

## **MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO**

LA FORMACIÓN CONTINUA PROGRAMADA POR EL SECTOR DE  
HOSTELERÍA EN LAS ISLAS CANARIAS  
CONTINUOUS TRAINING PROGRAMMED BY THE HOTELS SECTOR IN THE  
CANARY ISLANDS

Autor/a: D<sup>a</sup>. Aroa Pérez Toledo, D<sup>a</sup>. Laura Marichal Báez.  
Tutor/a: D. Manuel González de la Rosa.

Grado en TURISMO  
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO  
Curso Académico 2018/2019

En San Cristóbal de La Laguna a 13 de julio de 2019

C/ Padre Herrera s/n  
38207 La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife. España

T: 900 43 25 26

[ull.es](http://ull.es)

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### RESUMEN/ABSTRACT

1.INTRODUCCIÓN .....	5
2. MARCO TEÓRICO .....	7
3.OBJETIVOS.....	11
4. EL SISTEMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA.....	11
4.1. EL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO.....	12
4. 1. 1. La formación de oferta .....	12
4.1.2. La formación de demanda .....	13
5. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN EL PANORAMA NACIONAL .....	16
6. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN CANARIAS .....	16
7. FAMILIA PROFESIONAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO.....	18
8. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA.....	18
8.1. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA EN CANARIAS.....	19
8.1.1. Empresas formadoras.....	19
8.1.2. Participantes formados .....	19
8.1.3. Financiación de la formación .....	21
8.1.4. Duración de las acciones formativas .....	22
8.1.5. Principales contenidos formativos.....	22
9. CLASIFICACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS.....	23
9.1. ACCIONES FORMATIVAS BONIFICADAS IMPARTIDAS EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA EN CANARIAS (2014-2018).....	23
10. CONCLUSIONES .....	26
11. RECOMENDACIONES.....	27
12. BIBLIOGRAFÍA .....	28
13.ANEXOS .....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel formativo de ocupados en España.....	6
Gráfico 2. Empresas formadoras en Canarias según provincia. ....	17
Gráfico 3. Participantes de formación bonificada en Canarias según provincia.....	17
Gráfico 4. Participación en formación bonificada con contenido relativo a la familia profesional de Hostelería y Turismo en Canarias. ....	18
Gráfico 5. Empresas formadoras en Canarias según plantilla de la empresa- Sector Hostelería.	19
Gráfico 6. Participantes de formación bonificada en Hostelería en Canarias.....	20
Gráfico 7. Nivel de estudios de los participantes formados (2014-2018). ....	20
Gráfico 8. Nivel de estudios de los participantes de formación bonificada en Hostelería en Canarias.....	21
Gráfico 9. Horas de formación bonificada impartidas en Canarias-Sector Hostelería.....	22
Gráfico 10. Acciones formativas bonificadas impartidas según su tipología. ....	24

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Oferta formativa para trabajadores ocupados. ....	12
Tabla 2. Oferta formativa para trabajadores desempleados.....	13
Tabla 3. Financiación de la formación bonificada en Canarias, años 2016 y 2017.....	21
Tabla 4. Variación interanual en el nivel de participación en formación bonificada según áreas de competencia de las acciones formativas en el sector de Hostelería. ....	23
Tabla 5. Acciones formativas bonificadas impartidas según su tipología.....	24
Tabla 6. Tasa de variación acumulada en la demanda de las acciones formativas más comunes entre las empresas del sector Hostelería. ....	25

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cálculo de cuantía del crédito en formación bonificada correspondiente a las empresas del sector Hostelería.....	33
Anexo 2. Coste máximo bonificable según plantilla de la empresa.....	33
Anexo 3. Porcentaje de cofinanciación de las empresas según plantilla. ....	33
Anexo 4. Costes bonificables por hora de formación según modalidad formativa. ....	33
Anexo 5. Proceso a realizar por las organizaciones para el acceso a formación bonificada. ....	34

Anexo 6. Cualificaciones profesionales de la familia profesional de Hostelería y Turismo. ....	35
Anexo 7. Acciones formativas específicas de la familia profesional de Hostelería y Turismo.....	36
Anexo 8. Clasificación de las acciones formativas bonificadas más demandadas en el sector Hostelería en Canarias (2014-2018).....	37

## **RESUMEN**

La importancia estratégica del capital humano en la industria turística plantea la necesidad de desarrollar políticas formativas de carácter permanente con el fin de promover su profesionalización y especialización y garantizar su continua adaptación a la realidad del sector. Desde la Teoría del Capital Humano y el Enfoque de Recursos y Capacidades se concibe a la formación como un factor clave en la generación de ventajas competitivas sostenibles.

El presente proyecto aborda el estudio de la formación continua de tipología bonificada que realizan las empresas del sector Hostelería en Canarias, con el objetivo de contribuir a la elaboración de un catálogo de formación en materia de turismo. Para ello, se ha recopilado información de diferentes fuentes y se ha realizado un análisis exhaustivo de las acciones formativas bonificadas en el sector Hostelería, clasificándolas en función del nivel de demanda y grado de relación con el sector.

