

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Gestión Turística

---



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA  
SUPERIOR DE GANDIA

**“La importancia de la formación en el sector de la hostelería en el Grao de Gandía-zona puerto. Una mirada cualitativa al estado de la cuestión”**

**TRABAJO FINAL DE GRADO**

Autor/a:  
**Isabel Valero de la Asunción**

Tutor/a:  
**Enrique Sigalat signes**

**GANDIA, 2013**

## Resumen/Abstract

El presente Trabajo fin de Grado pretende conocer la importancia del nivel formativo existente en el sector de la hostelería en el Grau de Gandía – zona puerto para poder resaltar las cualidades de esta.

Debido a la necesidad de dar un valor añadido al destino por factores tales como destinos competidores, desestacionalización y estancamiento del turismo, provocado ahora más que nunca por las actuales crisis, la globalización y las Nuevas Tecnologías, que hacen que sea necesario destacar de entre los demás destinos competidores.

Se pretende relacionar el nivel formativo con las cualidades que hacen atractivo el destino y poder detectar carencias a nivel formativo que puedan dañar la imagen o volumen del destino.

Palabras clave:

FORMACIÓN

HOSTELERÍA

GRAU DE GANDIA

NECESIDADES

SECTOR

This Final Project aims to learn the importance of existing educational level in the hospitality sector in the Grau de Gandia - port area to emphasize the qualities of this.

Due to the need to add value to the destination by factors such as competing destinations, seasonality and stagnation in tourism, caused more than ever by the current crises, globalization and new technologies, which make it necessary to stand out from the other competing destinations.

It intends to link the training level with the qualities that make it attractive destination and to identify gaps in training level that could damage the image or the destination volume.

Keywords:

TRAINING

HOSPITALITY

GRAU DE GANDIA

NEEDS

SECTOR

## ÍNDICE:

<b>1.- Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.- Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.- Objetivo principal.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.- Objetivos secundarios.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.- Metodología .....</b>	<b>5</b>
<b>2.- Grau de Gandía .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.-Economía del Grau de Gandía.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.-Patrimonio cultural .....</b>	<b>8</b>
<b>3.-La importancia de la formación .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1.-La importancia de la formación en el turismo .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.- Formación existente para el sector de la hostelería.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1.-Centros de Formación Profesional.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.2.-Universidades.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2.3.-Red de Centros de Turismo de la Comunidad Valenciana .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2.4.-Otros cursos .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3.- Posible itinerario formativo en la actualidad en la comarca de La Safor .....</b>	<b>16</b>
<b>4.-Análisis de resultados .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.-Metodología .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2.-Análisis e interpretación de los datos obtenidos. Análisis descriptivo y de resultados.....</b>	<b>19</b>
<b>4.3.-Análisis DAFO.....</b>	<b>27</b>
<b>5.- Conclusiones.....</b>	<b>28</b>
<b>6.- Propuestas de posibles itinerarios formativos en función a cada puesto del sector .....</b>	<b>30</b>
<b>6.1.- Bares, restaurantes y cafeterías .....</b>	<b>30</b>
<b>6.2.- Hoteles.....</b>	<b>35</b>
<b>7.- Bibliografía.....</b>	<b>43</b>
<b>8.- Anexos .....</b>	<b>45</b>

## **1.- Introducción**

### **1.1.- Justificación**

La actual importancia de la formación en todos los sectores hace necesario conocer cuál es el nivel de esta en el sector turístico. Sector, de mayor peso en la balanza económica del país y posible salvavidas al gran número de desempleados causado por la actual crisis económica.

En los últimos años un gran número de parados del sector de la construcción ha optado por abrir establecimientos hosteleros en toda la comarca, no siendo menos, la zona del Grau de Gandía.

Esto hace que nos planteemos si cualquiera puede montar un negocio de hostelería y hasta qué punto afecta a la imagen del destino que ex empresarios de otros sectores, mayoritariamente la construcción, a modo de quemar su último cartucho monten una cafetería por su supuesta alta rentabilidad, sin previamente contar con ninguna formación previa en el sector.

Mediante el presente Trabajo Fin de Grado, pretendo conocer como el nivel formativo de los recursos humanos existente en el Grau de Gandía-zona puerto puede afectar a la oferta turística del municipio.

### **1.2.- Objetivo principal**

El objetivo principal de este trabajo es el de poder relacionar el nivel formativo existente por parte de los recursos humanos de los establecimientos hosteleros del Grao de Gandía / zona puerto y ver la adaptación a los nuevos retos que se presentan actualmente por parte de la oferta en el municipio de Gandía.

### 1.3.- Objetivos secundarios

Conocer la oferta formativa existente al respecto (oferta) y su aceptación por parte del sector hostelero de Gandía (demanda).

Analizar los actuales planes formativos del personal empleado de las empresas del sector en una gama de áreas y contenidos formativos tales como:

- Servicios de restauración
- Cocina y producción
- Servicio de Comedor
- Atención al Cliente
- Recursos Humanos
- Calidad

La creación de un itinerario formativo orientativo (en base a las necesidades detectadas) que pueda mejorar los conocimientos de los trabajadores en las diferentes materias anteriormente mencionadas.

### 1.4.- Metodología

Primera fase de recopilación de información mediante fuentes secundarias tales como: lectura de libros incluidos en la bibliografía e informes relacionados con la formación en el sector en distintos puntos de España, para poder tener una visión de que finalidad tienen en común todos ellos.

Fase de búsqueda de agentes importantes del sector en la zona elegida y elaboración de cuestionarios.

Una vez elegidos los agentes a entrevistar, siempre teniendo en cuenta, el igualar los agentes pertenecientes al sector público y los pertenecientes al sector privado, realizar las entrevistas de tipo abierto (fuentes primarias).

Proceso de la información obtenida mediante clasificación, análisis y estructuración de la misma.

Redacción de la memoria del Trabajo Fin de Grado.

Plan de Trabajo:

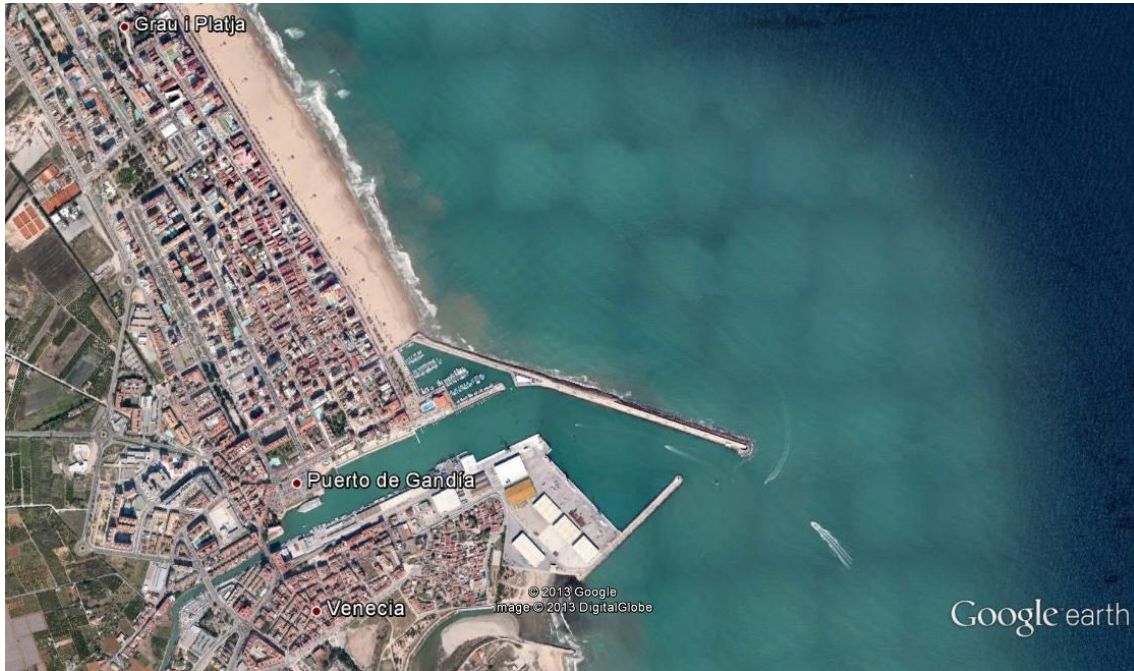
- Búsqueda e interpretación de la información de fuentes secundarias relacionadas con el tema de estudio ( 25 horas)
- Análisis e interpretación de la información obtenida mediante las fuentes secundarias (30 horas)
- Estudio de la oferta formativa en la zona (15 horas)
- Realización y adecuación de cuestionario a los agentes implicados y a la información que se desea obtener mediante fuentes primarias (20horas)
- Trabajo de Campo: Observación, visita a los diferentes agentes implicados en el tema y entrevistas (30 horas)
- Análisis e interpretación de resultados (30horas)
- Redacción de la memoria del trabajo ( 50 horas)

El sumatorio total de horas empleadas en el presente Trabajo Final de Grado es de 200 horas.

## **2.- Grau de Gandía**

El Grau de Gandía es un barrio marítimo de la ciudad de Gandía que cuenta con unos 7000 habitantes. Está situado entre las desembocaduras del río Serpis y del barranco de San Nicolás. Junto a la desembocadura de este barranco se encuentra el puerto pesquero y deportivo de Gandía. Dicho puerto fue uno de los más importantes respecto a la exportación citrícola a finales del siglo XIX y principios del XX. Esta importancia fue dada gracias al llamado “Tren dels Anglesos” que discurría entre Alcoy y Gandía.

Separando por zonas el Grau de Gandía, encontramos los barrios del Grau, La Playa de Gandía, Venecia y els marenys de Rafalcaïd. Los dos últimos separados de la zona del puerto por el río Serpis.



