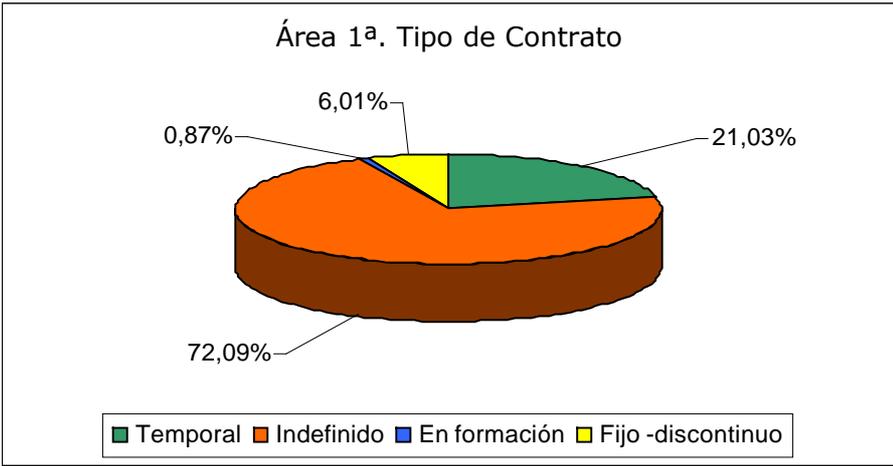


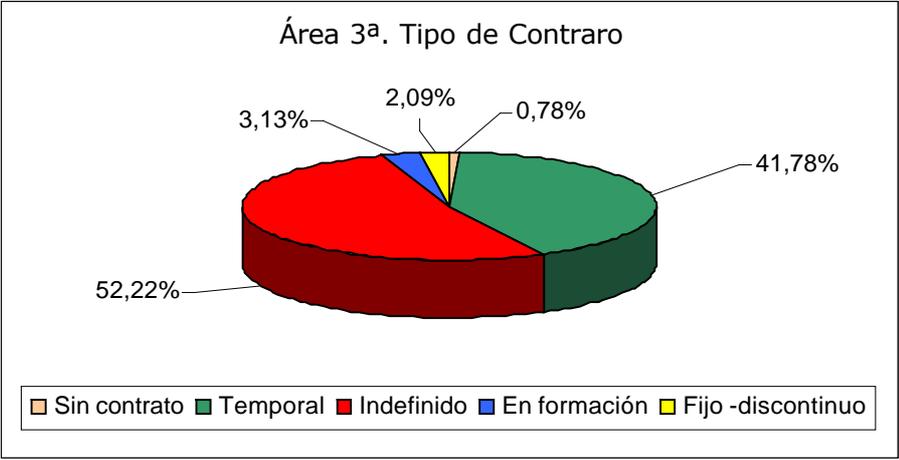
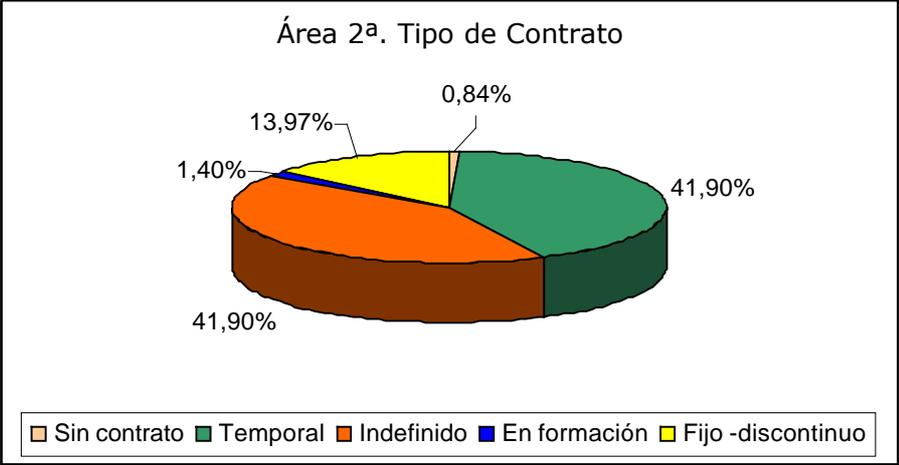
Área 4ª. Sexo de los Encuestados

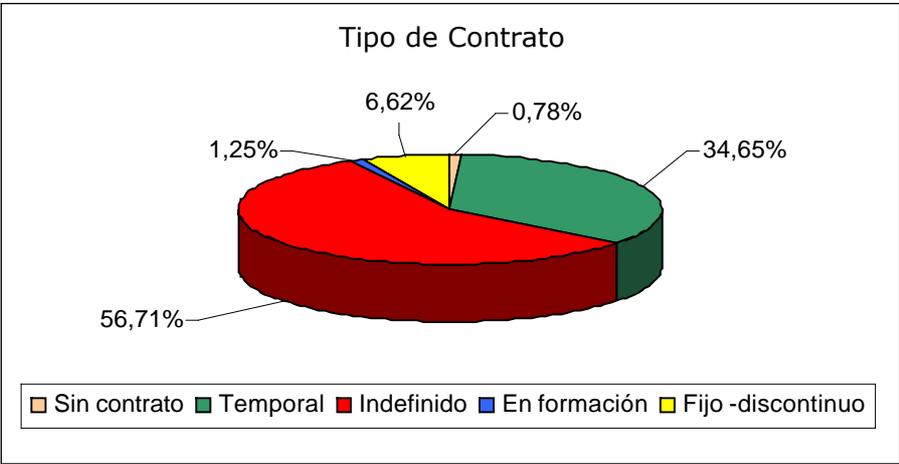
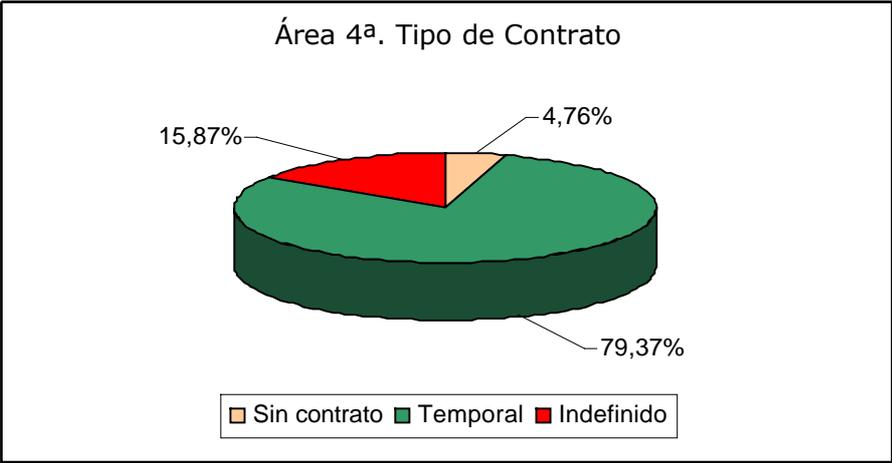




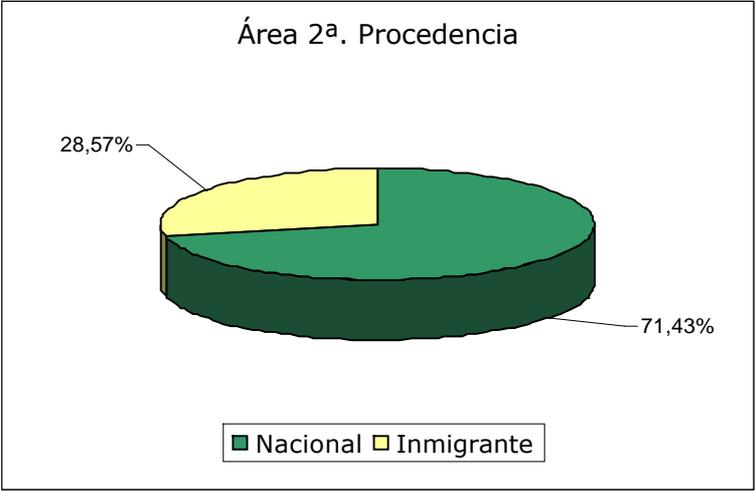
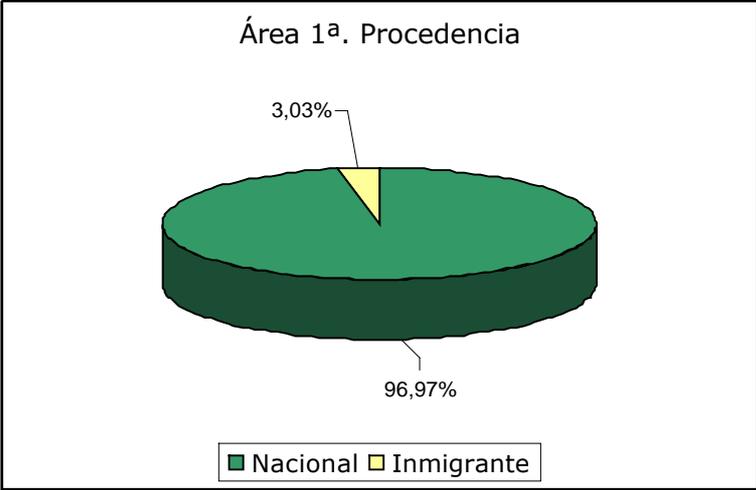
- Situación Laboral: Tipo de Contrato por áreas de ocupación.

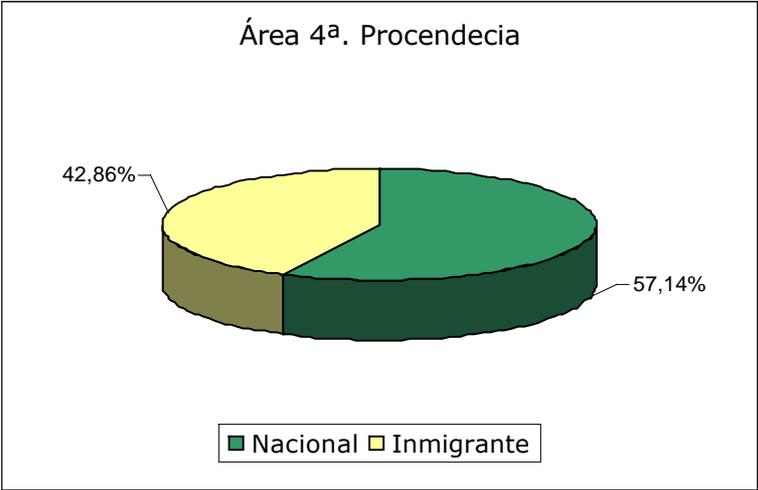
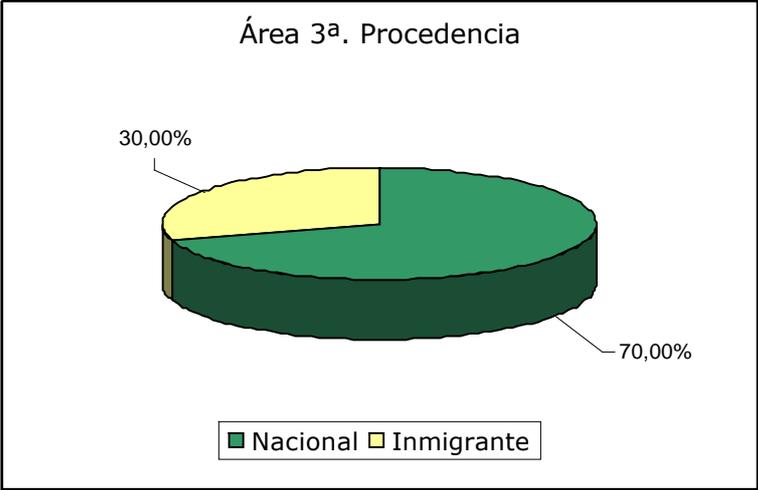