**PALABRAS CLAVE:** capital humano, aprendizaje permanente, formación bonificada, Canarias.

## **ABSTRACT**

The strategic importance of human capital in the tourism industry raises the need to develop training policies permanently in order to promote their professionalization and specialization and ensure their continued adaptation to the sector reality. From the Theory of Human Capital and the Approach of Resources and Capacities, training is conceived as a key factor in the generation of sustainable competitive advantages.

The present project deals with the study of the continuous training of subsidized typology accomplished by companies in the Hotel and Catering sector in the Canary Islands, with the aim of contributing to the elaboration of a catalog of formation in the field of tourism. To this end, information has been obtained from different sources and an exhaustive analysis of the subsidized training actions in the Hotel and Catering Sector has been carried out, classifying them according to their level of demand and relation with the sector.

**KEY WORDS:** human capital, lifelong learning, subsidised training, Canary Islands.

## 1.INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas el sector turístico ha contribuido de manera significativa al desarrollo de la economía española, siendo el principal responsable de la creación de empleo. Hoy en día, más del 64% de los puestos de trabajo generados por el turismo están relacionados con las actividades de Hostelería (CCOO, 2018). La contribución de la industria turística es tal, que actualmente supone un 11,1% del PIB nacional y representa el 13,3% del empleo, proporcionando en torno a 2,5 millones de puestos de trabajo en el país (INE, 2018).

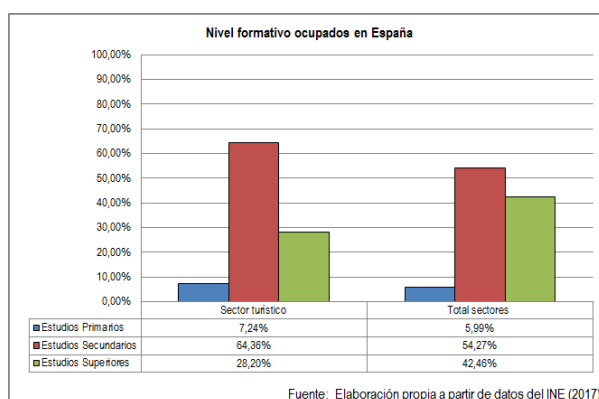
La actividad turística en el territorio nacional se encuentra espacialmente distribuida de forma diversificada, siendo las Comunidades Autónomas de Cataluña, Islas Baleares, Canarias y Andalucía las más visitadas, respectivamente (ISTAC). Teniendo en cuenta la coyuntura turística del territorio español, resulta relevante destacar a Canarias de entre todas las comunidades autónomas, pues su industria turística es la que mayor capacidad de producir empleo tiene, suponiendo un 40,3% con respecto al total. Actualmente genera 326.970 puestos de trabajo, lo cual explica el hecho de que después de Baleares, el territorio insular se configure como la segunda comunidad autónoma española con mayor dependencia turística a nivel económico, representando el 35,2% del PIB (Impactur, 2017).

Según datos aportados por el ISTAC, el Archipiélago recibió 15.559.787 de visitantes en el año 2018, viéndose estos reducidos en un 2,70% con respecto al año anterior. Este descenso del número de turistas es probablemente consecuencia de los grandes retos que afronta actualmente el sector tales como la recuperación de destinos competidores como Egipto y Turquía o la inestable situación política del brexit. Esto último ha tenido una notoria repercusión en las islas a nivel turístico, pues el principal mercado emisor de Canarias es Reino Unido, seguido de Alemania (ISTAC, 2018). Sin embargo, a pesar de la ligera disminución experimentada en el número de visitantes, se observa un aumento del gasto turístico realizado por estos. Así, mientras que en 2017 el gasto medio total por turista era de 1.154,92 euros, en 2018 esta cifra se ha incrementado en un 3,54% (ISTAC). Este hecho resulta favorable, pues permite calificar a Canarias como un destino turístico de calidad, alejado de la masificación y frecuentado mayoritariamente por visitantes con cierto poder adquisitivo.

Además de por su capacidad para contribuir al desarrollo de un territorio a partir de la creación de empleo y el incremento del PIB, el turismo se caracteriza por ser un sector complejo y transversal, pues repercute directa e indirectamente en otras actividades productivas del conjunto de la economía. Asimismo, se trata de un sector en permanente evolución y con una alta dinamicidad, lo que precisa de una gran capacidad de adaptación. Por otra parte, su naturaleza intangible otorga una gran relevancia al capital humano, considerándolo un recurso clave y estratégico (Bañuls, 2009). Tanto es así que la calidad del servicio turístico está condicionada en gran medida por las competencias profesionales y personales del capital humano que forma parte de este (CEOE, 2007). Si bien es cierto esto, resulta contradictorio el hecho de que el turismo se haya caracterizado a lo largo del tiempo por ser un sector con alta precariedad laboral, integrado por trabajadores con un bajo nivel formativo (Fayos-Solá, 1997).