### 1. Localización Puerto de Gandía

El puerto de Gandía se sitúa a 5 kms. del centro urbano de Gandía y se encuentra en el barrio marítimo del Grau, al sur de la Playa Norte. Cuenta con muelle pesquero, deportivo y comercial.

### 2.1.-Economía del Grau de Gandía

En la actualidad, su principal actividad, es la de la importación de papel para la impresión de los periódicos peninsulares. Otros productos importados son madera, metal y frutas.

Por importancia, le sigue la actividad de la pesca. Los principales productos pescados son la sepia, las doradas, sardinas, tellinas y cualquier tipo de pescado mediterráneo que sea abundante en sus costas.

Dicha pesca le otorga una gran importancia a la gastronomía local. Siendo conocidos platos como la “fideuà”, el “brou d’anguila”, etc.

Un gran atractivo turístico relacionado con la pesca es la subasta de pescado en la lonja. Dicha subasta empieza tras llegar los barcos a puerto sobre las 17.00 horas de la tarde.



**2. Barcos en el puerto del Grau de Gandía.**

Por supuesto cabe destacar que en época vacacional, el principal motor económico de la zona es el turismo. De aquí que sea imprescindible una óptima equipación y formación de los recursos humanos para poder ofrecer dichos servicios.

No existe un censo específico del Grau de Gandía. Los datos pertenecientes a este barrio se engloban dentro de las estadísticas de la ciudad al igual que los pertenecientes a la Playa de Gandía.

## **2.2.-Patrimonio cultural**

Como se ha mencionado en el punto anterior, uno de los principales atractivos de la zona Puerto del Grau de Gandía es la Lonja de Pescado. El hecho de subastar el pescado, atrae con gran interés a turistas que sienten curiosidad por cómo se merca dea con el pescado obtenido durante las jornadas que pasan los marineros en el mar.





3. Lonja de pescado Grau de Gandia.

Importantísima es su conocida Iglesia de “Sant Nicolau”, centro de culto para madrileños seguidores del equipo de fútbol “Atlético de Madrid”. Seguramente, a los residentes les pase inadvertida, o simplemente les signifique el centro parroquial del barrio.



4. Iglesia Sant Nicolau

La iglesia de Sant Nicolau fue diseñada por los arquitectos Gonzalo Echegaray Comba y Eduardo Torroja Miret y su construcción empezó en el año 1962. Todo esto bajo demanda del Señor Vicente Calderón, conocido empresario y presidente durante varios años del club de futbol madrileño Atlético de Madrid, de hecho el estadio donde juega dicho equipo lleva su nombre, además de gran amante de la localidad de Gandía. Tras su muerte, fue enterrado, por expreso deseo en dicha iglesia, convirtiéndola en lugar de culto para cualquier seguidor del club.

Durante el mes de Julio se celebran las fiestas en honor a la Mare de Deu Blanqueta y la Mare de Deu del Carmen. Estas fiestas incluyen una procesión marinera que resulta atractiva a los turistas.

Desde hace apenas unos años, y coincidiendo con el cambio de gobierno de la localidad, se celebran corridas de toros y ciclos de conciertos, bajo el nombre de “Gandía el mar donde se unen las estrellas” que también podrían resultar atractivos al turista.



5. Procesión marinera en Grau de Gandía. Fiestas en honor a la Mare de Deu Blanqueta y la Mare de Deu del Carme.

### **3.-La importancia de la formación**

#### **3.1.-La importancia de la formación en el turismo**

Debido al peso económico que ejerce el sector del turismo sobre el PIB, tanto a nivel nacional como de comunidades autónomas, la formación debería ser considerada imprescindible. Sin embargo, siendo uno de los principales motores económicos, cuenta con un gran número de empleados con estudios secundarios<sup>1</sup> que no corresponde a ninguna rama de hostelería y turismo.

Si se añade además, que se está atravesando una etapa en que hay mayor oferta de mano de obra que oferta, el empresario puede permitirse seleccionar de entre una mayor variedad de personas para contratarlas. Lo que se puede interpretar como una preferencia por emplear a gente con mayor nivel de conocimientos o formación.

Otro de los factores que influyen en esta tendencia es el de la aparición de estudios superiores de turismo, a partir del año 1996, mediante titulaciones universitarias y posteriormente estudios de postgrado.

De hecho, cada vez son más numerosos los congresos y jornadas dedicados al turismo en cualquier país o región que le dé una mínima importancia a este.

Esta información se refiere al sector turístico en su conjunto, abarcando puestos de todos los grupos profesionales y de todos los establecimientos de la industria turística.

---

<sup>1</sup> Según datos del Informe anual de 2011 "Empleo en el sector turístico" del Mº de Industria, Energía y Turismo

Cualquier región que valore el turismo como una fuente de ingresos debe tener en cuenta que una correcta formación por parte de los empleados del sector, se puede interpretar como un valor añadido al destino, pudiendo traducirse, como una mayor percepción de calidad por parte del turista. Esto puede incitar a que el turista repita destino al sentirse cómodo y satisfecho con el trato recibido en el destino elegido.

Al tratarse de un sector de gran sensibilidad y competitividad, la formación debe ser percibida también como algo imprescindible para adaptarse a los cambios producidos por cualquier factor, ya sea externo como interno. La formación se debe traducir como una adquisición del dominio de competencias por parte del trabajador y esto a su vez, transmitirse al turista. Debe reflejar profesionalidad.

Al contrario de lo que muchos organismos consideran un sector de mínimas inversiones y máximos beneficios, la formación debería ser considerada una inversión. Inversión por calidad, por profesionalidad y por diferenciación.

### **3.2.- Formación existente para el sector de la hostelería**

Actualmente existen diferentes vías por las que una persona puede formarse en aquello que más le agrade o especializarse en algún campo en concreto. En el sector de la hostelería existen diferentes centros que ofrecen una formación reglada dependiendo de los conocimientos previos del alumno.

A continuación se detallan las diferentes vías existentes para poder formarse en el sector en la comarca de La Safor.

#### **3.2.1.-Centros de Formación Profesional**

Los centros de Formación Profesional ofrecen los denominados Ciclos Formativos. Existen de ciclo medio y de ciclo superior. Estos estudios se componen de 2000 horas que se traducen en dos años de formación específica incluyendo 360 horas de prácticas en empresa.

Tanto el IES Tirant Lo Blanc de Gandía como el IES Jaume II el Just de Tavernes de la Valligna, ofertaban el CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, pero debido a su escasa demanda, y a la existencia de la titulación de Grado en Gestión Turística en la EPSG, estos títulos han desaparecido de la oferta formativa en la comarca en la última década.

Otro factor que ha influido en su desaparición es la amplia oferta de cursos por parte de los CDT de la Comunidad Valenciana.

Si se desea cursar algún tipo de Ciclo Formativo de la rama Hostelería y Turismo actualmente estos se ofertan fuera de la Comarca de La Safor, en la provincia de Valencia. Y son los siguientes ciclos formativos:

CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO (2000 horas, incluyendo 380 horas de formación en centros de trabajo). Acceso mediante Graduado en ESO o equivalente y/o prueba de acceso.

<b>CICLO FORMATIVO</b>	<b>MUNICIPIOS DONDE SE IMPARTE</b>
Cocina y Gastronomía	Cullera, Cheste, Enguera, La Pobla de Farnals, Puçol, Utiel y Valencia
Servicios de Restauración	Cheste, Puçol, La Pobla de Farnals y Valencia

CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR (2000 horas, incluyendo 400 horas de formación en centros de trabajo). Acceso mediante título de Bachiller o equivalente y/o prueba de acceso.

<b>CICLO FORMATIVO</b>	<b>MUNICIPIOS DONDE SE IMPARTE</b>
Animación Turística <sup>2</sup>	*no existen datos en la web de educación
Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	Torrent, Mislata y Valencia
Gestión de Alojamientos Turísticos	Mislata y Valencia
Guía, Información y Asistencias Turísticas	Mislata y Valencia
Dirección de Cocina	Cheste, Cullera y Valencia
Dirección de Servicios de Restauración	La Pobla de Farnals, Utiel y Valencia

<sup>2</sup> Este ciclo formativo es de Grado Superior pero el número de horas es de 1400 incluyendo 440 de formación en centros de trabajo)

### 3.2.2.-Universidades

La Universitat Politècnica de València, con presencia en la comarca de La Safor mediante la Escuela Politécnica Superior de Gandía, oferta el Grado en Gestión Turística. Con una carga lectiva de 240 ECTS incluyendo 18 ECTS de prácticas externas obligatorias con un mínimo de 540 horas.



6. Escola Politècnica Superior de Gandia.

### 3.2.3.-Red de Centros de Turismo de la Comunidad Valenciana

El CDT L'Alqueria del Duc de Gandía ofrece dos tipos de formación: Formación Contínua y Formación Ocupacional.

La oferta de Formación Continua incluye una programación nueva cada 3 meses, dirigida a empleados de establecimientos del sector, y se imparte para ofrecer especializaciones. Para poder descargar el diploma telemáticamente, es obligatorio realizar una encuesta donde se pide que valoren: lo mejor, lo peor y qué es lo que más les ha gustado. Además pide opinión de posibles futuros cursos a realizar.

La oferta de Formación Ocupacional incluye cursos homologados por el SERVEF y sirve para otorgar títulos de profesionalidad.