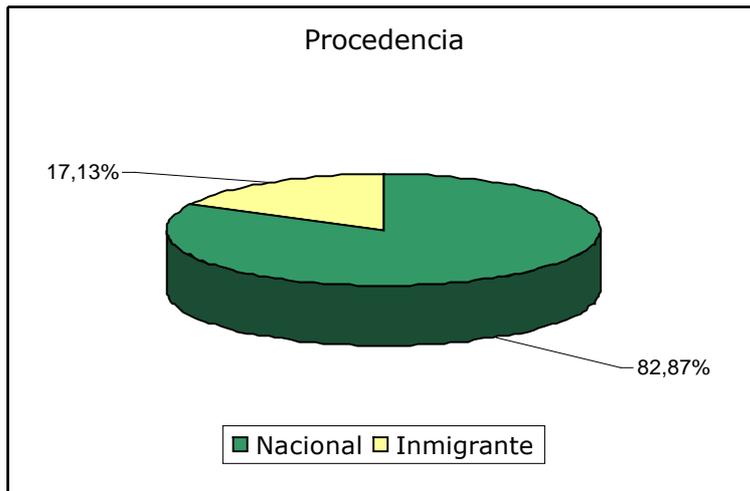




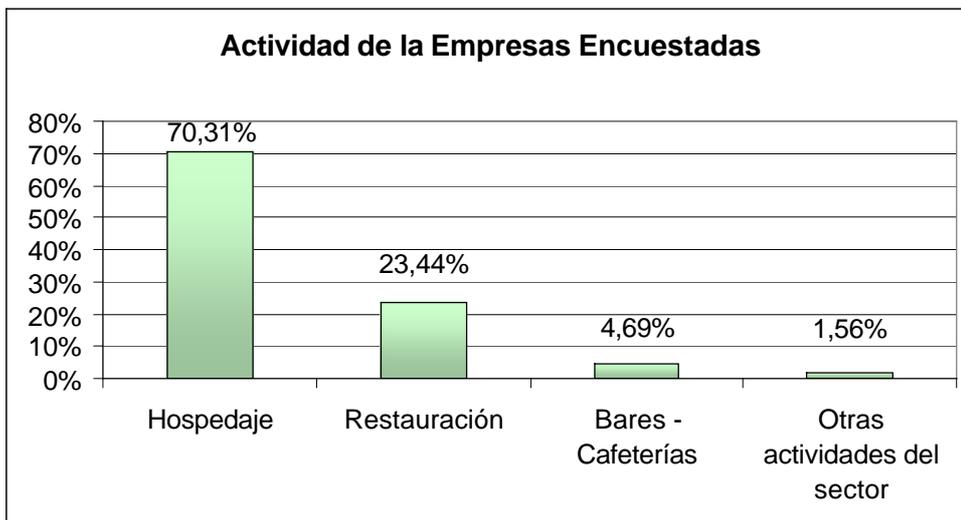
- Situación Laboral: Procedencia.



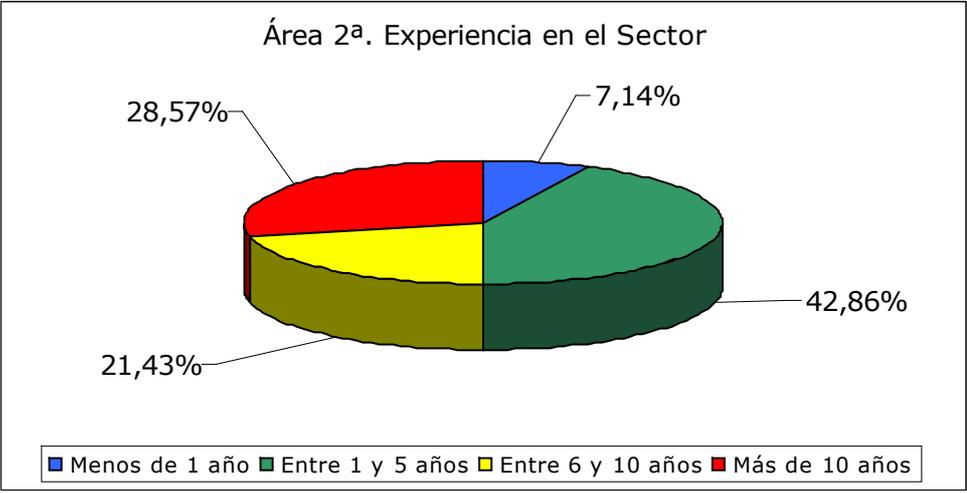




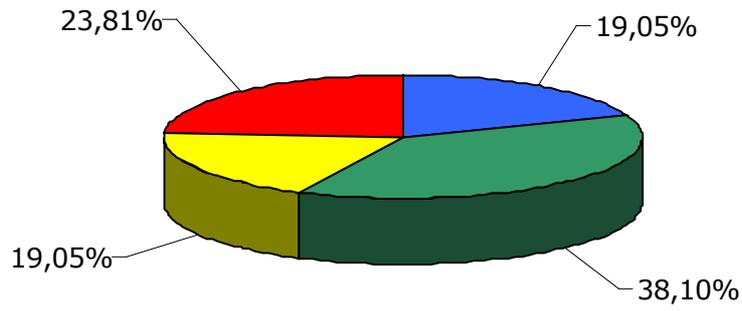
- Actividad de la Empresa.



- Experiencia en el Sector.

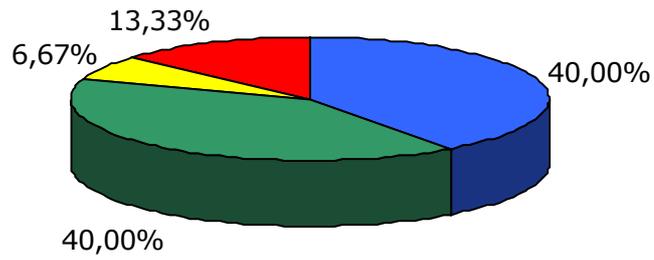


Área 3ª. Experiencia en el Sector



■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 5 años ■ Entre 6 y 10 años ■ Más de 10 años

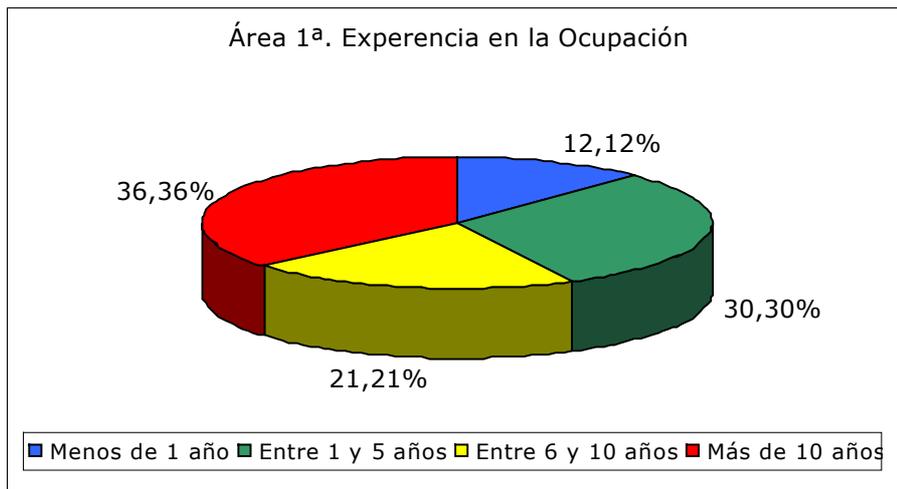
Área 4ª. Experiencia en el Sector



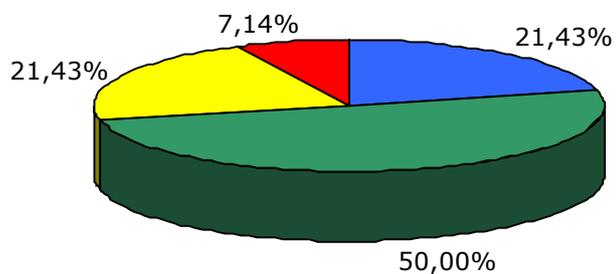
■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 5 años ■ Entre 6 y 10 años ■ Más de 10 años



- Experiencia en la Ocupación.

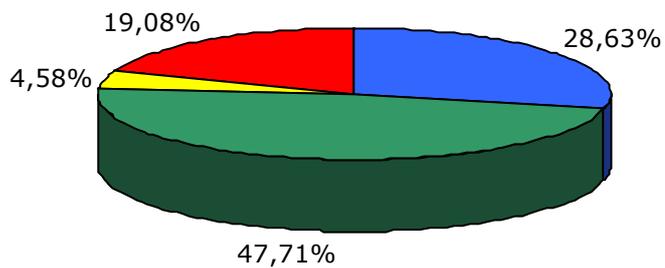


Área 2ª. Experiencia en la Ocupación



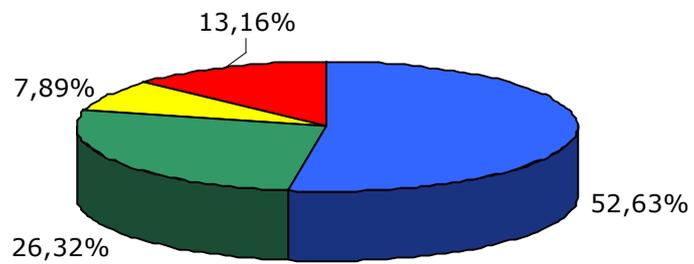
■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 5 años ■ Entre 6 y 10 años ■ Más de 10 años

Área 3ª. Experiencia en la Ocupación



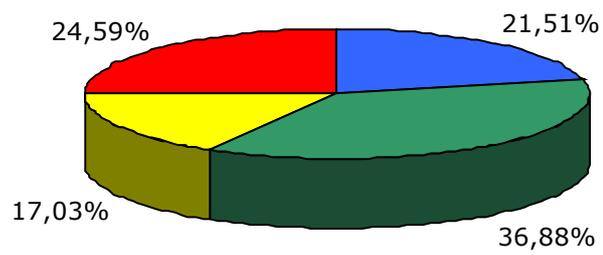
■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 5 años ■ Entre 6 y 10 años ■ Más de 10 años

Área 4ª. Experiencia en la Ocupación



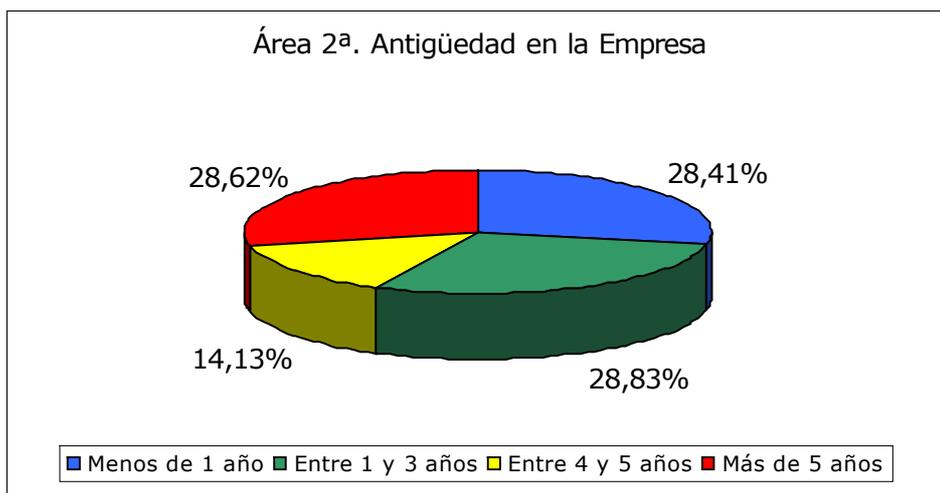
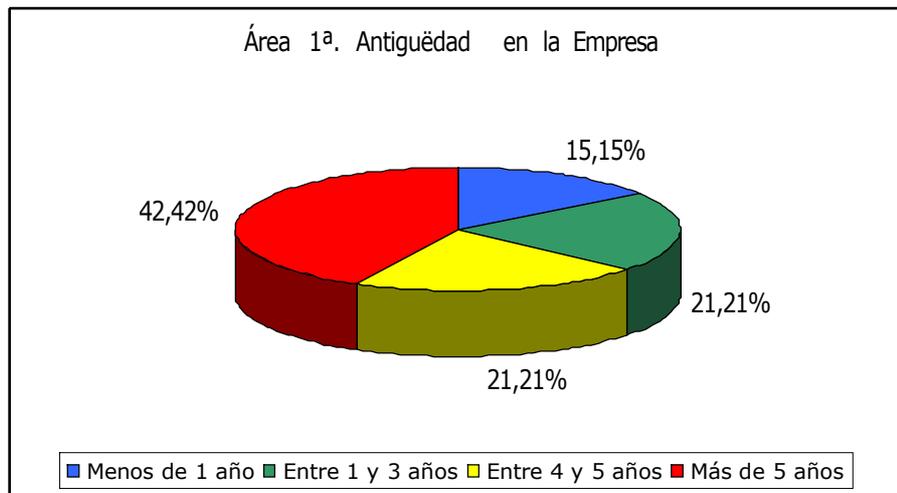
■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 5 años ■ Entre 6 y 10 años ■ Más de 10 años