A pesar de que el nivel educativo de la población española se ha visto acrecentado en los últimos tiempos, resulta insuficiente el número de personas formadas en niveles intermedios o superiores (CEOE, 2007). Según datos publicados por el INE relativos al año 2017, gran parte de los ocupados en la industria turística española (64,36%) presentan un nivel formativo medio, pues cuentan con estudios secundarios. Sin embargo, el porcentaje de ocupados con niveles formativos superiores en la industria turística supone un 28,2%.

**Gráfico 1. Nivel formativo de ocupados en España.**



Generalmente las empresas turísticas encuentran dificultades en el proceso de reclutamiento de los recursos humanos, pues mayoritariamente la demanda de empleo existente no se ajusta cuantitativa o cualitativamente a las exigencias que la oferta precisa (CEOE, 2007). A nivel cuantitativo, esto es debido en muchas ocasiones a las peculiaridades propias del sector, que lo convierte en poco atractivo para la población (CEOE, 2007). Por un lado, la estacionalidad y variabilidad de la demanda conlleva a hacer uso de la contratación temporal y parcial. Por otro lado, la externalización de servicios con la finalidad de abaratar costes por parte de las empresas genera diferencias en cuanto a las condiciones laborales de los distintos colectivos. Asimismo, a pesar de la mayor presencia femenina en el sector de Hostelería (56%), se observa cierta desigualdad laboral entre hombres y mujeres relativa al tipo de contratación y al salario percibido. Solamente el 61% de ellas tiene un contrato a tiempo completo. Sin embargo, en el caso de los hombres, este porcentaje es superior, representando un 78%. Con respecto al salario, por término medio las mujeres cobran alrededor de un 20% menos que los hombres (CCOO, 2018). En términos cualitativos, el principal desajuste deriva de la inadecuación del perfil formativo de la demanda respecto a las expectativas profesionales del sector. Desde hace décadas, la oferta educativa orientada al ámbito turístico ha estado caracterizada fundamentalmente por contenidos generalistas, fundamentalmente teóricos y desactualizados y por la escasa presencia de actividades prácticas (CEOE, 2007).

Esta discordancia entre oferta y demanda se ha visto disminuida con el paso de los años a partir de la incorporación de personal extranjero al sector y de la implementación de políticas de formación permanente por parte de las empresas de la industria turística, pues se ha convertido en una necesidad a la hora de suplir las carencias formativas que presentan sus trabajadores. Un ejemplo de ello es el nivel idiomático del personal, que, siendo un elemento de gran importancia para esta actividad, presenta normalmente un carácter deficiente (CEOE, 2007). Esto explica en cierta medida la elevada tasa de trabajadores foráneos (24,9%) en la industria hotelera de Canarias (La Provincia, 2018).

En los últimos años se ha dejado de limitarse simplemente a cuantificar el número de puestos de trabajo originados por el sector y se ha dado una mayor importancia al capital humano en sí y a la calidad del empleo (Santana, 2005). Esto ha llevado a apostar por una educación y formación en turismo de calidad, con una doble finalidad, garantizar la profesionalidad del personal, así como aumentar el nivel educativo del sector (Bañuls, 2009). La relevancia actual que posee la formación en lo que se refiere al factor humano de las empresas se ha convertido en un requerimiento dentro de la industria turística a la hora de garantizar la competitividad. Es por ello y por el carácter transformador del sector, por lo que las organizaciones turísticas están haciendo cada vez mayores esfuerzos no solo por reclutar personal con alta formación académica sino por

dedicar parte de sus recursos a la formación continua de ellos. Esto les permite asegurar que la plantilla cuenta en todo momento con las competencias y habilidades necesarias para el desempeño eficiente de su puesto de trabajo (Ministerio de Educación y Formación Profesional). En este sentido, el archipiélago canario ha visto la necesidad de basar su modelo turístico en la calidad y la diferenciación a través de, entre otros aspectos, el valor que aporta el capital humano.

El presente trabajo final de Grado se ha realizado en el marco del Proyecto “Cemtur Canarias: Configuración Espacial, Calidad y Cualificación del Empleo Turístico en Territorios Insulares Fragmentados. Las Islas Canarias”, aprobado por la Fundación CajaCanarias y en el que participa la Universidad de La Laguna en colaboración con el Observatorio Canario del Empleo y la Formación Profesional (OBECAN), el Instituto Canario de Estadística (ISTAC), La Fundación Canaria para el Fomento del Trabajo (FUNCATRA) y la Fundación General Universidad de La Laguna (FGULL).

## **2. MARCO TEÓRICO**

Hoy en día, son los miembros de la organización los que contribuyen a la transformación y mejora de los resultados de la empresa a través de sus competencias (Torres y Díaz, 2010). En la actual sociedad del conocimiento, el capital humano supone un activo estratégico en las organizaciones turísticas para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación (Bañuls, 2009).