Se divide en dos niveles:

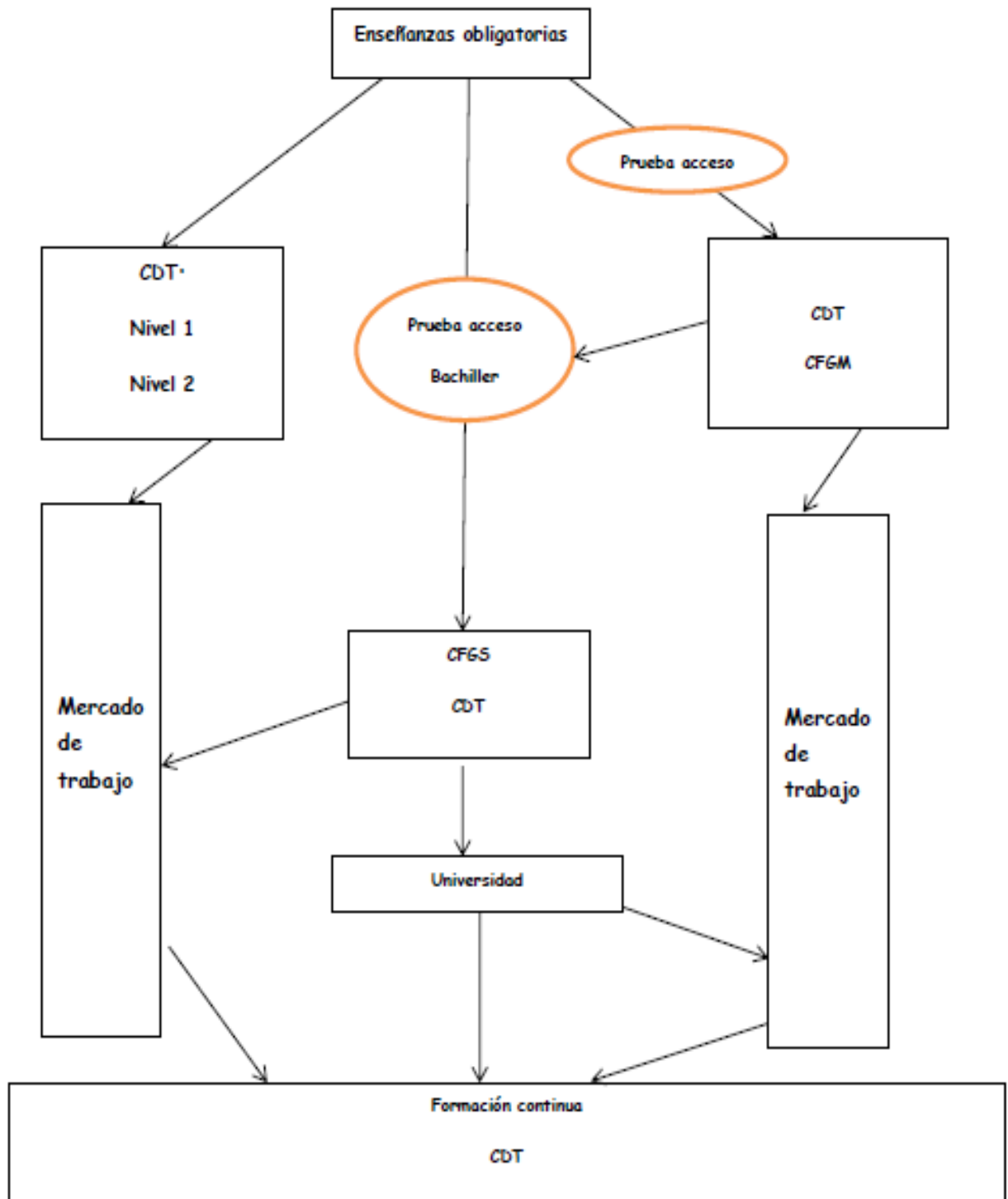
Nivel 1	Nivel 2
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cursos de ±350 horas</li><li>• Necesario certificado escolar o equivalente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cursos de ±900 horas</li><li>• Necesario Graduado escolar o equivalente.</li></ul>



### 3.2.4.-Otros cursos

- Cursos de Formación Continua impartidos por empresas externas en los establecimientos grandes con un mínimo de empleados.
- Cursos ofertados por las diferentes asociaciones, impartidos en el CDT o en las instalaciones de las asociaciones previa contratación de un especialista en la materia.

### 3.3.- Posible itinerario formativo en la actualidad en la comarca de La Safor



Fuente: Elaboración propia



## 4.-Análisis de resultados

### 4.1.-Metodología

Para un mayor conocimiento de la oferta formativa en el sector en el Grau de Gandía-zona puerto se estima oportuno realizar una serie de entrevistas<sup>3</sup> semiestructuradas a diferentes agentes del sector.

Se elabora un cuestionario tipo que fue adaptado a cada agente en el momento de la realización de las entrevistas, para así poder obtener la información requerida procedente de los diferentes puntos de vista.

La definición de entrevista semiestructurada según Miguel S. Vallés (2007: 29) es la siguiente:

*“Entrevista de tipo cualitativa, con la peculiaridad de caracterizarse por ser una entrevista guiada por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción exacta ni el orden de las preguntas está predeterminado (...)*

*Este proceso abierto e informal de entrevista es similar y sin embargo diferente de una conversación informal. El investigador y el entrevistado dialogan de una forma que es una mezcla de conversación y preguntas insertadas”*

El total de entrevistas realizadas ha sido de cuatro. Dos en calidad de sector público y dos en calidad de sector privado, intentando así que sea lo más equitativa posible.

El cuestionario se divide en tres bloques:

El primer bloque llamado: “Conocer la situación actual de la formación en el sector”, y con él, se pretende conocer cuál es la oferta formativa actual y en qué se basa la demanda de dicha oferta.

---

<sup>3</sup> Formulario de entrevista tipo y respuestas incluidas en el Anexo del presente TFG.

El segundo bloque: “Acciones futuras que se puedan desempeñar entorno a la formación en el sector”. En este bloque se pide opinión a los diferentes especialistas entrevistados, para que desde su punto de vista, indiquen cuales son las carencias detectadas y aquellas que tienen previstas o creen que deberían ofertarse en cuanto a formación en el sector.

El tercer y último bloque, denominado: “Temas relacionados con la formación en el sector” pretende conocer las variables relacionadas con la formación en el sector y detectar posibles alternativas al actual modelo formativo ofertado.

Los agentes entrevistados son los siguientes:

En representación del sector Privado:

1. Ana Mas Andrés. Técnica de ASEMHTSA – Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de la Safor.
2. Víctor de Juan Herreros – Director Comercial Torse Hoteles. Hotel Los Robles Playa de Gandía.

En representación del sector Público:

3. Doctora Estefanía Osorio Acosta – Profesora Titular Economía y Ciencias Sociales de la UPV.
4. Gloria Hernández Torres – Técnico Formación CDT Gandía.

El análisis de las respuestas de las entrevistas realizadas, me permite conocer en profundidad la situación actual a nivel formativo en el sector.

Para el siguiente apartado, Análisis e interpretación de las entrevistas realizadas, se utilizan tanto los resultados obtenidos mediante las respuestas de las entrevistas como los datos obtenidos mediante estudios previos existentes.

## 4.2.-Análisis e interpretación de los datos obtenidos. Análisis descriptivo y de resultados

Durante la búsqueda de información y la realización de entrevistas para obtener los datos referentes a la formación en el sector de la hostelería en el Grau de Gandía se observan algunos datos que se explican y analizan a continuación junto a las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas.

Como ya se ha mencionado en el punto anterior, el primer bloque de preguntas permite conocer la situación actual de la formación en el sector desde dos enfoques diferentes, el del sector público y el del sector privado.

Todos los agentes entrevistados coinciden en que actualmente existen planes formativos dirigidos a las plantillas. Existe, tanto una oferta inicial para formar a los futuros profesionales, como una oferta formativa continua, dirigida a las actuales plantillas y también a los desempleados del sector que permite fomentar la adquisición de una especialización.

Dicha formación es muy específica y se encuentra dividida en diferentes categorías según a qué área de la hostelería va dirigida; Restauración u Hoteles. Dentro de esta subdivisión a su vez se divide aún más separando la hostelería y la atención al cliente. No es lo mismo un curso de idiomas ofertado a una recepcionista de un hotel que a un camarero o maître, puesto que el vocabulario específico empleado es diferente en ambos casos.

Existe discrepancia entre los diferentes agentes entrevistados en cuanto a si los planes formativos ofertados se basan en la demanda del sector. Además se detecta una carencia de un área en concreto por parte del sector privado<sup>4</sup>. El área en concreto es la de repostería.

Dicha discrepancia podría deberse a que los cursos ofertados por parte del CDT en el área de repostería/pastelería son más valorados por el gremio de panadería/pastelería que por el de la hostelería o quizá, que los alumnos prefieran

---

<sup>4</sup> Algunos hoteles creen que falta formación en el área de repostería, sin embargo se ofertan cursos en el CDT de Gandía. Habría que ver si los alumnos prefieren optar por trabajar en pastelerías antes que en hoteles.

trabajar en pastelerías, al considerarlo un trabajo anual, puesto que la hostelería en la zona de estudio suele generar empleos de temporada vacacional.

Se observa de las respuestas obtenidas la opinión por parte de los responsables hoteleros de que tener un pastelero en plantilla resulta más económico que comprar el producto a una pastelería. Otra posible causa podría ser la creciente aparición de pasteleros que trabajan desde sus domicilios y venden sus productos para eventos puntuales.

Respecto a los agentes tomados en cuenta para conocer la demanda de los actuales planes formativos del sector, el sector privado, no menciona en ningún momento la Universidad a diferencia del sector público que dice sí tenerlo en cuenta.

Prácticamente la totalidad de los entrevistados coincide en que siempre se toma en cuenta la opinión de las asociaciones sectoriales y de los alumnos que realizan algún curso, de hecho, para obtener su opinión se les pregunta mediante una encuesta, la cual están obligados a realizar si desean obtener el certificado y/o título del curso realizado.

Todos los entrevistados creen que la actual oferta formativa está dando sus frutos en el sector, ya que desde su punto de vista, los empleados están cada vez más preparados. Pero también se desearía una mayor formación en cuanto a conocimiento y oferta de cursos de lenguas extranjeras tanto por parte de formadores como de empleadores. Actualmente, los cursos de lenguas ofertados en Formación Continua corresponden a niveles básicos.