Experiencia en la Ocupación

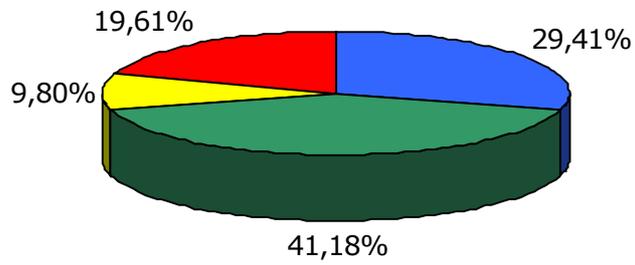


■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 5 años ■ Entre 6 y 10 años ■ Más de 10 años

- Antigüedad en la Empresa.

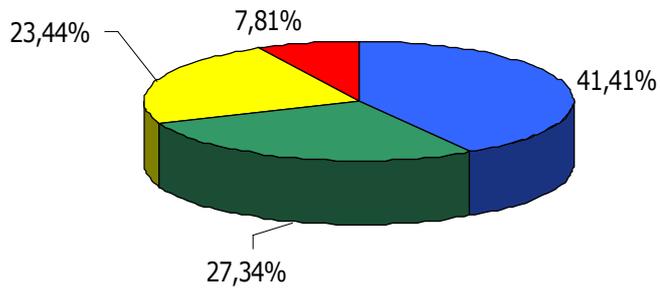


Área 3ª. Antigüedad en la Empresa

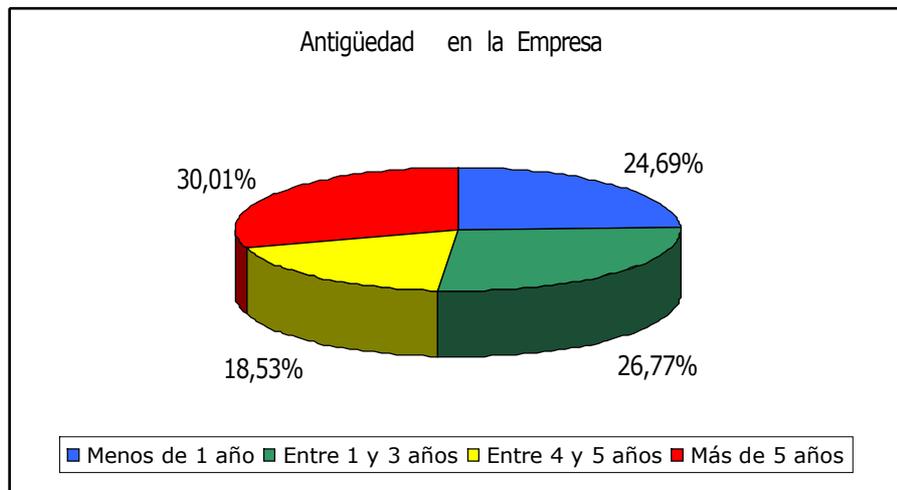


■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 3 años ■ Entre 4 y 5 años ■ Más de 5 años

Área 4ª. Antigüedad en la Empresa

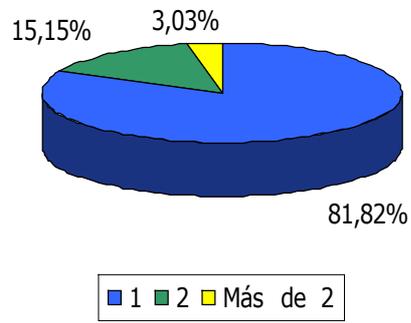


■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 3 años ■ Entre 4 y 5 años ■ Más de 5 años

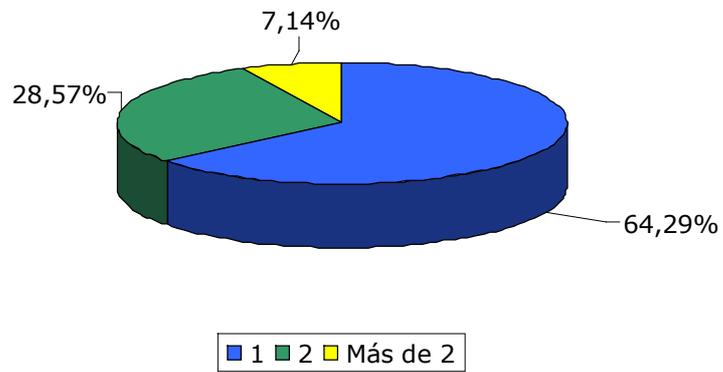


- Número de Empresas en las que ha trabajado en el último año.

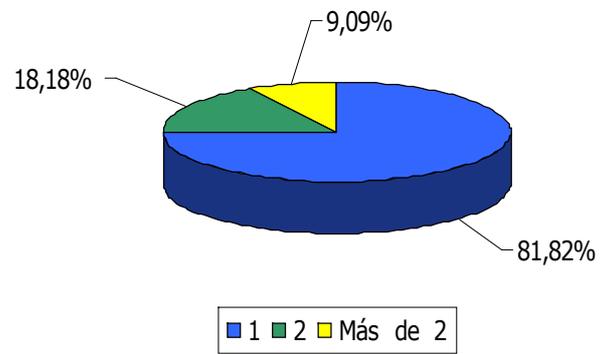
Área 1ª. Número de Empresas en las que ha trabajado en el último año



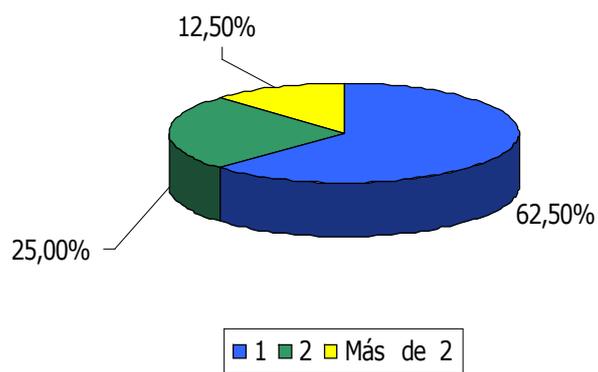
Área 2ª. Numero de Empresas en las que ha trabajado en el último año

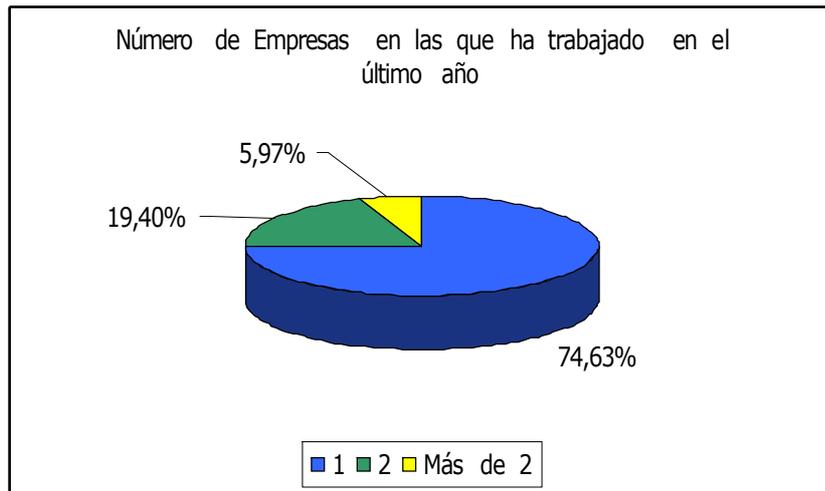


Área 3ª. Número de Empresas en las que ha trabajado en el último año



Área 4ª. Número de Empresas en las que ha trabajado en el último año





1. Como resultado del análisis del perfil de los encuestados para el presente estudio se puede confirmar la alta estacionalidad y temporalidad que se da en el Sector Turístico de Andalucía. Si bien es importante reseñar que esta estacionalidad, como se puede comprobar al analizar pormenorizadamente las diferentes gráficas por área de ocupación, difiere según las diversas ocupaciones.

Se puede observar que conforme la cualificación del puesto es más baja, la estacionalidad y la temporalidad aumentan.

2. En cuanto a los datos sobre inmigración, se puede constatar la alta entrada de mano de obra poco

cualificada procedente de distintos países, mayoritariamente europeos y Latinoamérica.

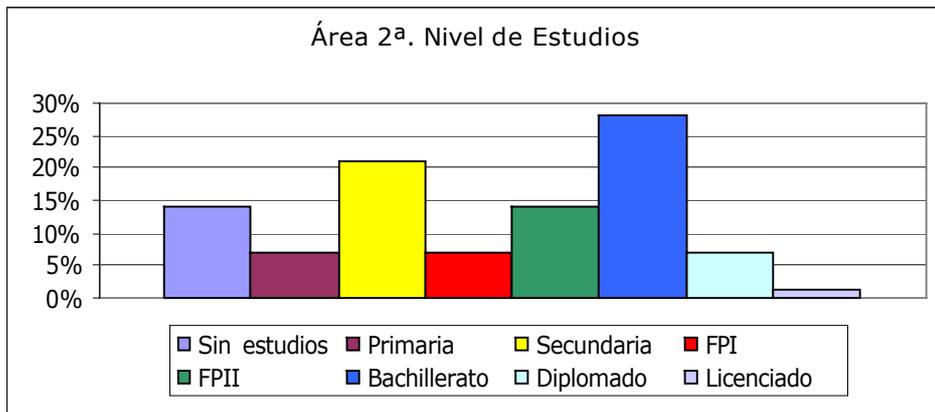
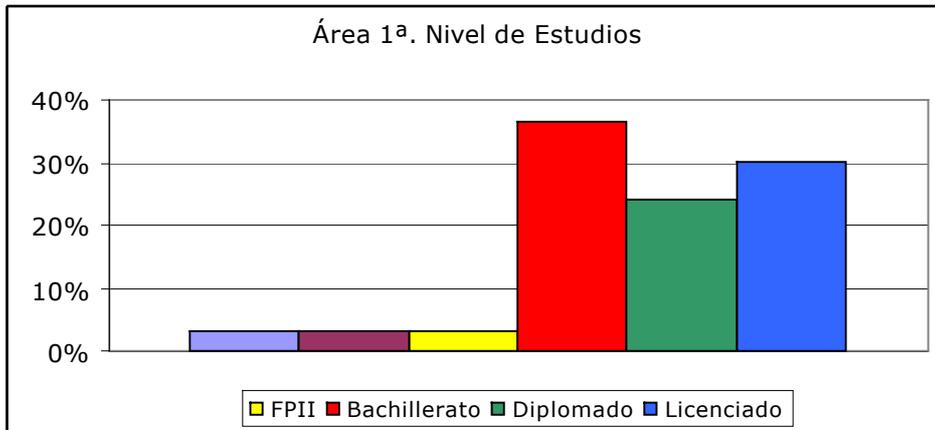
Al igual que en los datos sobre estacionalidad, se aprecia que esta mano de obra viene a cubrir los puestos que requieren una menor cualificación y que están peor retribuidos.