La Nueva Era del Turismo se caracteriza por nuevos consumidores, nuevas tecnologías, nuevas formas de producción y nuevas formas de gestión (Poon, 1993). Este cambio de paradigma ha supuesto una transformación en las condiciones del entorno empresarial, incrementando el nivel de incertidumbre y de complejidad. La complejidad del entorno lleva a la empresa a hacer frente a una serie de retos y desafíos en un contexto en el que contar con una gran capacidad de adaptación y actuar proactivamente supone la clave del éxito (González y Montero, 2006). Esto ha generado la necesidad de contar con mano de obra flexible y polivalente, adaptable en gran medida a las continuas innovaciones producidas en el sector. Para ello, resulta imprescindible la inversión en formación (González et al., 2006). El concepto “formación” proviene del latín, concretamente del verbo *formare*, el cual significa “dar forma” y hace referencia a “educar a alguien en una materia o actividad” (Prieto, 1994). La formación no se concibe como un sistema cerrado de preparación para el futuro, sino como un proceso a través del cual las personas tienen la posibilidad de seguir aprendiendo en el transcurso de su vida (OCDE, 1996; Eurydice, 2000).

En este entorno actual, de incertidumbre y complejidad, cobra una gran importancia el aprendizaje permanente, a lo largo de toda la vida (OCDE, 1996). Este concepto de aprendizaje permanente se asocia con el de formación continua, el cual es definido en el III Acuerdo Nacional de Formación Continua como “...el conjunto de acciones formativas que se desarrollen por las empresas, los trabajadores o sus respectivas organizaciones, a través de las modalidades previstas en el mismo, dirigidas tanto a la mejora de competencias y cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del trabajador.” McGehee y Thayer (1961) establecen que la formación continua hace referencia a “los procedimientos formales que una organización utiliza para facilitar el aprendizaje, de forma que la conducta resultante contribuye a la consecución de metas y objetivos de la organización”. Por su parte, Goldstein (1993) la define como “la adquisición sistemática de actitudes, conceptos, conocimientos, reglas o destrezas que implican una mejora en la realización del trabajo”. Este aprendizaje permanente



implica una constante renovación de competencias y cualificaciones y garantiza tanto el desarrollo profesional y la empleabilidad del trabajador como la competitividad de la empresa (FUNDAE, 2018).

Tal y como queda reflejado en la literatura, la formación continua puede ser percibida por la empresa como una inversión o un gasto; como un servicio o un producto y como una acción eventual o planificada (Quijano, 1993; Cascio, 1995; Rodríguez et al., 1993; Buckley et al., 1991; London et al., 1989). Según Quijano (1993), una adecuada formación debe estar integrada en la organización y ser concebida como un servicio, como una inversión. La consideración de la formación como una inversión va a permitir obtener beneficios a corto o medio plazo e invertir en esta de forma responsable en épocas de crisis, haciendo un mayor control sobre los recursos económicos empleados. Asimismo, la consideración de la formación como un servicio va a permitir adaptarla y orientarla a atender y cubrir las necesidades reales de la demanda. La formación debe ser entendida como parte de la planificación estratégica y estar dirigida al logro de los objetivos globales de la organización (Quijano, 1993).

Los teóricos del Capital Humano han prestado especial atención a los aspectos relacionados con la formación (Becker, 1962; Schultz, 1961). Esta teoría, formulada en 1964 por Gary S. Becker otorga a la educación la condición de motor de desarrollo de la sociedad (Pons, 2004). Para Becker, el capital humano, elemento clave para el éxito empresarial, puede ser definido como el conjunto de las capacidades productivas que una persona adquiere producto de la acumulación de conocimientos generales o específicos. El análisis económico efectuado bajo este enfoque realiza una diferenciación entre los conceptos de formación general y formación específica. La diferenciación entre ambos tipos de formación es difusa, cambiante con el paso del tiempo y dependiente de ciertos factores de carácter cualitativo (González et al., 2006).

La teoría establece que cualquier formación que reciban los trabajadores puede tener un componente tanto general como específico y es por ello por lo que se habla de formación general cuando el predominante es el primero y de formación específica cuando prevalece el segundo. A pesar de que la diferenciación entre educación general y específica no está claramente delimitada, Becker (1975) hace una distinción entre ambas, considerando la primera totalmente transferible y de utilidad para todas las organizaciones mientras que la segunda resulta beneficiosa para una empresa en concreto, pues tiene un propósito determinado relacionado generalmente con la actividad productiva de la misma (González et al., 2006).

El análisis de Becker tiene como punto de partida asociar cada tipo de formación al agente que asume los costes de esta. Establece que, cuando la formación recibida es de carácter general, es el trabajador el que debe asumir totalmente sus costes a través de salarios más bajos durante el proceso formativo, a cambio de sueldos más elevados en el futuro, a un nivel similar al que obtendría en cualquier otra empresa. En cambio, cuando la formación es de carácter específico, tanto los costes como las ganancias de la misma son compartidos entre la empresa y el trabajador. Este tipo de formación supone, por un lado, un incremento del salario con la finalidad de evitar el abandono del trabajador y por otro, un acrecentamiento de la productividad de la empresa (González et al., 2006).