Actualmente existe la posibilidad de formarse en lenguas extranjeras en niveles superiores mediante las Escuelas Oficiales de Idiomas y/o academias privadas, pero esto depende de las inquietudes de los trabajadores. De hecho hay empresas, del sector bancario, que ofrecen incentivos económicos de 200 euros por cada título de idioma y/o nivel acreditado. Quizá se debería emplear dicho método de incentivo para despertar el interés por parte de los trabajadores.

Otro posible problema, puede ser el horario de trabajo que no coincide con el horario de la Escuela Oficial de Idiomas. Además a día de hoy, las listas de admisión para acceder a cualquier lengua extranjera en la EOI de Gandía son muy largas y se adjudican las plazas mediante sorteo.

Cabe destacar que a diferencia de hace 20 años, las actuales plantillas cuentan con una mayor formación más allá de la experiencia con la que contaban las antiguas plantillas, es por ello que los agentes entrevistados lo perciben como una mayor preparación por parte de los empleados.

Aunque es un poco contradictorio ya que si se contrasta con la respuesta dada en otra en pregunta, se habla de la falta de un mayor número de horas de prácticas en empresa. Se puede deducir, pues, que a nivel teórico o de conocimientos previos adquiridos, los empleados entran a trabajar más preparados, pero no se debe comparar con la experiencia con la contaban las plantillas de hace 20 años, que empezaban en el mundo laboral a edades muy tempranas, escalando puestos desde lo más básico como friegaplatos o botones, hasta llegar a ser cocineros, camareros, etc. totalmente profesionales, cuyos conocimientos abarcaban haber pasado por todos los escalones y haber aprendido un poco de cada área anterior antes de pasar a un escalón superior.

En la actualidad los empleados pueden entrar directamente a puestos directivos si están en posesión de un título universitario o un título de postgrado, pero podemos interpretarlo como una incursión al mundo laboral sólo con conocimientos puramente teóricos, que el empleado debe ir amoldando y adaptando a la realidad según va pasando tiempo en la empresa, ya que debe intentar afectar lo más mínimo al resto de la plantilla.

Según la información obtenida en las entrevistas, se afirma que los profesionales demandados por parte de los establecimientos requieren de formación previa, y que se suele contactar, dependiendo de las tareas que vayan a desempeñar en la empresa, con los centros que ofertan la formación cualificada, aunque también se valora la experiencia previa.

Para puestos de administración se exige la posesión de títulos académicos de Formación Profesional oficiales. Para puestos de sala, cocina, limpieza, etc. No se suele pedir titulación, pero sí se otorgan títulos de profesionalidad en el CDT para puestos de sala, barra y cocina.

*“Se intenta que todo el mundo tenga la formación pero no siempre ocurre. En Valencia Capital es obligatorio 100% a diferencia de en la Playa de Gandía” E2.*

De hecho, existen unos certificados de profesionalidad otorgados por el CDT divididos en cuatro bloques: Cocina, Servicios de Restaurante, Servicios de Bar/Cafetería y Repostería. Dentro de estos bloques existen dos niveles de formación. Nivel 1 que corresponde a ayudante y Nivel 2.

En las entrevistas realizadas, cabe destacar que la mitad de agentes entrevistados, desconocen la existencia de dichos certificados de profesionalidad, o puede que lo que el CDT interpreta como un certificado que cualifica a la persona como camarero, cocinero, recepcionista, etc, no sea percibido como tal por parte de los empleadores. Seguramente existe un desconocimiento por parte de algunos agentes o quizá o no se valoren debidamente los títulos otorgados por parte de algunos centros y se interpreten como simples títulos de cursos complementarios.

El segundo bloque de la entrevista pretende conocer, mediante las carencias detectadas, los planes futuros en cuanto a formación por parte de los agentes.

Existe discrepancia respecto a si se debería ampliar la oferta existente, ya que algunos de los agentes entrevistados creen que están todas las necesidades cubiertas y que la oferta formativa es más que completa. Una de las carencias detectadas por varios entrevistados es la ampliación de la realización de prácticas en empresas para que los alumnos obtengan más conocimientos. Ya que las prácticas en empresas es uno de los puntos más importantes para la adquisición de conocimientos por parte de los alumnos y les acerca a la realidad, posibilitándoles aplicar y complementar los conocimientos teóricos adquiridos.

*“Ampliar prácticas (más horas). Formación dual” E2*

*“Apostar por la educación dual. Modelo alemán. Prácticas entre medias de los estudios. Por ejemplo: primer año de clases teóricas, segundo de prácticas en empresas, tercero reforzar la teoría teniendo ya unos conocimientos reales del mercado de trabajo.” E3*

Todos los agentes entrevistados coinciden en la falta de formación de las plantillas actuales de un gran número de bares/cafeterías, restaurantes y hoteles. Esto puede ser debido a lo poco valorada que está la profesión de camarero.

Un posible factor que también ha podido influir en la falta de formación en las actuales plantillas es el gran número de aperturas de locales de hostelería por parte de empresarios/trabajadores reconvertidos debido a que se quedaron sin empleo en otros sectores, como la construcción, al llegar la crisis. Un gran número de personas optó por montar cafeterías ya que una de las primeras frases que se oyeron al empezar la crisis en España, era que el turismo era el motor que nos ayudaría a remontar. Quizá esto haya ocasionado un deterioro en la imagen turística, o quizá haya servido para dar una lección de que no todo vale en la hostelería ni cualquiera está capacitado para montar un negocio turístico.

Ahora más que nunca se pone de manifiesto que aquellos establecimientos que se diferencian, son los que sobreviven. Atrás queda pues aquella época en que cualquiera abría un establecimiento y trabajaba sin necesidad de promocionarse o diferenciarse de modo alguno porque había un exceso de demanda que copaba toda la oferta existente.

De hecho, si comprobamos los datos del IVE de los últimos años, referentes al número de altas de establecimientos de restauración en la Comunidad Valenciana, se puede comprobar que en los peores años de crisis hubo un aumento de aperturas de cafeterías, bares y restaurantes, pero en la última publicación se observa ya un importante descenso. Apoyando esto lo anteriormente citado de que sólo aquel que se diferencia, sobrevive.

## SITUACIÓN ACTUAL DE LA RESTAURACIÓN EN LA PROVINCIA DE VALENCIA

		Valencia	
<b>OFERTA TURÍSTICA</b>			4.443
<b>Restaurantes</b>			4.610
Año (a 31 de diciembre)	Alicante	C.	C. Valenciana
2006	4.967		11.228
2007	5.183		11.681
2008	5.349		12.112
2009	5.358		12.184
2010	6.386		14.629
Categoría			
	Primera	34	54
	Segunda	232	347
	Tercera	6.120	14.228
			78
			5.962

\* Fuente IVE

02/09/2013

Isabel Valero de la Asunción—GPR 2012

Fuente : elaboración propia

En la localidad de Gandía el número de establecimientos se mantiene relativamente estable, pese al gran número de aperturas realizadas en los últimos años, esto quizá sea debido a que el número de aperturas se iguala con el de cierres,

46131-Gandía		*fuente IVE					
	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número
<b>Cafeterías</b>				69	70	70	66
<b>Restaurantes<sup>5</sup></b>	356	355	353	281	272	270	265
<b>TOTAL</b>	356	355	353	350	342	340	331

La mayoría de los entrevistados, manifiestan de forma, casi unánime que uno de los retos pendiente por parte de los propietarios de establecimientos en cuanto a formación, además del conocimiento de lenguas extranjeras es la falta de concienciación por parte de estos y el valor añadido que puede aportar una plantilla bien formada y con conocimientos actualizados frente a una plantilla obsoleta, que tras entrar a trabajar en

<sup>5</sup> hay que tener en cuenta que debido a un cambio en la legislación, desde el 2009 las cafeterías computan como restaurantes.



plantilla se acomoda a los conocimientos ya adquiridos. Además un gran número de gerentes de PYMES<sup>6</sup> hosteleras no cuentan con formación acorde a su puesto de trabajo.

Desde los diferentes agentes formativos se intenta concienciar a los empresarios de la existencia de cursos de formación continua y de que no tienen por qué repercutir económicamente, pero a veces, la comodidad y dejadez, o la falta de motivación por parte de los empleadores, imposibilita el reciclaje de los trabajadores.

Incluso un gran número de gerentes no se involucra en la formación aun formando parte de asociaciones que les ofertan cursos gratuitos.

El tercer bloque de la entrevista va dirigido a conocer todos aquellos temas relacionados con la formación en el sector que no se han tratado en las preguntas anteriores, además de dar la oportunidad, a los entrevistados, de expresar aquellos puntos que ellos consideran de gran importancia pero no han sido tratados previamente en el transcurso de la entrevista.

A nivel de calidad, la percepción del turista según el sector privado sí que ha cambiado. De hecho lo detectan mediante webs 2.0<sup>7</sup>.

Una de las causas de que los establecimientos no apuesten por los sellos de calidad para atraer clientela se achaca al desconocimiento por parte, tanto de propietarios como de turistas, y/o los costes de obtención de estos.

*“... lo primero que recortan es en el sistema de calidad. El mantenimiento de los sellos de Calidad exige un gasto alto que actualmente los propietarios no pueden soportar. Es una de las partidas de gastos más afectadas por la actual situación económica.” E3*

De hecho, si buscamos en la página web de Qualitur perteneciente a la Generalitat Valenciana, podemos observar que tan sólo tres restaurantes<sup>8</sup> mantienen el certificado de calidad “Q de Calidad Turística”, de ellos, dos pertenecen a una franquicia de comida rápida. Si hay establecimientos que los dejan perder de un año para otro, se entiende que es porque no les resulta rentable y no lo perciben como una inversión sino como un gasto.

---

<sup>6</sup> Según TFG del año 2011-2012 dirigido por la Dra. Estefanía Osorio Acosta.

<sup>7</sup> Tripadvisor, booking, etc.