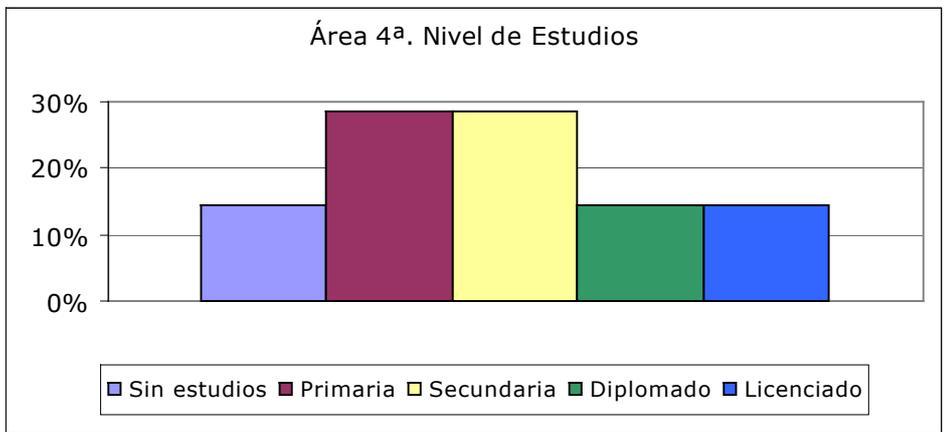
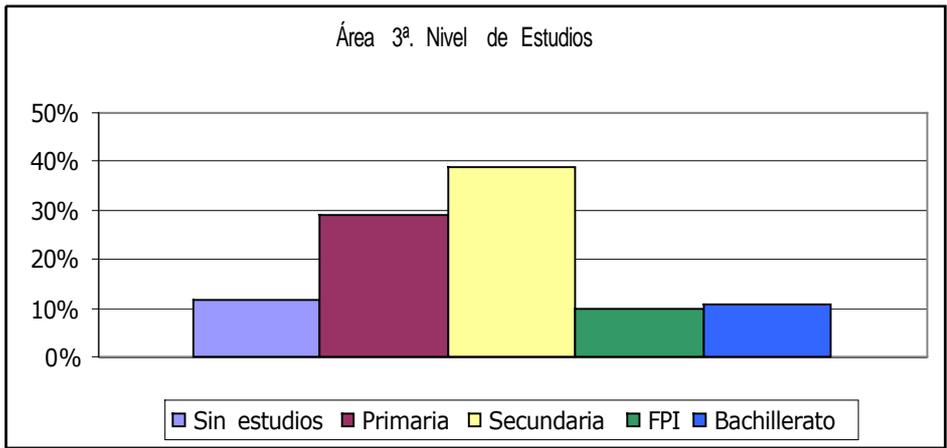
3. Como dato llamativo cabe destacar que en el área 4ª (Servicios de piso y limpieza), más de las tres cuartas partes de los encuestados son mujeres.

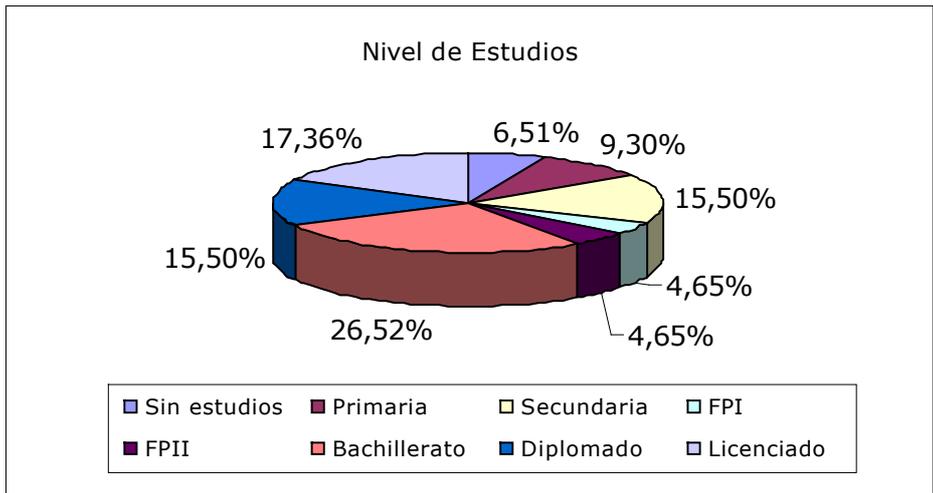
4. Bien es sabido que este sector absorbe un alto número de jóvenes que se centran en un alto porcentaje en puestos de muy escasa cualificación y alta temporalidad. Este dato ha quedado de nuevo constatado claramente en este Estudio. Repartiéndose en su gran mayoría en ocupaciones como camareros y servicios de limpieza.

3. NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

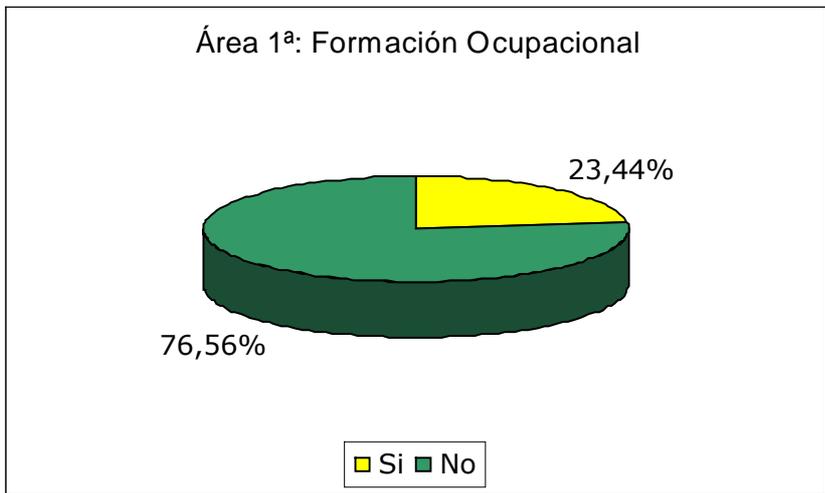
- Formación Reglada.



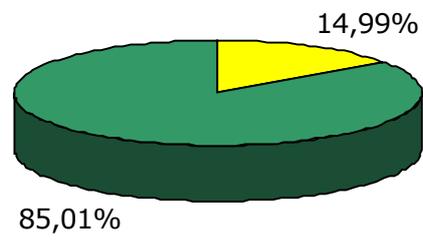




- Formación No Reglada: Formación Ocupacional.

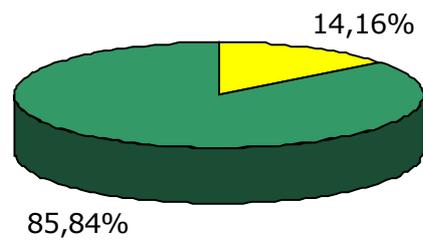


Área 2ª: Formación Ocupacional



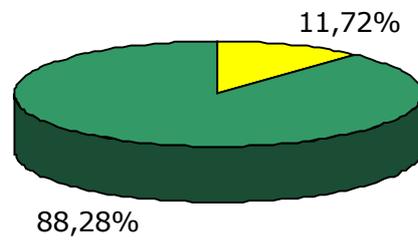
■ Si ■ No

Área 3ª: Formación Ocupacional



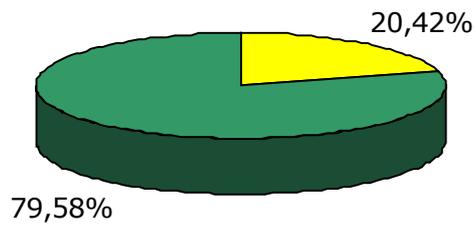
■ Si ■ No

Área 4ª: Formación Ocupacional



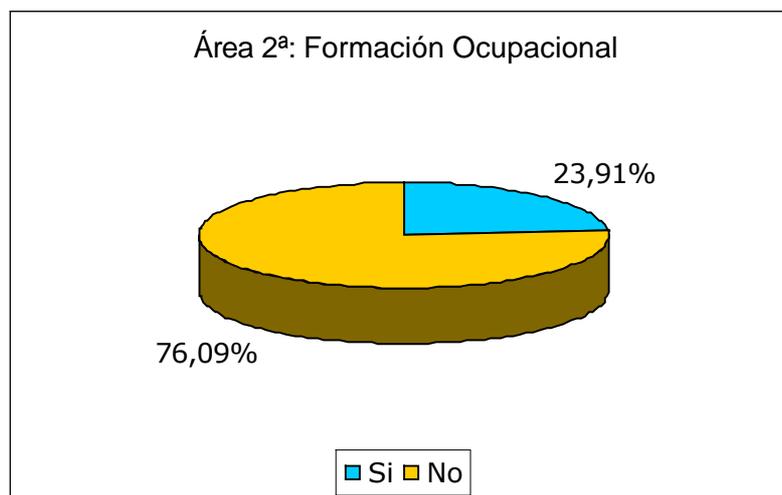
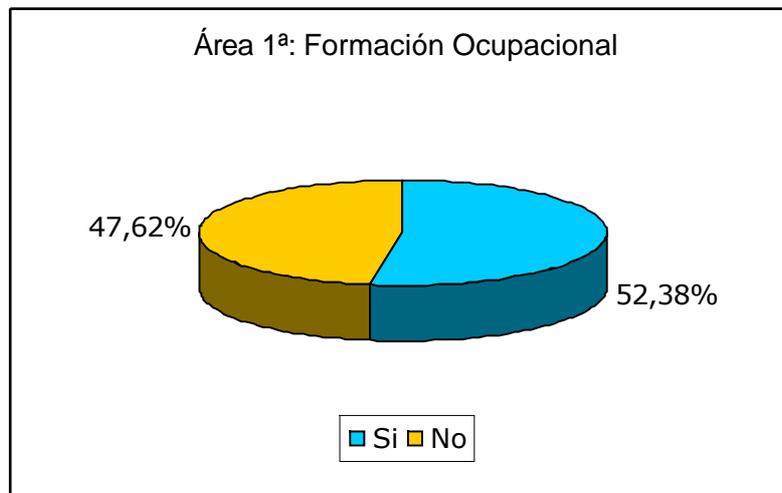
■ Si ■ No

Formación Ocupacional

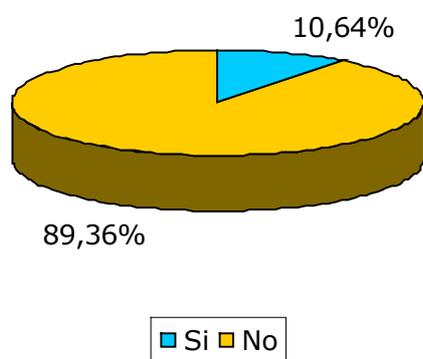


■ Si ■ No

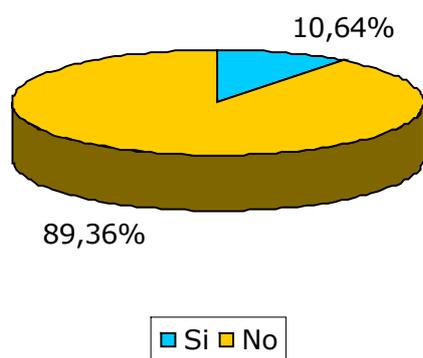
- Formación No Reglada: Formación Continua.