Otros autores (Lengerman, 1996; Loewenstein y Spletzer, 1999) contradicen lo establecido por Becker con respecto a quién asume los costes de la formación. Se ha demostrado que, en la práctica, una parte importante de las empresas se responsabilizan de los costes de la formación general. Esto va en contra de lo establecido en la teoría del capital humano y pone de manifiesto que, las empresas comparten con los trabajadores tanto las ganancias como los costes de la formación, ya sea esta específica o general (González et al., 2006). En este sentido, para

justificar la contradicción entre la teoría y la práctica, se han establecido nuevas teorías que contemplan la existencia de imperfecciones en el mercado, la fuerte participación de las instituciones y la distorsionada estructura de salarios y, por tanto, plantean la formación general a cargo de la empresa como elemento de equilibrio (González et al., 2006). A pesar de esta polémica, hoy en día se ha llegado a un consenso, considerando ambos tipos de formación complementarios y de gran utilidad para las empresas. Asimismo, se reclama un mayor protagonismo por parte del Estado en relación con la formación general, pues a través de la misma, los individuos que componen el mercado laboral pueden ampliar su espectro de posibilidades a la hora de rotar entre diversos sectores laborales (González et al., 2006).

Mientras que para Becker (1975) ambos tipos de formación generan un impacto positivo en el individuo, otros autores (González y Montero, 2006) consideran que si la formación, debido a su carácter transferible, no pudiera encuadrarse en su totalidad en ninguno de ambos tipos, está incrementaría la productividad del individuo tanto en la propia empresa como en otras en las que pudiera llegar a trabajar. La implementación de este tipo de formación tendría repercusiones positivas a nivel salarial. Si bien es cierto que el salario viene determinado por diversos factores como la aptitud, motivación y esfuerzo del individuo en su puesto de trabajo, el nivel formativo resulta un factor determinante. Esto pone de manifiesto que, a mayor nivel de formación y capacitación mayor es la posibilidad de incrementar la productividad de la empresa, así como de obtener una remuneración más elevada (Becker, 1964).

Desde una vertiente complementaria, la teoría de Recursos y Capacidades pone su foco de atención en el ámbito interno de la organización. A través de esta teoría se intenta justificar la existencia de diferencias de rentabilidad con respecto a empresas pertenecientes a un mismo sector industrial (González et al., 2006). Los recursos y capacidades existentes son diversos, no se encuentran disponibles para todas las organizaciones en las mismas condiciones ni son fácilmente intercambiables. Esto es lo que las distingue entre sí y las convierte en entidades únicas, otorgándoles cierto grado de exclusividad (Barney, 1991). La heterogeneidad y la movilidad imperfecta dan explicación a las diferencias de rentabilidad existentes entre las organizaciones (Barney, 1991; Peteraf, 1993; Ventura, 1996).

La dirección de una empresa tiene como función principal la maximización de su valor a partir de la identificación y utilización eficiente de sus recursos y capacidades (Cardona, 2011). Esto le va a permitir alcanzar una ventaja competitiva sostenida en el tiempo, obteniendo así una rentabilidad superior a la de las empresas competidoras (Amit y Schoemaker, 1993 y Hoopes, Madsen y Walker, 2003). En este sentido, resulta necesaria la interacción entre los recursos y las capacidades a la hora de generar valor, debiendo cumplir estos una serie de requisitos: difícilmente imitables por la competencia, valiosos, raros y difíciles de sustituir (Cardona, 2011). Grant (1991) establece que los recursos y las capacidades resultan imprescindibles a la hora de cimentar la identidad que posee una empresa, así como para el desarrollo y puesta en marcha de su estrategia empresarial. Ante un entorno cada vez más complejo, caracterizado por una alta incertidumbre y competencia, la empresa debe recurrir a su interior a la hora de basar su estrategia corporativa (González et al., 2006)

Por un lado, Grant (1991) define los recursos en *The Resource-Based Theory of Competitive Advantages: Implications for Strategy Formulation* como “las entradas en el sistema productivo y la unidad básica de análisis a nivel interno de la empresa”. Todos los activos, capacidades, procesos organizativos, conocimientos, etc. que la empresa utiliza en su proceso productivo con el fin de elaborar bienes y servicios, son considerados recursos. Asimismo, se hace una diferenciación entre recursos tangibles e intangibles y se establece la necesidad de coordinación y cooperación entre ellos para lograr la productividad de los mismos. Los recursos tangibles son

los recursos físicos y los activos financieros, los cuales se caracterizan por su fácil identificación y medición, a diferencia de los intangibles, basados en la información y en el conocimiento (Sánchez & Herrera, 2015). Actualmente, el éxito de una empresa se encuentra determinado por la gestión estratégica y la explotación adecuada de los recursos intangibles de la misma (Grant, 1991; Ventura, 1996). Esto es así debido a que estos permiten un mayor grado de diferenciación y no se encuentran disponibles como tal en el mercado, sino que han sido desarrollados a partir de un proceso específico dentro de la empresa (Danvila, 2004). Los recursos intangibles con mayor importancia a nivel estratégico, es decir, fuente de ventajas competitivas y generadores de rentas duraderas, son aquellos asociados a los recursos humanos. Los recursos humanos son recursos físicos y por lo tanto tangibles, pero que aportan a la organización un conjunto de intangibles: conocimiento, habilidades, razonamiento, experiencia, etc. Estos intangibles asociados a las personas se incluyen bajo la denominación de capital humano (Danvila, 2004).