<sup>8</sup> Dos restaurantes McDonald's y el Restaurante La Parrilla.

En cuanto a hoteles, en la Playa de Gandía cuentan con sellos de calidad un total de 6 establecimientos<sup>9</sup>.

Ninguno de los establecimientos está dentro del área que conforma la zona puerto del Grau de Gandía.

Entre los agentes entrevistados existe discrepancia respecto a si la formación del sector podría influir en la desestacionalización del destino. En lo que sí se coincide es en que la creación de jornadas y/o la ampliación de oferta de atracciones y eventos, es un factor clave para desestacionalizar el destino.

Las nuevas tecnologías han influido absolutamente en las necesidades por parte de los trabajadores en querer ampliar conocimientos y querer especializarse. De hecho, los empresarios demandan todo lo relacionado con internet para promocionar y destacar sus locales. Es prácticamente imprescindible el dominio de herramientas 2.0 para poder optar a un puesto de trabajo.

---

<sup>9</sup>Los hoteles: Bayren Parc, Gijón Gandia, Principal, RH Bayren Hotel & Spa, Riviera y Tres Anclas.

### 4.3.-Análisis DAFO

El siguiente análisis DAFO ha sido realizado junto a los agentes entrevistados, para poder obtener, según su punto de vista las principales Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades formativas en el sector de la hostelería en el Grau de Gandía.

<p><b><u>DEBILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de formación en cuanto a idiomas</li><li>• Sentimiento localista</li><li>• Falta información al trabajador de los cursos bonificados ofertados (muchas veces se queda la información en el responsable de RRHH o Gerente)</li><li>• Falta de tiempo fuera del horario de trabajo.</li><li>• Falta conciencia por parte de los empresarios.</li></ul>	<p><b><u>AMENAZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que unos establecimientos tengan a gente formada y otros no.</li><li>• Cambio muy rápido (globalización). Nuevas tecnologías.</li><li>• Cada vez hay menor demanda del modelo turístico de Sol y Playa</li><li>• Burocracia (hay que rellenar varios impresos para solicitar estas ayudas y el papeleo puede resultar otra traba)</li><li>• Competencia entre ellos. Menor número de clientes.</li></ul>
<p><b><u>FORTALEZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cada vez mayor oferta de cursos de todo tipo.</li><li>• Localización de la Playa de Gandía.</li><li>• Promueve el desarrollo profesional y reciclaje del trabajador.</li><li>• Motivación.</li><li>• Sector agradable para la gente. (siempre habrá quien sale a tomar algo)</li></ul>	<p><b><u>OPORTUNIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En el caso de Gandía, tener un centro de turismo en una gran oportunidad para todo el sector turístico.</li><li>• Gestión y formación.</li><li>• Puesta en valor de la Universidad.</li><li>• Existencia de diversas asociaciones sectoriales.</li><li>• Actualmente hay muchas empresas que ofertan esta formación de manera bonificada.</li><li>• Gran demanda. Mucho público potencial.</li></ul>

## 5.- Conclusiones

Tras toda la información recopilada y analizada para la realización del presente TFG, llegamos a las siguientes conclusiones:

Siguen habiendo carencias en el sistema formativo actual del sector en el ámbito de estudio.

Uno de los problemas encontrados durante la realización del presente TFG es el de la imposibilidad de conocer con exactitud el número de establecimientos en el barrio del Grau de Gandía, ya que tanto el IVE, como el Observatori de Gandia cuentan el número total de establecimientos de Playa, Grau y ciudad.

Sería recomendable que teniendo un organismo como el Observatori en Gandia, se trabajasen los datos mediante barrios o zonas y se separasen para obtener censos e información diferenciada.

En cuanto al modelo educativo, y gracias a las opiniones personales obtenidas en las entrevistas, es mayoritaria la opinión de que resultaría interesante un modelo como el de la formación profesional dual impartido en Alemania, donde se alternan los estudios con trabajo remunerado en empresas, formando parte este trabajo de la formación recibida por parte del alumno; o el de las Escuelas Técnicas Superiores (Equivalente a las Escuelas Superiores Politécnicas españolas) que se imparte en Alemania, Austria, Finlandia, Liechtenstein y Suiza, donde se realizan prácticas entre uno y tres semestres, alternándolos con los semestres de educación teórica. Esto obligaría a los estudiantes a realizar prácticas en empresa a mitad de carrera y no solo al finalizar. Enfocando los estudios a un modelo más práctico.

Debido a que no depende de los centros este cambio de modelo educativo, sería recomendable, concienciar a los empresarios para que una vez incorporados los trabajadores en las plantillas, recibieran una formación continua para poder actualizar conocimientos y no quedar obsoletos. Es verdad que hay empresas que lo fomentan, pero según la información obtenida a través de las entrevistas personales, queda patente que sigue habiendo una gran falta de concienciación por una gran parte de empresarios en el sector.

De hecho, existe una parte de Seguridad Social<sup>10</sup> destinada a la formación continua que ni los empresarios ni los trabajadores, se suelen interesar en utilizar, por considerarlo como un gasto extra y no siendo así realmente.

Uno de los problemas que queda patente, es el horario en que formarse, si dentro o fuera de horario laboral. Si es dentro, los organismos consultados nos dicen que algunos empresarios lo ven como un tiempo no productivo; y fuera del horario laboral, el trabajador no suele estar dispuesto a realizar la formación.

Otra posible alternativa, y tras la lectura de diferentes estudios publicados por diferentes CCAA, es la de copiar un modelo similar al de Autonomías como la Andaluza o la Catalana, que otorgan partidas destinadas a la especialización de la formación en el sector turístico, para que todos los empleados en el sector cuenten con formación específica. Esto lo hacen con la clara finalidad de ofrecer un turismo de Calidad.

Otra carencia que hemos podido observar en el Grau de Gandía y comparándolo con otros destinos, es la dificultad de abrirse a turistas no nacionales. De hecho, no sólo Cataluña, sino diversas poblaciones de la Marina Alta se están enfocando en el turista ruso. Es sabido que hace años que poblaciones como Dénia y Xàbia atraen a gran número de turistas extranjeros, pero a diferencia del Grau de Gandía han sabido adaptarse al tipo de turista potencial. Lo hicieron en su momento con el turista noruego, y lo hacen ahora con el turista ruso.

El Grau de Gandía sigue enfocado al turismo familiar del centro de la península, y con un alto porcentaje de turista residencial, sería conveniente una mayor coordinación entre administración pública y sector privado para alcanzar políticas turísticas consensuadas, y concretamente en temas tan importantes como la adecuación de la formación en el sector.

Por otro lado, hay una asignatura pendiente que es la falta de conocimiento de idiomas. Sería conveniente, a raíz de las fuentes consultadas, entre otras, ampliar el número de plazas, horarios e idiomas ofertados en la Escuela Oficial de Idiomas de Gandía. Otra posible opción sería la de ofertar cursos de idiomas por parte de los establecimientos en el caso de hoteles pertenecientes a cadenas, o de la asociación o mediante un acuerdo de colaboración con el SERVEF, donde se ofertaran idiomas no

---

<sup>10</sup> Crédito formativo para empresas: de la formación tripartita para la formación y el empleo.

comunes pero con gran potencial para el turismo. Por ejemplo: ruso, noruego, chino, etc.

Actualmente algunos de estos idiomas se ofertan en academias privadas, pero debido a su escasa demanda, las tarifas no son asequibles para todos, y volvemos a la falta de flexibilidad horaria para la gente que se encuentra en activo.

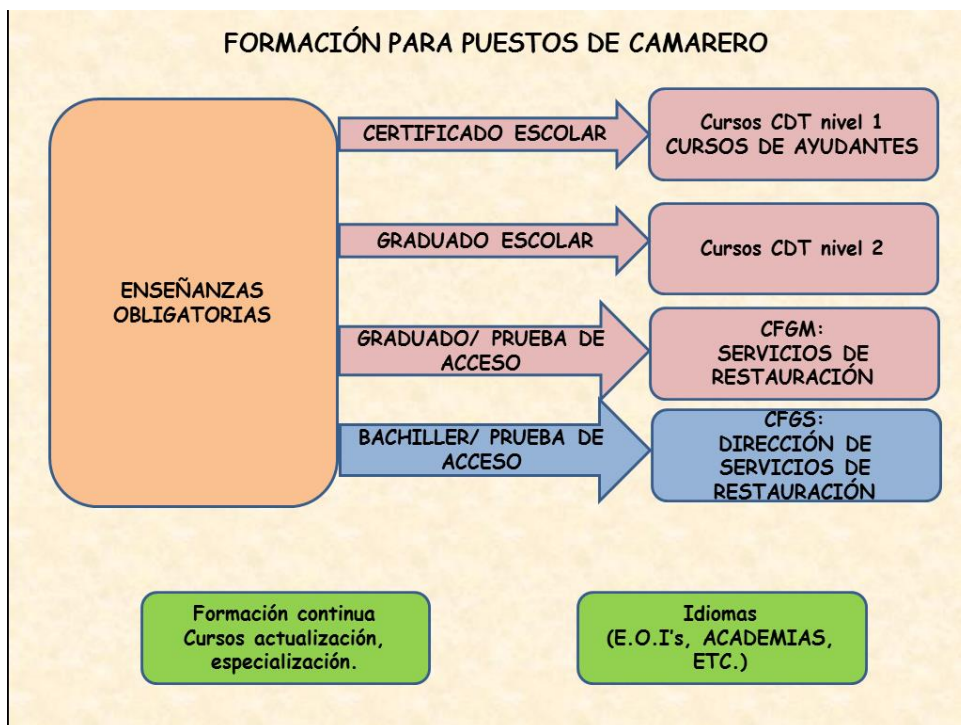
## 6.- Propuestas de posibles itinerarios formativos en función a cada puesto del sector

Tras las entrevistas realizadas, y el conocimiento adquirido por parte de los entrevistados de los actuales estudios ofertados en el sector, además de la falta de formación por parte de algunos empleados, los itinerarios formativos más adecuados para cada puesto de trabajo en el sector que propongo serían los siguientes.