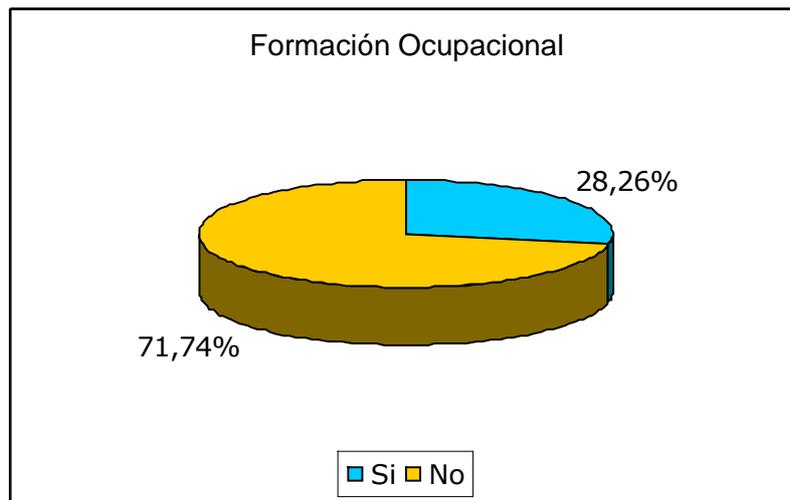


Área 3ª: Formación Ocupacional



Área 4ª: Formación Ocupacional





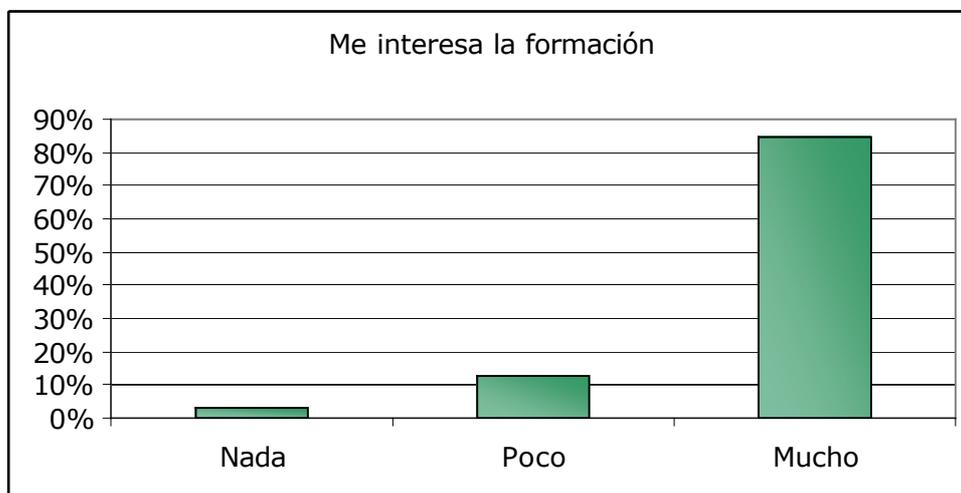
1. Como se puede desprender de los datos proporcionados en los cuadros anteriores, los trabajadores con una formación reglada de más nivel se concentran, con mucha diferencia, en el área 1ª (recepción, conserjería, administración y gestión). Incluso se podría destacar, que entre este personal, el nivel de cualificación es en general bastante alto.

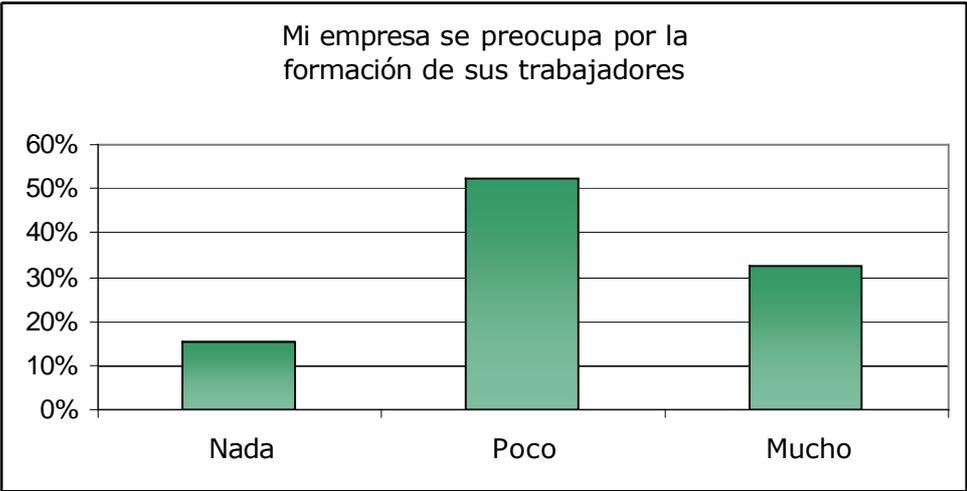
2. El colectivo que muestra unos niveles de formación reglada más bajos es el formado por los inmigrantes trabajadores del sector y que ocupan puestos que requieren un nivel de preparación menor.

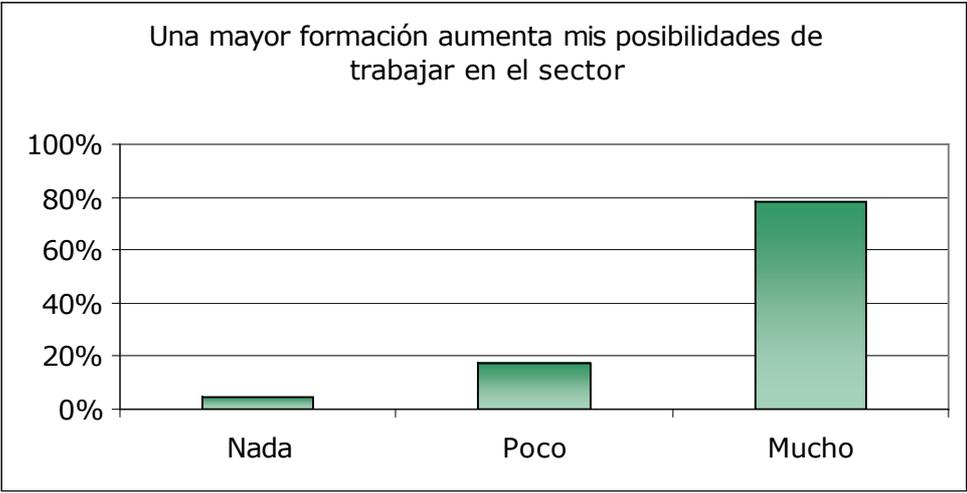
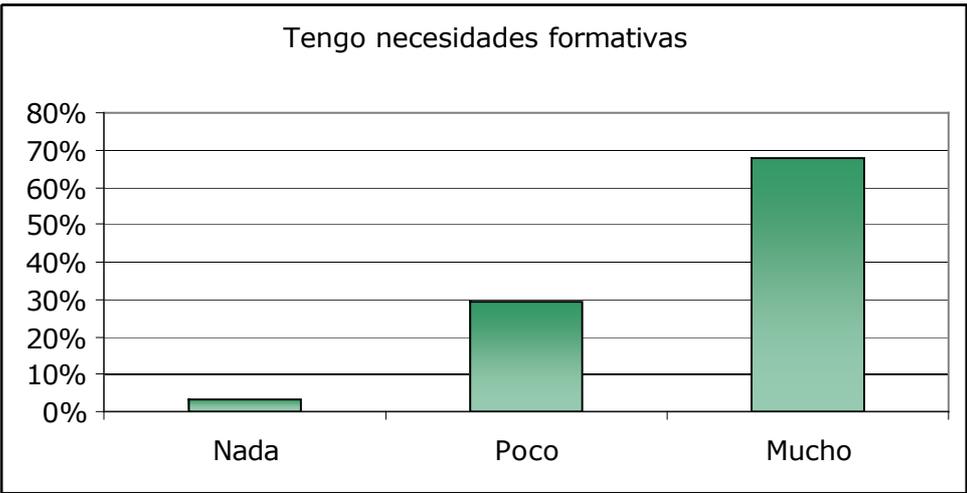
3. Cabe destacar que los niveles de asistencia y participación a cursos de Formación Continua en el último año supera tan solo levemente una cuarta parte de los encuestados. Lo cual es un dato bastante significativo si se compara con el del alto interés por la Formación que la gran mayoría manifiesta.

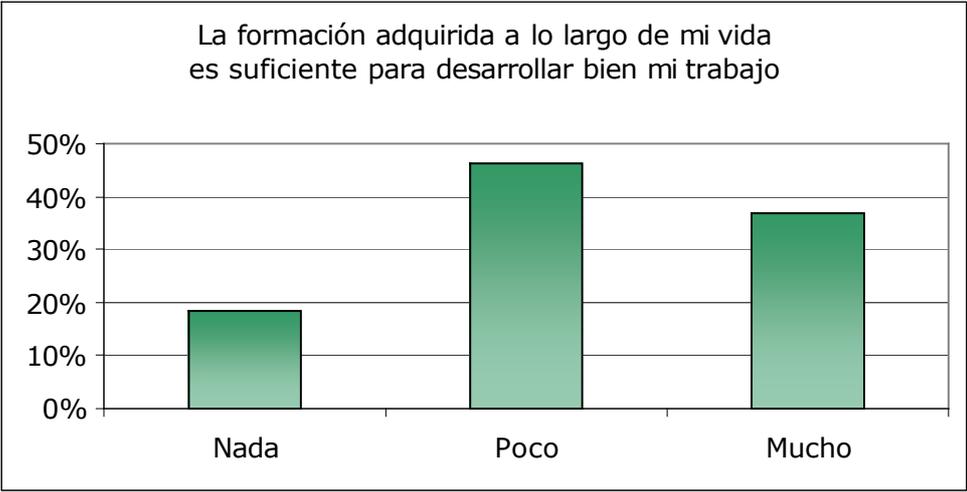
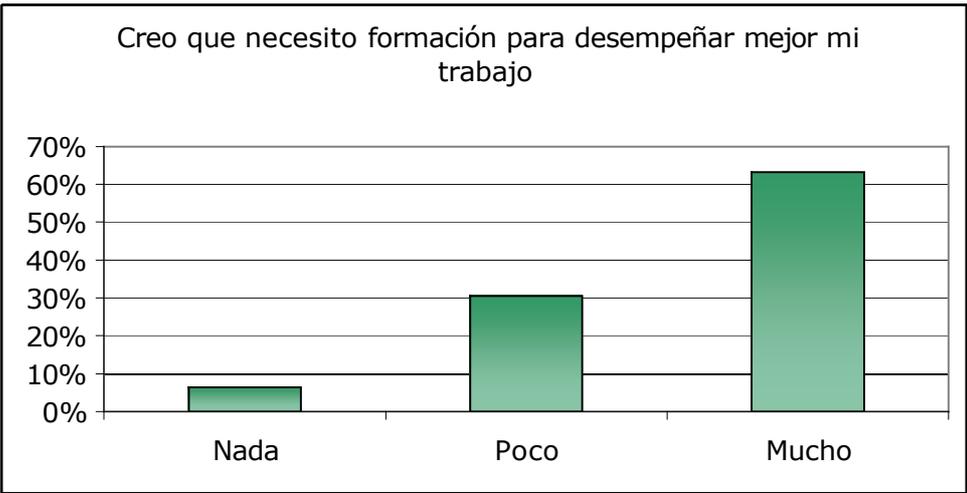
4. NECESIDADES FORMATIVAS

- Autoevaluación











1. A pesar de los datos de baja asistencia a los cursos de Formación Continua, se puede destacar de forma muy llamativa que más del 80% de los encuestados manifiesta estar muy interesado en recibir formación.

De igual forma, la inmensa mayoría expresa tener necesidades formativas no cubiertas por la empresa.