Por otro lado, Grant (1991) considera las capacidades el resultado de implementar, coordinar y compaginar un conjunto de diferentes recursos, haciendo uso de procesos organizativos para alcanzar un fin determinado. Es posible distinguir entre capacidades operativas, vinculadas a la realización de una actividad y capacidades dinámicas o de absorción, relacionadas con adaptación al cambio o con adquisición de conocimiento (Sánchez y Herrera, 2015). Según Cuervo (1993), las capacidades son un conjunto de conocimientos, habilidades, e incluso tecnologías, que surgen del aprendizaje colectivo de la organización y consecuencia de la combinación de los recursos, de la creación de rutinas organizativas que se desarrollan mediante el intercambio de información en el capital humano de la empresa.

Algunos autores (Barney, 1991, Bueno, 1998, Hamel y Prahalad, 1995) hablan también del concepto de competencias, el cual hace referencia a la manera de llevar a cabo las actividades y hacer uso de los recursos. A través de las competencias, las cuales surgen del aprendizaje colectivo, la empresa es capaz de explotar sus recursos y capacidades (Hamel y Prahalad, 1995). Resulta indispensable desarrollar hábitos organizativos, aceptados dentro de la cultura empresarial, que van a determinar la forma de hacer las cosas e interactuar ante situaciones concretas y reiteradas. La organización además de identificar y renovar los recursos y capacidades debe ser capaz de generar competencias distintivas a la hora de garantizar la sostenibilidad de la ventaja competitiva (Bueno, Morcillo y Salmador, 2006). De acuerdo con Bueno, Morcillo y Salmador (2006) "no son las ventajas sino la generación de competencias la que debe ser sostenible para asegurar el control permanente de ventajas competitivas".

Hoy en día, debido a la inestabilidad que presenta el entorno en el que nos encontramos inmersos, es bastante frecuente observar que, competencias que en el pasado fueron fuente de ventaja competitiva, se encuentran actualmente obsoletas y no se corresponden con las exigencias del momento. En la actualidad, los conocimientos y habilidades de los trabajadores de una organización tienen una durabilidad menor. Una adecuada respuesta exige llevar a cabo una rápida actuación que permita a la organización adaptarse a los nuevos cambios. Aquí juega un papel fundamental la formación, como herramienta generadora de capital humano y como fuente de ventaja competitiva (Danvila, 2004).

A la hora de establecer estrategias de futuro, Grant (1991) otorga importancia no solo a la búsqueda y reclutamiento de personal sino también a la generación y desarrollo continuo de capital humano. Esto último se consigue partir de (Itami y Roehl, 1991):

- a) La formación continua o permanente en la empresa, que permite a los empleados la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas.

- b) El aprendizaje adquirido a través de la experiencia por parte de los empleados en su trabajo diario.

Desde diferente perspectiva, la Teoría del Capital Humano y el Enfoque de Recursos y Capacidades ponen en valor la importancia de la formación. Desde hace ya tiempo, Fayos-Solá (1997) consideraba el capital humano y, por tanto, la educación y formación en turismo y hostelería elementos clave del éxito empresarial. Contar hoy en día con personal competente y altamente cualificado supone un recurso competitivo esencial a través del cual es posible la generación de ventajas competitivas sostenidas en el tiempo y, por ende, la diferenciación y el posicionamiento (Lillo et al., 2007).

Esta importancia que la literatura otorga a la formación en la empresa ha servido de justificación para que en el siguiente trabajo abordemos su papel dentro de la industria turística.

### **3.OBJETIVOS**

El presente estudio tiene como principal objetivo la creación de un catálogo de formación en materia de turismo en el ámbito territorial canario, en el cual se tendrá en consideración la formación permanente en la empresa turística. Concretamente se profundizará en la formación continua o de demanda ofrecida por las empresas pertenecientes al sector de Hostelería de las Islas Canarias, poniendo el principal foco de atención en la formación bonificada.

Esto llevará a plantear una serie de objetivos específicos tales como:

- Analizar el Sistema de Formación Profesional en España.
- Conocer la realidad actual de la formación bonificada a nivel nacional e insular.
- Analizar la formación bonificada en el sector de Hostelería en Canarias.
- Realizar una clasificación de las acciones formativas en función de su grado de relación con el sector.
- Identificar las acciones formativas más demandadas por el sector de Hostelería en Canarias (2014-2018).

El análisis recogido en el presente trabajo final de Grado permitirá, entre otras cuestiones, extraer ciertas conclusiones, así como realizar una serie de aportaciones personales.

### **4. EL SISTEMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA**

La formación profesional permite la capacitación para el desempeño competente de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación de manera activa en el ámbito social, cultural y económico (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Gobierno de España).

Tal y como recoge la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, el Sistema de Formación Profesional en España está constituido por dos subsistemas:

- Subsistema de Formación Profesional Reglada: hace referencia a la formación impartida en centros públicos o privados acreditados como tal (Bachillerato, Grados, Ciclos

Formativos, etc.). Se encuentra vinculado al Ministerio de Educación y Formación Profesional y de las Comunidades Autónomas (FUNDAE).