### 6.1.- Bares, restaurantes y cafeterías

El itinerario formativo óptimo a seguir para una correcta formación de los empleados de estos establecimientos sería el siguiente:

**Para puestos de camarero** en bares, restaurantes y cafeterías, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia

Tras finalizar las enseñanzas obligatorias se puede acceder a estudios relacionados con el oficio de camarero a través de las siguientes vías:

\*En caso de tener un certificado escolar o equivalente, tenemos la opción de acceder a un curso de Formación Ocupacional impartido por el CDT de nivel 1, también llamados cursos de ayudantes y que se conforman de unas 350 horas aproximadamente. Estos cursos están homologados por el SERVEF y al finalizarlos acreditan al alumno con un título homologado para poder ejercer en la profesión servicios de restauración y/o servicios de cafetería/bar.

Existen otros cursos de Formación Profesional para el empleo de inferior duración y financiados por los Fondos Sociales Europeos que van dirigidos a desempleados. Por ejemplo el de Camarero extra de 48 horas.

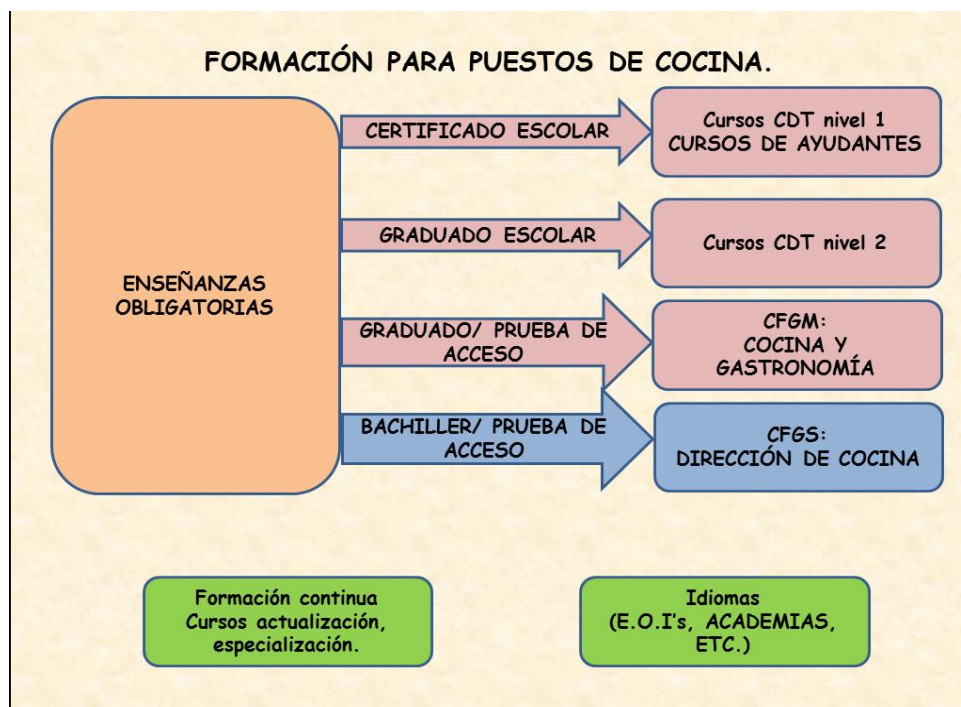
\*En caso de tener graduado escolar o equivalente, se cuenta con la opción de acceder a cursos del CDT de nivel 2, son cursos de Formación Ocupacional y tienen una duración aproximada de 900 horas. Al finalizar dichos cursos se obtiene el certificado de profesionalidad homologado por el SERVEF, en este caso no corresponde a ayudante.

\*Si se pretende tener un título homologado por el Ministerio de Educación, se puede acceder a realizar un Ciclo Formativo de Grado Medio (Servicios de Restauración) o Superior (Dirección de Servicios de Restauración). Para acceder a dichos estudios, en el caso de Grado Medio se puede hacer mediante acceso directo al poseer el Graduado Escolar, o mediante prueba de acceso si no se posee.

En todos los casos y una vez en activo, se dispone de la posibilidad de realizar cursos de Formación Continua impartidos por el CDT. Estos cursos son de especialización y son revisados, actualizados y ofertados cada 3 meses. También se ofertan cursos mediante la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor (ASEMHTSA) que necesariamente no coinciden con los del CDT.

El conocimiento de idiomas debería ser exigible al menos en niveles básicos de alguna de las lenguas europeas.

Para puestos de cocina en bares, restaurantes y cafeterías, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia

Al finalizar las enseñanzas obligatorias se puede acceder a estudios relacionados con el oficio de cocinero por las siguientes vías:

\*En caso de tener un certificado escolar o equivalente, tenemos la opción de acceder a un curso de Formación Ocupacional impartido por el CDT de nivel 1, también llamados cursos de ayudantes y que se conforman de unas 350 horas aproximadamente. Estos cursos están homologados por el SERVEF y al finalizarlos acreditan al alumno con un título homologado para poder ejercer en cocina y/o repostería.

Existen otros cursos de Formación Profesional para el empleo de menos horas, y financiados por los Fondos Sociales Europeos que son de pocas horas y van dirigidos a desempleados. Por ejemplo el de Ayudante de Cocina de 90 horas.

\*En caso de tener graduado escolar o equivalente, se cuenta con la opción de acceder a cursos del CDT de nivel 2, son cursos de Formación Ocupacional y tienen una duración aproximada de 900 horas. Al finalizar dichos cursos se obtiene el certificado de profesionalidad homologado por el SERVEF, en este caso no corresponde a ayudante.



\*Si se pretende tener un título homologado por el Ministerio de Educación, se puede acceder a realizar un Ciclo Formativo de Grado Medio (Cocina y Gastronomía) o Superior (Dirección de Cocina). Para acceder a dichos estudios, en el caso de Grado Medio se puede hacer mediante acceso directo al poseer el Graduado Escolar, o mediante prueba de acceso si no se posee.

En todos los casos y una vez en activo, se dispone de la posibilidad de realizar cursos de Formación Continua impartidos por el CDT. Estos cursos son de especialización y son revisados, actualizados y ofertados cada 3 meses. También se ofertan cursos mediante la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor (ASEMHTSA) que necesariamente no coinciden con los del CDT.

En este caso, y al no estar en contacto directo con el cliente, no creo que el conocimiento de idiomas debiese ser exigible si no algo opcional a voluntad de empleado o empleador.

**Para puestos relacionados con la Administración y/ o Gerencia** en bares, restaurantes y cafeterías, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia

Al finalizar las enseñanzas obligatorias se puede acceder a estudios relacionados con el oficio de cocinero por las siguientes vías:

\*Mediante Graduado Escolar o prueba de acceso, se puede acceder a realizar un Ciclo Formativo de Grado Medio (Gestión Administrativa) o Superior (Administración y Finanzas o Secretariado) pertenecientes a la rama de Administración y Gestión. Para acceder a dichos estudios, en el caso de Grado Medio se puede hacer mediante acceso directo al poseer el Graduado Escolar, o mediante prueba de acceso si no se posee.

\*Se puede acceder a Estudios Superiores Universitarios si se ha realizado bachiller y tras pasar una prueba de acceso a la universidad, o directamente tras realizar un CFGS. Existe un amplio abanico de estudios universitarios válidos para desarrollar puestos relacionados con la Administración y/o Gerencia (Grado en Administración y Gestión de Empresas, Grado en Gestión Turística, etc).

En todos los casos y una vez en activo, se dispone de la posibilidad de realizar cursos de Formación Continua impartidos por el CDT. Estos cursos son de especialización y son revisados, actualizados y ofertados cada 3 meses. También se ofertan cursos mediante la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor (ASEMHTSA) que necesariamente no coinciden con los del CDT.

También existe la opción de realizar estudios de postgrado, creo debe ser dependiendo de las exigencias del empleador, ya no tienen por qué ser imprescindibles a no ser que se quiera conseguir una especialización.

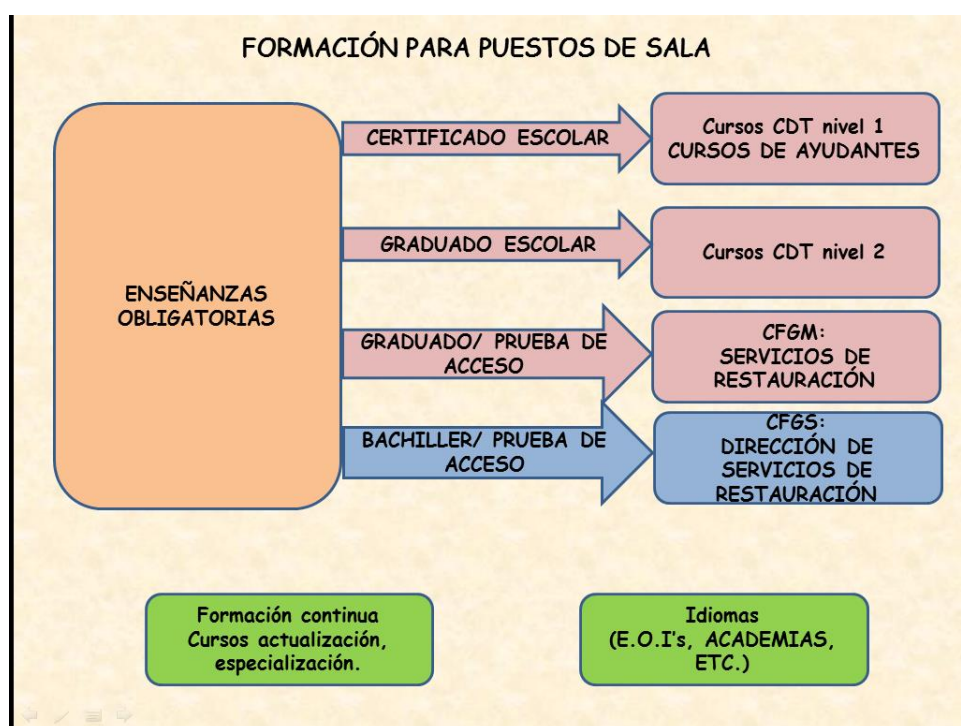
El conocimiento de idiomas mínimo requerido para estos puestos, debería ser de niveles medios/avanzados, al menos en dos lenguas europeas.