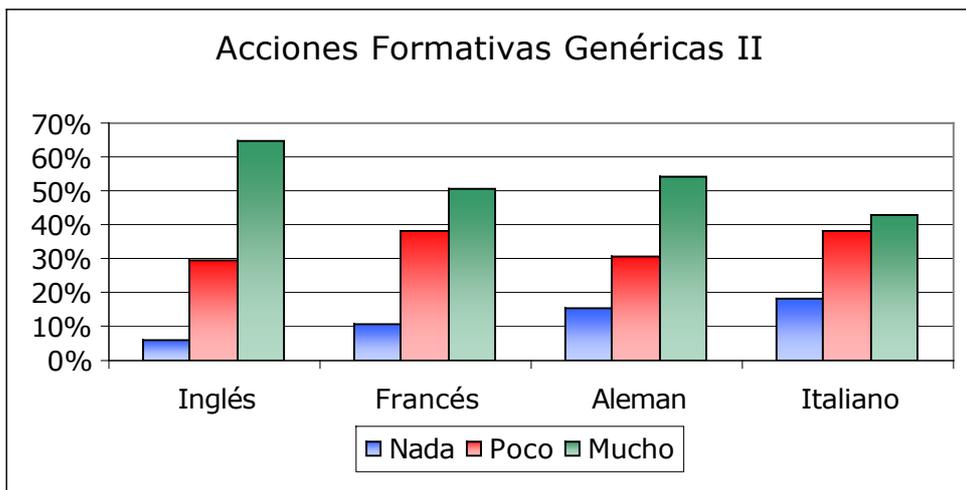
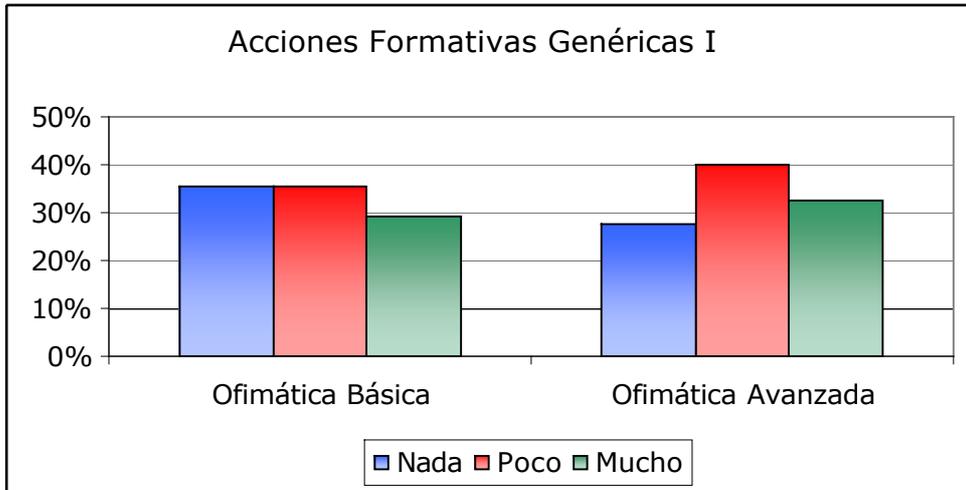
2. A continuación, se observa que más del 50% de los trabajadores cree que su empresa se preocupa poco por su formación. Lo cual podría explicar el por qué a pesar del alto interés en la formación la participación es tan significativamente baja.

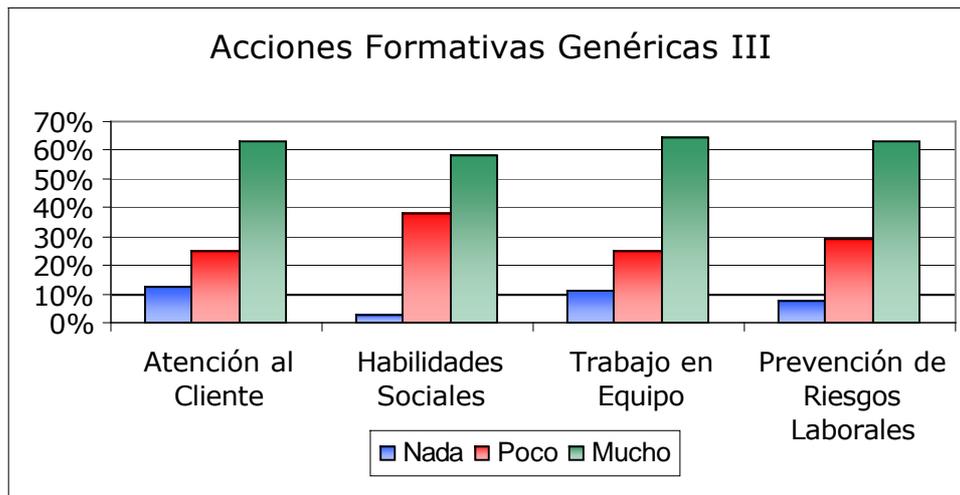
3. La alta estacionalidad y la baja cualificación del sector podría explicar que el 50% de la mano de obra manifiesta haber sido poco formado por su empresa.

4. Existe una opinión casi unánime entre los encuestados en que una mayor formación aumenta tanto sus posibilidades de trabajar dentro del Sector como la de ascender dentro de su empresa. Si bien esta última afirmación debe ser matizada en relación a las diferentes ocupaciones de los encuestados.

5. En conclusión se debe resaltar que existe una alta necesidad de formación y deseo de ser formados que se contrapone con un escaso interés por parte de las empresas en formar a sus empleados.

- Necesidades Formativas Transversales





1. Con respecto a la formación en ofimática tanto básica como avanzada la mayoría de los encuestados manifiesta un bajo interés en la misma, pudiendo deberse ello al hecho de que en muchos de los puestos de trabajo del Sector, no se utilizan de forma habitual herramientas informáticas para el desarrollo de sus tareas diarias.

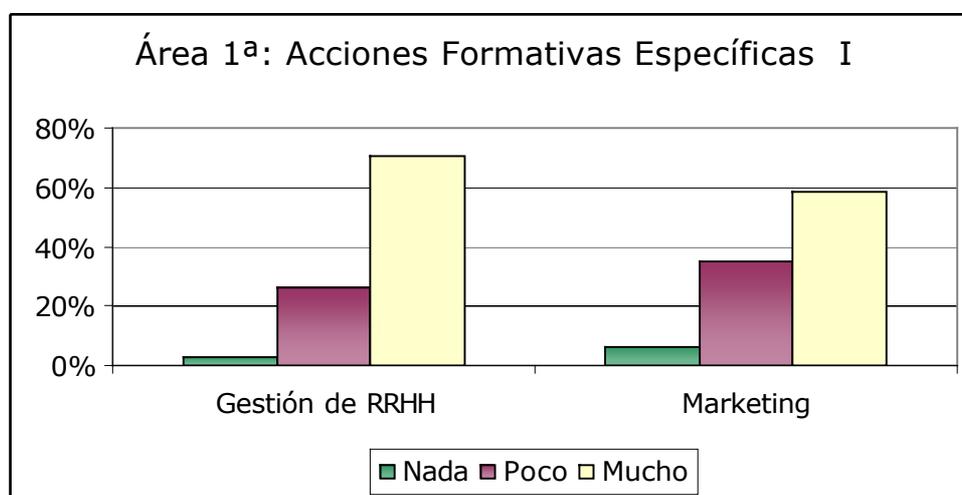
2. En relación a la formación en idiomas, los encuestados manifiestan de forma contundente la necesidad que tienen de una mayor formación en dicha área, destacando sobre todas el inglés y francés, si bien idiomas como el alemán también son muy demandados.

3. En el tercer gráfico se muestra como el interés de los encuestados por materias como

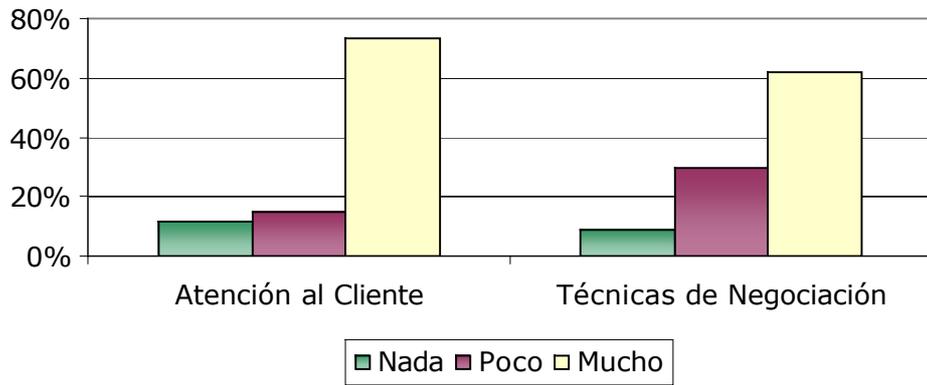
atención al cliente y habilidades sociales es notablemente alto, con independencia de sus ocupaciones.

- Necesidades Formativas por Área de Ocupación.

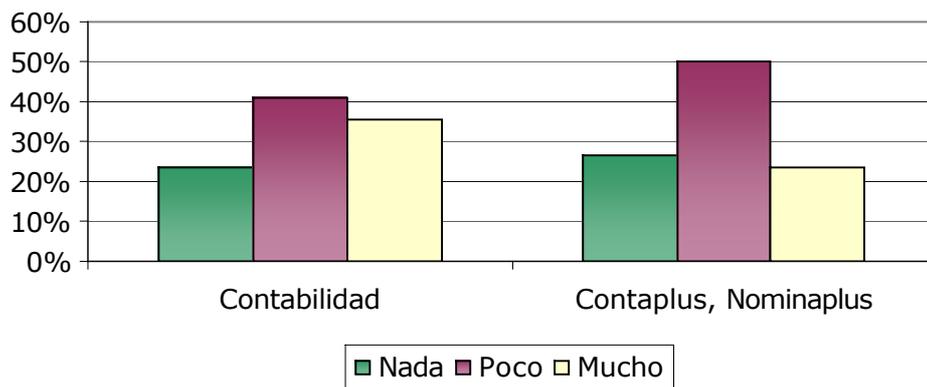
- ✓ *Área Primera: Recepción, conserjería, relaciones públicas, administración y gestión.*