- Subsistema de Formación para el Empleo: hace referencia a las acciones de inserción y reinserción laboral, así como a la formación continua de los trabajadores. Se encuentra vinculado al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y a las Comunidades Autónomas (FUNDAE).

#### 4.1. EL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

En España, el Subsistema de Formación para el Empleo, regido por la Ley 30/ 2015 de 9 de septiembre, pretende impulsar acciones formativas que mejoren la empleabilidad y contribuyan al desarrollo profesional y personal de los trabajadores ocupados y desempleados, con el fin de garantizar un modelo productivo basado en el conocimiento (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Gobierno de España).

El Subsistema de Formación para el Empleo engloba:

- Formación de oferta: incluye tanto los planes de formación ofrecidos por las administraciones competentes y dirigidos a trabajadores ocupados como las acciones formativas orientadas a desempleados (FUNDAE).
- Formación de demanda: hace referencia a la formación programada por las empresas para sus trabajadores (FUNDAE).
- Otras iniciativas concernientes a los Permisos Individuales de Formación (PIF), Formación en alternancia con el empleo, Formación de empleados públicos, Formación privada para la obtención de certificados de profesionalidad, Formación de las personas en situación de privación de libertad y Formación de los militares de tropa y marinería (FUNDAE).

##### 4. 1. 1. La formación de oferta

La formación de oferta se encuentra categorizada atendiendo a la situación laboral de la población. Existe una clara distinción entre:

- Oferta formativa para trabajadores ocupados: se encuentra constituida por programas de formación sectoriales, programas de formación transversales, así como por los programas de cualificación y reconocimiento profesional.

**Tabla 1. Oferta formativa para trabajadores ocupados.**

FORMACIÓN DE OFERTA- TRABAJADORES OCUPADOS	FINALIDAD
Programas de formación sectoriales.	Satisfacer necesidades específicas de un sector.
Programas de formación transversales.	Desarrollar competencias relativas a varios sectores económicos.
Programas de cualificación y reconocimiento profesional.	Acreditar de manera oficial las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

- Oferta formativa para trabajadores desempleados: engloba los programas de formación de los servicios públicos de empleo, los programas específicos de formación y los programas formativos con compromisos de contratación.

**Tabla 2. Oferta formativa para trabajadores desempleados.**

FORMACIÓN DE OFERTA- TRABAJADORES DESEMPLEADOS	FINALIDAD
Programas de formación de los servicios públicos de empleo.	Cubrir las carencias formativas detectadas en las ofertas de empleo y en el informe anual.
Programas específicos de formación.	Cualificar profesionalmente a desempleados en una materia determinada.
Programas formativos con compromisos de contratación.	Ofrecer a las empresas suscritas la posibilidad de formar a desempleados para su posterior contratación e incorporación a la plantilla.

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

#### 4.1.2. La formación de demanda

La formación de demanda, conocida también como formación continua, programada o permanente, comprende el conjunto de acciones que llevan a cabo las empresas con el objetivo de mejorar o adaptar las capacidades, conocimientos o cualificaciones profesionales de sus trabajadores en relación con la actividad o profesión que ejercen en la organización. Es tal su importancia que, desde 1998 forma parte del Sistema Nacional de Formación Profesional.

La implantación de adecuadas iniciativas de formación continua genera repercusiones positivas tanto en la organización como en el personal que la compone. Según Lemoine (1997), estas acciones formativas son un factor clave que permiten al capital humano adaptarse de forma estratégica a los cambios que se producen constantemente en las empresas y los mercados. De este modo, los recursos humanos de una organización pueden ver traducidos estos beneficios en: la adquisición de nuevas competencias y habilidades que les permitan evolucionar en el panorama laboral; satisfacción y motivación; confianza a la hora de desempeñar nuevas funciones dentro de la empresa; fomento de la participación y la innovación; mejora del desempeño. Esto supone un valor añadido para la empresa a través del incremento de la productividad y la competitividad.

La formación de demanda puede estar financiada directa o indirectamente, parcial o totalmente por la empresa (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social). Por tanto, a la hora de poner en marcha estas iniciativas de formación continua hay que tener en cuenta la realidad a la que se enfrentan las empresas del sector. Concretamente en la Comunidad Autónoma de Canarias el sector turístico está integrado mayoritariamente por microempresas, representando estas un 91% de la totalidad (CCOO, 2018). Este tipo de empresa se caracteriza por una elevada flexibilidad, capacidad de adaptación y proximidad al cliente, pero cuenta con una serie de limitaciones derivadas de altos costes, dificultades de financiación, escaso poder de negociación, lo cual supone menores posibilidades de formación y profesionalidad. Esta coyuntura en la que se desarrolla la actividad turística en el archipiélago influye directa e indirectamente en el grado de inversión en formación por parte de las organizaciones del sector.

#### 4.1.2.1. La Formación Bonificada

La Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE, 2015), anteriormente denominada Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE, 2001) o Fundación para la Formación Continua (FORCEM, 1993), facilita como herramienta la Formación Bonificada para superar las limitaciones relativas a las Pymes y promover la formación continua en la organización. Esta se encuentra normalizada por la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como por el Real Decreto 649/2017, de 3 de julio, relativo a la Ley 30/2015 de 9 de septiembre.