**Para puestos relacionados con la limpieza y el mantenimiento** en bares, restaurantes y cafeterías, no sería necesario tener en plantilla dichas figuras. Siempre se pueden subcontratar.

## 6.2.- Hoteles

El itinerario formativo óptimo a seguir para una correcta formación de los empleados de estos establecimientos sería el siguiente:

**Para puestos de sala** en hoteles, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia

Al finalizar las enseñanzas obligatorias se puede acceder a estudios relacionados con el oficio de cocinero por las siguientes vías:

\*En caso de tener un certificado escolar o equivalente, tenemos la opción de acceder a un curso de Formación Ocupacional impartido por el CDT de nivel 1, también llamados cursos de ayudantes y que se conforman de unas 350 horas aproximadamente. Estos cursos están homologados por el SERVEF y al finalizarlos acreditan al alumno con un título homologado para poder ejercer en servicios de restaurante y/o servicios de cafetería/bar. Esta titulación nos acreditaría como camarero.

Existen otros cursos de Formación Profesional para el empleo de menos horas, y financiados por los Fondos Sociales Europeos que son de pocas horas y van dirigidos a desempleados. Por ejemplo el de Camarero extra de 48 horas. Este título se puede utilizar para los camareros que se contraten en casos puntuales (bodas, eventos, etc)

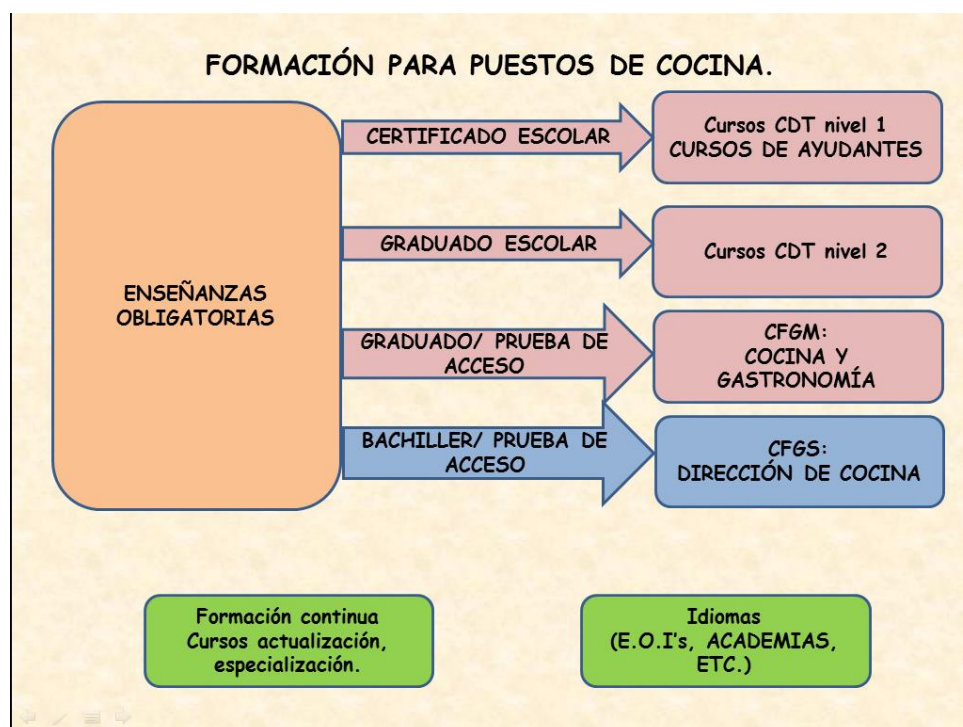
\*En caso de tener graduado escolar o equivalente, se cuenta con la opción de acceder a cursos del CDT de nivel 2, son cursos de Formación Ocupacional y tienen una duración aproximada de 900 horas. Al finalizar dichos cursos se obtiene el certificado de profesionalidad homologado por el SERVEF, en este caso no corresponde a ayudante. Con esta modalidad podemos obtener el título de Jefe de Sala o Maître

\*Si se pretende tener un título homologado por el Ministerio de Educación, se puede acceder a realizar un Ciclo Formativo de Grado Medio (Servicios de Restauración) o Superior (Dirección de Servicios de Restauración). Para acceder a dichos estudios, en el caso de Grado Medio se puede hacer mediante acceso directo al poseer el Graduado Escolar, o mediante prueba de acceso si no se posee.

En todos los casos y una vez en activo, se dispone de la posibilidad de realizar cursos de Formación Continua impartidos por el CDT. Estos cursos son de especialización y son revisados, actualizados y ofertados cada 3 meses. También se ofertan cursos mediante la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor (ASEMHTSA) que necesariamente no coinciden con los del CDT. Y en un gran caso de hoteles se cuenta con empresas o departamentos de formación continua que les tienen actualizados en cuanto a oferta de cursos y formación.

En el caso de los hoteles y el conocimiento de idiomas debería ser no solo exigible, sino también imprescindible al menos en niveles básicos de alguna de las lenguas europeas por parte de todos los camareros. Y un nivel superior por parte del Jefe de Sala.

**Para puestos de cocina** en hoteles, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia

Al finalizar las enseñanzas obligatorias se puede acceder a estudios relacionados con el oficio de cocinero por las siguientes vías:

\*En caso de tener un certificado escolar o equivalente, tenemos la opción de acceder a un curso de Formación Ocupacional impartido por el CDT de nivel 1, también llamados cursos de ayudantes y que se conforman de unas 350 horas aproximadamente. Estos cursos están homologados por el SERVEF y al finalizarlos acreditan al alumno con un título homologado para poder ejercer en cocina y/o repostería.

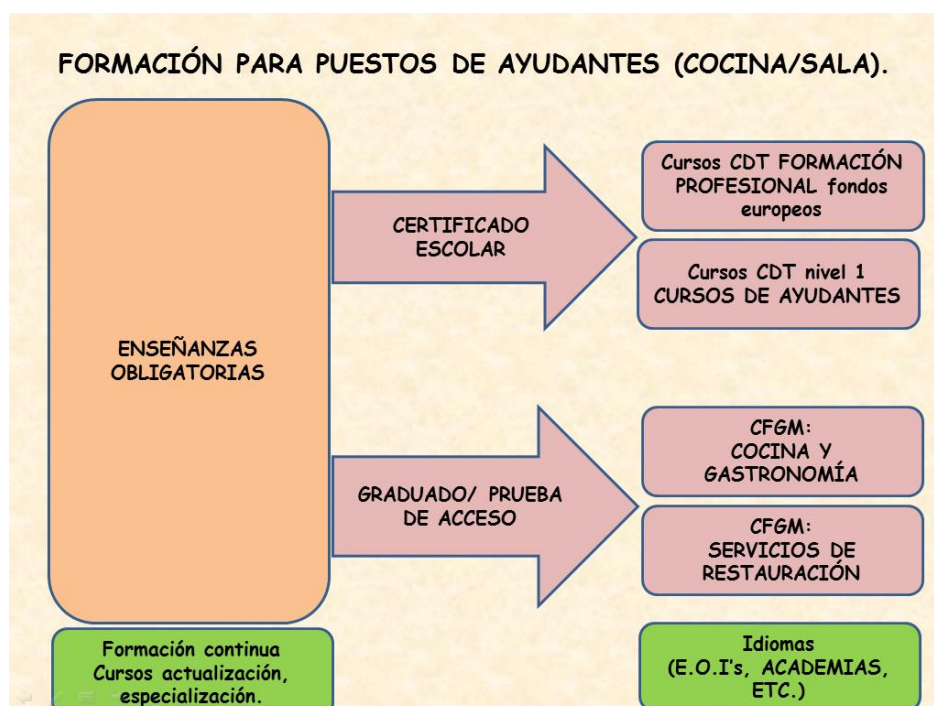
Existen otros cursos de Formación Profesional para el empleo de menos horas, y financiados por los Fondos Sociales Europeos que son de pocas horas y van dirigidos a desempleados. Por ejemplo el de Ayudante de Cocina de 90 horas. Este título se puede utilizar para los pinches de cocina que deseen formarse dentro de la empresa, ya que puede ser una vía de acceso para gente que realmente guste de la profesión pero no tenga la capacidad intelectual de alcanzar unos estudios mínimos exigidos.

\*En caso de tener graduado escolar o equivalente, se cuenta con la opción de acceder a cursos del CDT de nivel 2, son cursos de Formación Ocupacional y tienen una duración aproximada de 900 horas. Al finalizar dichos cursos se obtiene el certificado de profesionalidad homologado por el SERVEF, en este caso no corresponde a ayudante.

\*Si se pretende tener un título homologado por el Ministerio de Educación, se puede acceder a realizar un Ciclo Formativo de Grado Medio (Cocina y Gastronomía) o Superior (Dirección de Cocina). Para acceder a dichos estudios, en el caso de Grado Medio se puede hacer mediante acceso directo al poseer el Graduado Escolar, o mediante prueba de acceso si no se posee.

En todos los casos y una vez en activo, se dispone de la posibilidad de realizar cursos de Formación Continua impartidos por el CDT. Estos cursos son de especialización y son revisados, actualizados y ofertados cada 3 meses. También se ofertan cursos mediante la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor (ASEMHTSA) que necesariamente no coinciden con los del CDT.