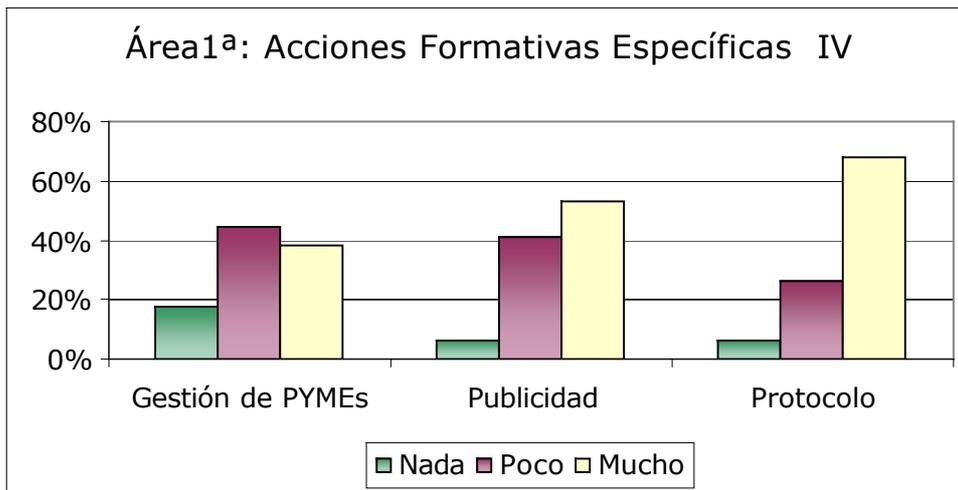


Área 1ª: Acciones Formativas Específicas II



Área 1ª: Acciones Formativas Específicas III

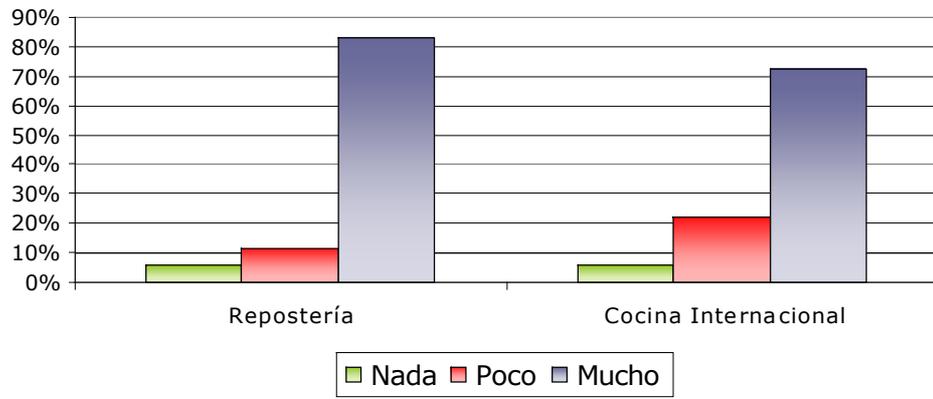




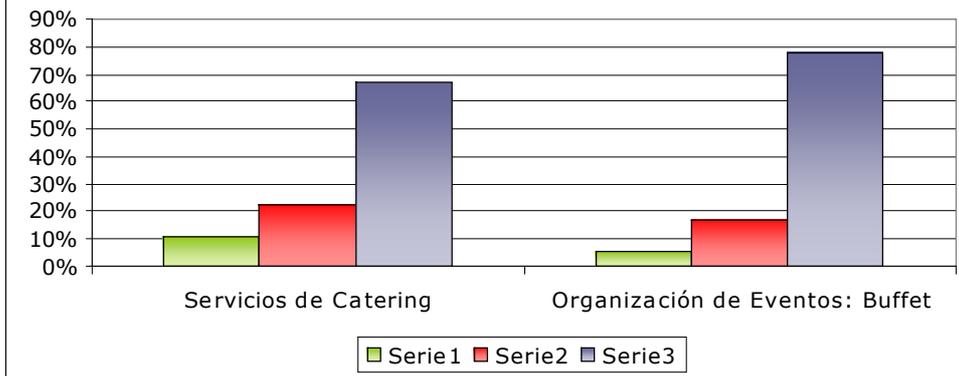
Como se ha comentado anteriormente, dentro de esta Área, se encuadra el personal más cualificado del Sector, si bien ello no es obstáculo para que en su inmensa mayoría manifiesten un gran interés por la formación, de modo especial, en materias como pueden ser la Gestión de Recursos Humanos, Atención al Cliente, y Técnicas de Negociación.

✓ *Área Segunda: Cocina.*

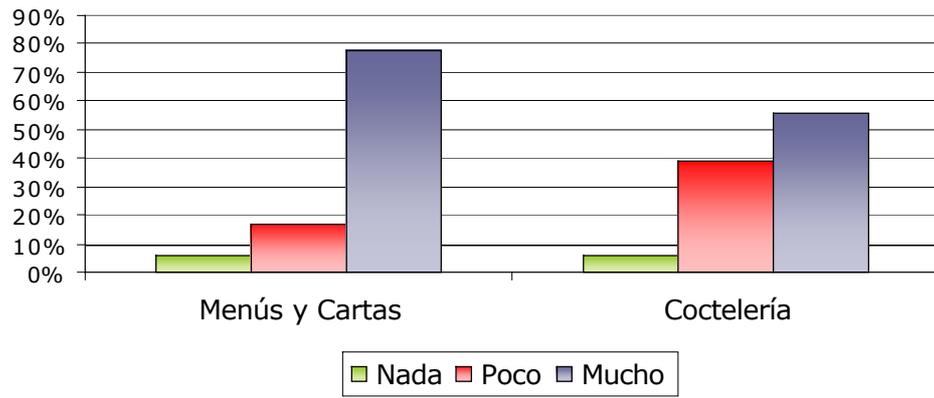
Área 2ª. Acciones Formativas Específicas I



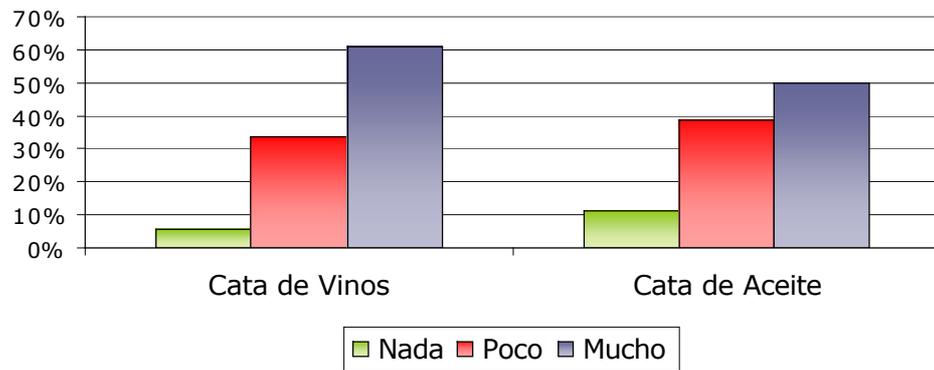
Área 2ª. Acciones Formativas Específicas II



Área 2ª. Acciones Formativas Específicas III

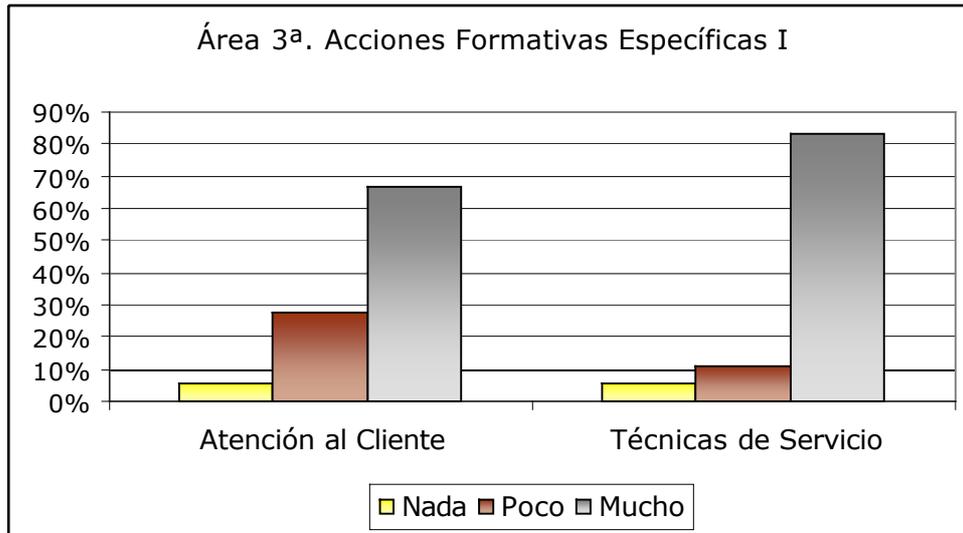


Área 2ª. Acciones Formativas Específicas IV

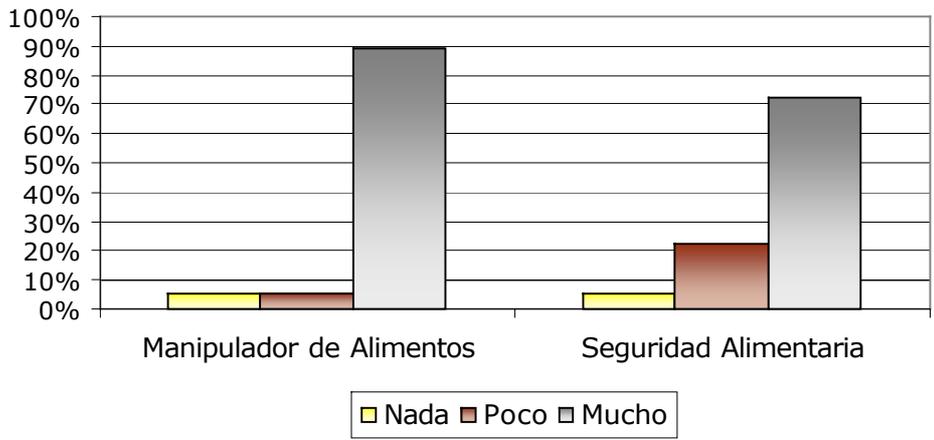


En el Área segunda, existe una alta demanda de formación muy específica en materias como cata de vino, repostería y servicio de catering.

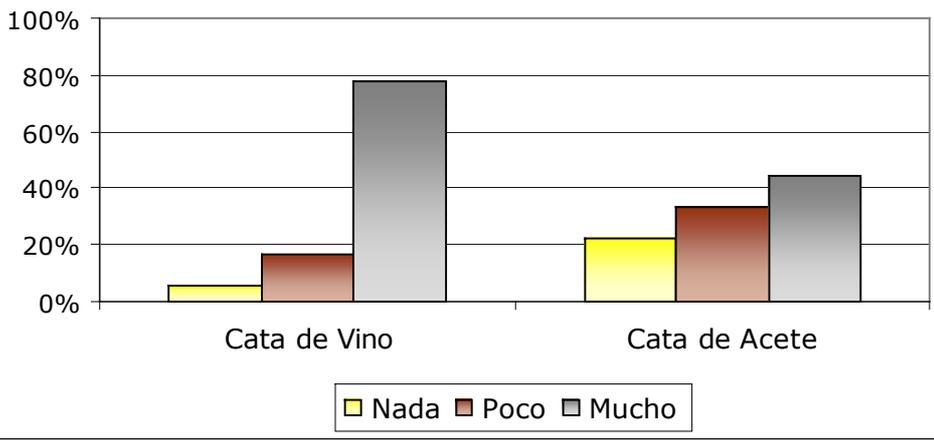
✓ *Área Tercera: Restaurante, sala, bares y similares.*