En este caso, y al no estar en contacto directo con el cliente, no sería necesario el conocimiento de idiomas como algo obligatorio, si no como algo opcional, dejándose a criterio de empleado o empleador.



Fuente: Elaboración propia

Para puestos relacionados con recepción, administración y gerencia en hoteles, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración Propia

Al finalizar las enseñanzas obligatorias se puede acceder a estudios relacionados con recepción, administración y/o gerencia por las siguientes vías:

\*Mediante Graduado Escolar o prueba de acceso, se puede acceder a realizar un Ciclo Formativo de Grado Medio (Gestión Administrativa) o Superior (Administración y Finanzas o Secretariado) pertenecientes a la rama de Administración y Gestión. Para acceder a dichos estudios, en el caso de Grado Medio se puede hacer mediante acceso directo al poseer el Graduado Escolar, o mediante prueba de acceso si no se posee.

\*Se puede acceder a Estudios Superiores Universitarios si se ha realizado bachiller y tras pasar una prueba de acceso a la universidad, o directamente tras realizar un CFGS. Existe un amplio abanico de estudios universitarios válidos para desarrollar puestos relacionados con la Administración y/o Gerencia (Grado en Administración y Gestión de Empresas, Grado en Gestión Turística, etc).

En todos los casos y una vez en activo, se dispone de la posibilidad de realizar cursos de Formación Continua impartidos por el CDT. Estos cursos son de especialización y son revisados, actualizados y ofertados cada 3 meses. También se

ofertan cursos mediante la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor (ASEMHTSA) que necesariamente no coinciden con los del CDT. Deberían ser obligatorios para estos puestos, ya que tanto para llevar una buena gestión como para dar una atención al público excelente, todos los trabajadores relacionados con estos puestos deben estar lo más posiblemente actualizados en lo referente a conocimientos del sector.

Otra opción es la de realizar estudios de postgrado, los cuales deberían ser imprescindibles para los puestos de gerencia o jefes de departamentos en el caso de hoteles.

El conocimiento de idiomas mínimo requerido para estos puestos, debería ser de niveles avanzados en al menos dos lenguas europeas.

En el caso de hoteles, **para puestos relacionados con limpieza**, se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia



Aunque para realizar las tareas de limpieza no es necesario tener ningunos conocimientos teóricos ni estudios específicos, sí que debería ser exigible al menos unos conocimientos mínimos para efectuar dichas tareas eficientemente.

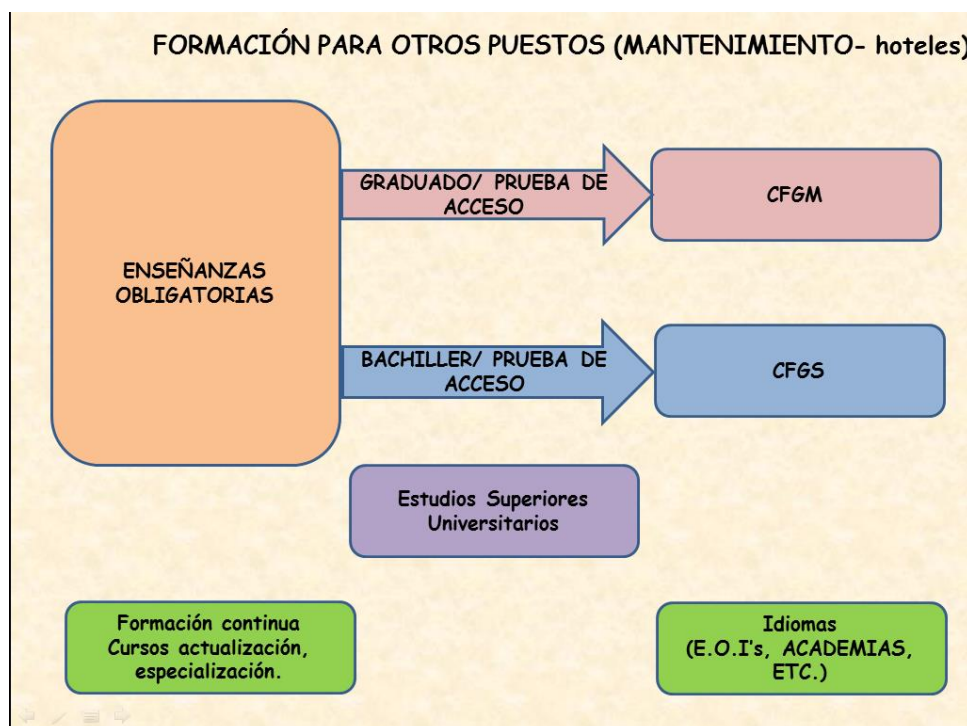
Para el puesto de Gobernanta, se deberían pasar al menos unas pruebas de aptitud y capacitación organizativa y de trabajo en equipo.

En el caso del resto de plantilla perteneciente al departamento de limpieza, creo que con los estudios básicos es suficiente.

Sí sería más que conveniente que dichos empleados tuviesen una formación continua ofrecida por el establecimiento para poder adaptar el trabajo a los objetivos y políticas de trabajo en equipo del establecimiento.

El conocimiento de idiomas sólo le debería ser exigido en todo caso a la Gobernanta, aunque no debería ser necesario ya que el departamento de limpieza no suele tratar directamente con el cliente. En este caso debería ser opcional a criterio del empleador.

**Para puestos relacionados con el mantenimiento en hoteles,** se propone el siguiente itinerario formativo:



Fuente: Elaboración propia

En el caso de encargado del departamento de mantenimiento en un hotel, debería ser exigible una titulación de Estudios Superiores (Ingeniería) o Ciclo Formativo de Grado Superior de cualquier rama relacionada con la Tecnología. Esto evitaría tener que subcontratar los servicios de empresas externas y recurrir a ellos solo en casos extremos.

En el caso de ayudante de mantenimiento, mínimo se debería exigir un Ciclo Formativo de Grado Medio también relacionado con la rama de Tecnología.

La formación continua ofrecida por la empresa debe ser imprescindible para cualquier empleado del departamento de mantenimiento de un hotel. Tanto los CDT como empresas de formación continua ofrecen gran variedad de cursos relacionados con el mantenimiento de instalaciones hoteleras (electricidad, fontanería, frigoristas, etc).

El conocimiento de idiomas debería ser exigible, en este caso, a criterio del empleador, ya que al igual que el departamento de limpieza, no suele estar en contacto directo con el cliente, sino con departamentos internos.

## 7.- Bibliografía

CAROT SIERRA, J.M y otros (2010). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Valencia: Universitat Politècnica de València.

CASTELLANO, M.J. (2012). *Procesos de servicios en restaurante*. Ed. Síntesis

KOTLER, PHILIP (2004): *Marketing para turismo*. Editorial Pearson, 3ª edición

PRATS DARDER, P. (2005). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Madrid: AENOR

SAINZ DE VICUÑA, J.M (2008): *El plan de marketing en la práctica*. ESIC.

VALLES, MIGUEL S. (2007). Entrevistas cualitativas. Colección “Cuadernos Metodológicos” nº32. Torrejón de Ardoz: Centro de Investigaciones Sociológicas.

WILLIAMS, C and BUSWELL, J ( 2003 ). *Service quality in leisure and tourism*. Reino Unido: Cabi Publishing.

### Páginas web:

Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de La Safor: <<http://www.asehmtsa.es/>> [consulta: 20 Mayo de 2013 ]

Centre de Turisme L'Alqueria del Duc-Gandía: <<http://www.xarxacentresdeturisme.com/>>[consulta: 20 de Mayo de 2013 ]

Ayuntamiento de Gandía. L'Observatori:<<http://www.observatorigandia.org/>>[consulta:20 de Mayo de 2013]

Instituto Valenciano de Estadística:< <http://ive.es> >[consulta: 20 de Agosto de 2013]

Instituto Nacional de Estadística: <<http://ine.es>> [consulta: 24 de Abril de 2013]

Qualitur. Agencia Valenciana del Turisme: <<http://www.qualitur.gva.es>>  
[consulta: 24 de Abril de 2013 ]

Agencia Valenciana de Turisme:< <http://turisme.gva.es/> >[consulta: 17 de Mayo de 2013]

Revista HOSTELTUR: <<http://www.hosteltur.com/>>[consulta: 8 de Julio de 2013]

Editorial Gente de la Safor:< <http://www.gentedelasafor.com/>>[consulta:19 de Julio de 2013]

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport: <<http://www.cece.gva.es/>> [consulta: 19 de Julio de 2013]

#### **Publicaciones en revistas:**

ROS GARRIDO, A. y ARROYO MONTESINOS, R.”La concepción de la profesión en la Comunidad Valenciana”, Scripta Nova: revista electrónica de geografía y ciencias sociales, 2007, Vol.6

LILLO BAÑULS, A. y otros “Un marco de análisis del capital humano en turismo”, Papers de turisme, 2006 número 39.

#### **Informes consultados:**

Empleo en el sector turístico. Informe anual 2011. Madrid: Ministerio de Industria, energía y Turismo. Instituto de Turismo de España. Instituto de Estudios Turísticos. (2012). NIPO: 072-12-057-8

Informe sobre detección de necesidades de formación. Región de Murcia: Consejería de Educación, Formación y Empleo, Secretaría General. Servicio de Publicaciones y Estadística. (2010) I.S.B.N.: 978-84-694-7393-1-

Situación de la Gestión de los Recursos Humanos en las empresas de Hostelería.  
Pozuelo de Alarcón (Madrid): Federación Española de Hostelería (FEHR). (2009)

Resultados generales Focus Group de análisis para la formación, el empleo y el emprendimiento en el sector turístico andaluz. Junta de Andalucía: Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía (2010).

Informe sectorial Turismo y hostelería. Barcelona: Ajuntament de Barcelona (2012).

## **8.- Anexos**