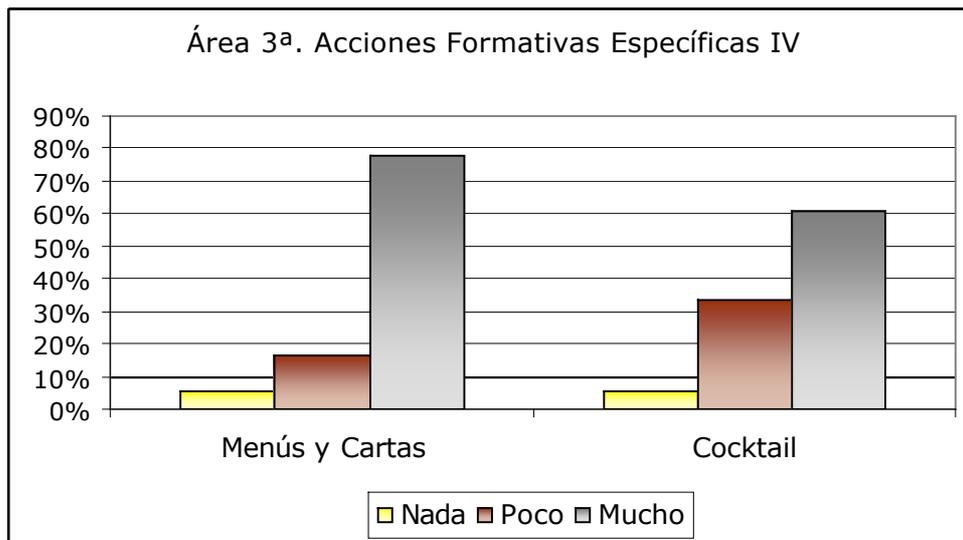


Área 3ª. Acciones Formativas Específicas II



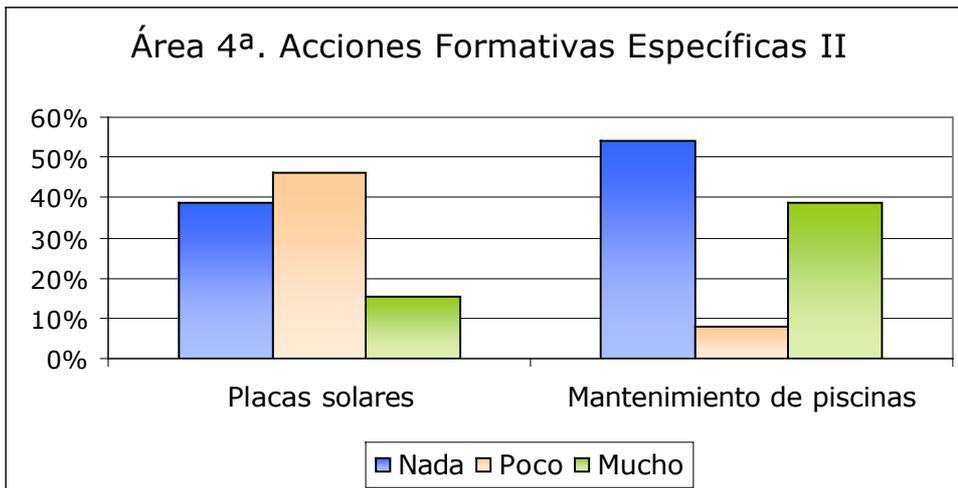
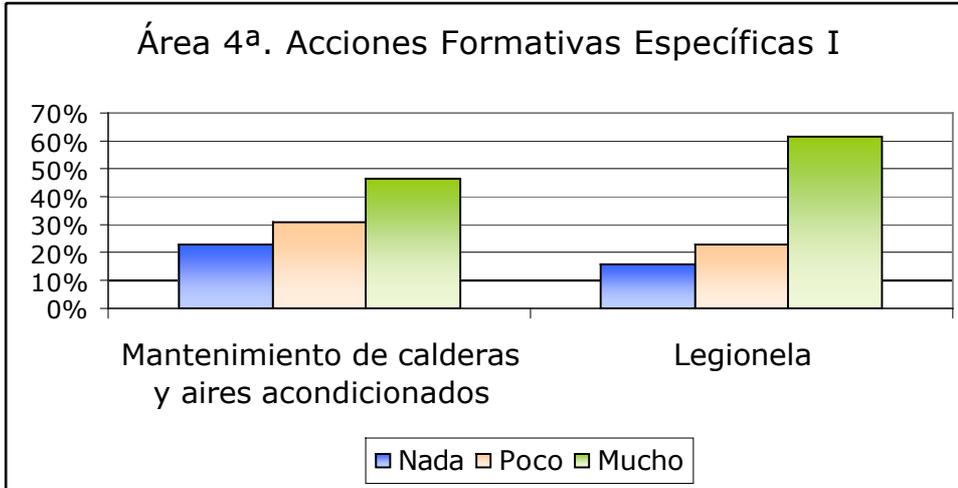
Área 3ª. Acciones Formativas Específicas III



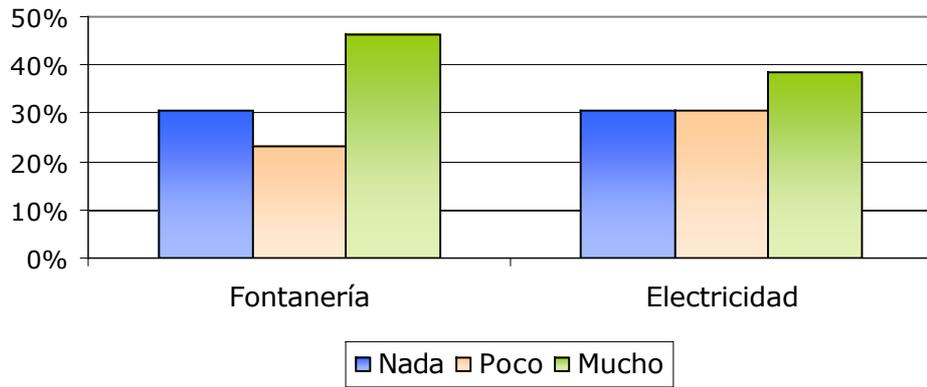


En esta Área se encuentran gran parte de las personas con un nivel menor cualificación del Sector. A pesar de ello de forma muy mayoritaria reflejan un elevado interés por la formación. Las materias más demandadas son entre otras, Atención al Cliente y Técnicas de Servicio.

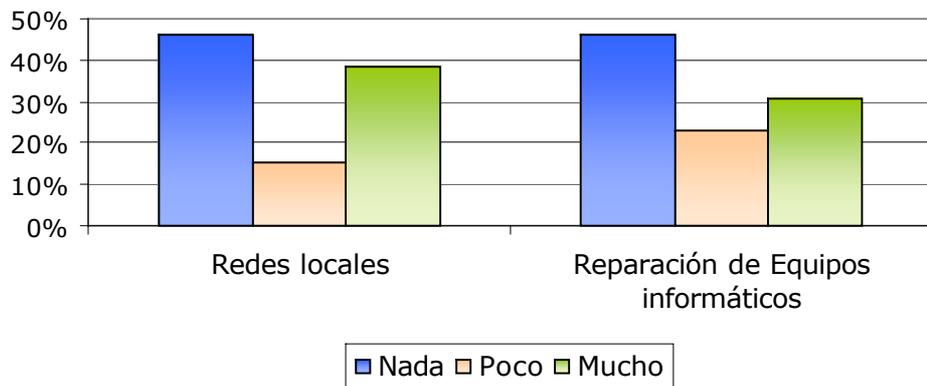
✓ *Área Cuarta: Servicio de pisos y limpieza y servicios auxiliares*



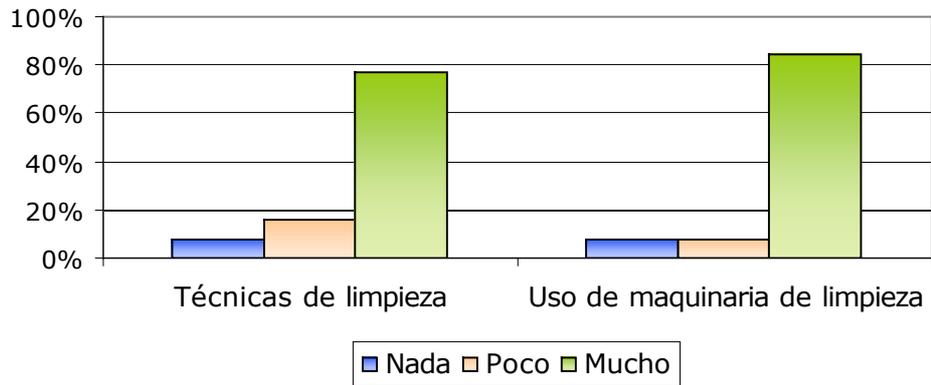
Área 4ª. Acciones Formativas Específicas III



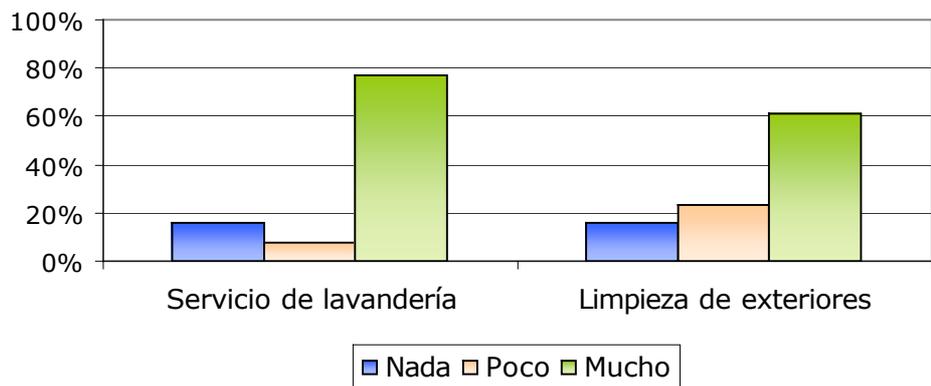
Área 4ª. Acciones Formativas Específicas IV



Área 4ª. Acciones Formativas Específicas V

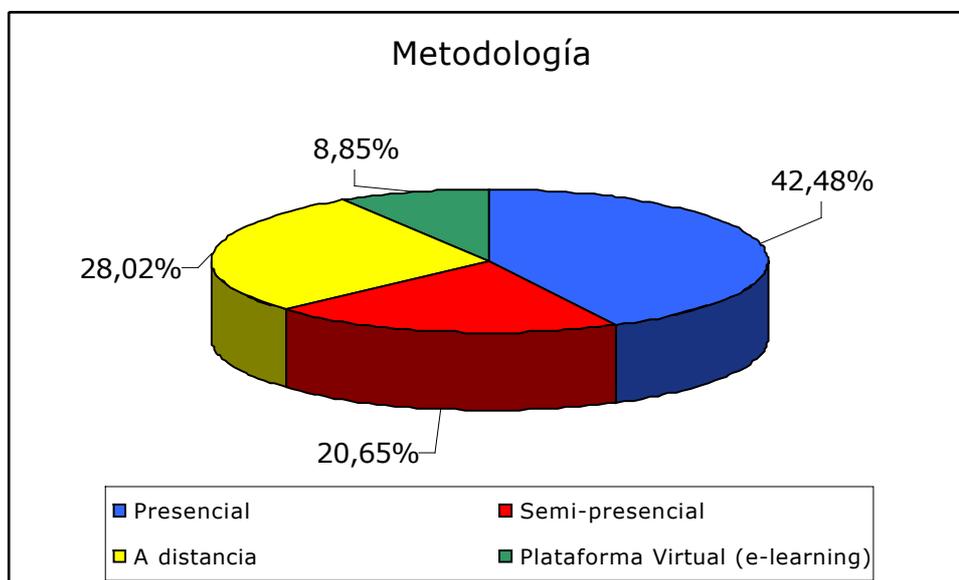


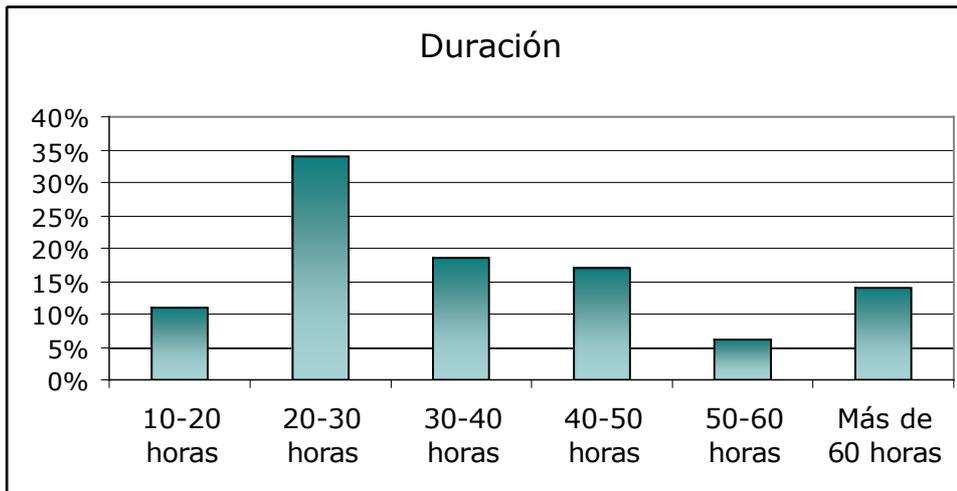
Área 4ª. Acciones Formativas Específicas VI



En el Área de servicio de pisos y limpieza y servicios auxiliares, trabajan un alto número de mujeres e inmigrantes con bajos niveles de formación reglada y cualificación profesional. Cabe destacar dentro de esta Área se está produciendo un fenómeno creciente de subcontratación dentro del sector con lo que ello conlleva de pérdida de calidad en el servicio y despreocupación por la formación.

- Metodología.





Como podemos apreciar en su inmensa mayoría los participantes de este estudio manifiestan su preferencia por la formación presencial y por cursos de duración comprendida entre 20 y 30 horas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.-Estacionalidad y Empleo en el Sector Turístico de Andalucía. UGT.2005
- 2.-Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. www.fundaciontripartita.org
- 3.-El Plan de Formación en la Empresa. Fundación Universidad y Empresa. Valladolid.2003
- 4.-Globalización y Formación. Teresa Ramos. Universidad de Costa Rica. 2004
- 5.-Lo que todo directivo debería saber sobre Formación. Robert F. Mager. Ediciones Granica. 2001.