La formación bonificada está orientada tanto a los trabajadores asalariados que forman parte de una organización como a los trabajadores contratados por autónomos. A través de esta es posible incrementar la productividad y competitividad de la empresa, mejorar la formación de los trabajadores y acreditar las competencias profesionales adquiridas por estos sin grandes costes para la empresa o el trabajador. Esto es debido a que la cuantía de la acción formativa es bonificable en las cuotas de la Seguridad Social. Toda organización que, independientemente de su tamaño, disponga de trabajadores en su plantilla y se encuentre al tanto de sus pagos con la Seguridad Social y con la Agencia Tributaria, cuenta con la posibilidad de beneficiarse de esta formación (FUNDAE, 2019).

Con respecto a la financiación, cada empresa cuenta con un crédito anual, el cual tiene una duración de un año. Por tanto, la organización dispone desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre para poner en marcha las acciones formativas. A la hora de conocer la cuantía del crédito de formación que le corresponde a una empresa determinada, hay que tener en cuenta fundamentalmente dos variables: la cantidad total cotizada por esta en el año anterior en concepto de Formación Profesional y el tamaño de su plantilla. Es decir, se calcula a partir de aplicar a la cantidad total ingresada por formación profesional, el porcentaje de bonificación establecido por parte de la Ley de Presupuestos Generales del Estado (Ver Anexo 1).

En función del número de trabajadores de una organización, existe un coste máximo bonificable (Ver Anexo 2). En relación con este criterio, las empresas están obligadas en unas cuantías determinadas a ser partícipes en la financiación de los costes de formación (Ver Anexo 3). Esto es lo que se denomina cofinanciación privada, la cual supone la diferencia entre el coste total de la formación y la bonificación aplicada por la empresa en los seguros sociales. Toda acción formativa presenta un límite bonificable, el cual depende tanto de la modalidad formativa como del nivel de formación a realizar (Ver Anexo 4). Se distinguen fundamentalmente dos modalidades formativas, la presencial (requiere de espacio físico) y la teleformación (precisa de una plataforma e-learning). Asimismo, el nivel de formación puede ser básico o superior, en función de si se pretenden desarrollar competencias y habilidades básicas o más precisas y sofisticadas.

Adicionalmente la empresa tiene la opción de contar con un crédito adicional de hasta un 5% en relación con su crédito anual de formación continua si realiza el otorgamiento de un Permiso Individual de Formación (PIF), autorización que permite al trabajador dedicar parte de la jornada laboral a la realización de una acción formativa, la cual será reconocida oficialmente mediante una acreditación (FUNDAE, 2019). Esto va a contribuir favorablemente al desarrollo profesional y personal del empleado.

Resulta necesario hacer una clara distinción entre las entidades encargadas de organizar la formación y las entidades responsables de su impartición, pues cada una de ellas tiene sus

obligaciones correspondientes. Con respecto a las entidades organizadoras, estas pueden ser externas y de diversa naturaleza. Entre ellas, destacamos principalmente las siguientes:

- Organización empresarial o sindical que cuente con inscripción en el Registro Público correspondiente.
- Estructura paritaria constituida en el ámbito de la negociación colectiva que cuente con personalidad jurídica propia.
- Asociación de trabajadores autónomos, la cual precisa de su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones Profesionales Trabajadores Autónomos.
- Asociación de trabajadores de economía social, con inscripción en el Registro Estatal de Sociedades Cooperativas, Registro de Administrativo de Sociedades laborales o Registro de Fundaciones laborales.
- Entidad de formación acreditada y/o inscrita.

Con respecto a las entidades impartidoras de formación, se pueden distinguir dos escenarios. Por un lado, si la formación es organizada por un ente externo, es este el encargado de contratar al organismo que imparte la formación. Este deberá estar inscrito en el registro de entidades de formación establecido por la Administración pública competente. Por otro lado, si la formación es organizada por la propia empresa o por una de las empresas pertenecientes al grupo empresarial, es esta la encargada de su impartición o la responsable de contratar a una entidad para ello. En este caso, esta no tendrá por qué estar inscrita en el registro (FUNDAE, 2019).

Debido a su importancia actual, la formación bonificada se encuentra altamente regulada y presenta una serie de exigencias que las empresas deben conocer en profundidad.

- El contenido de la acción formativa debe guardar relación con la actividad productiva de la empresa, a excepción de los Permisos Individuales de Formación.
- Las acciones formativas presentan una duración mínima de 2 horas y una duración máxima de 8 horas diarias. A pesar de esto, este límite podrá superarse en el caso de que la actividad se concentre en un único día.
- En la modalidad presencial, el número máximo de participantes es de 30 personas por grupo. En la modalidad de teleformación, de 80.
- Un Permiso Individual de Formación tiene una duración máxima por persona de 200 horas por año natural o curso académico.

Asimismo, toda empresa que decida acogerse a este tipo de formación debe llevar a cabo un determinado proceso de actuación (Ver Anexo 5).



## **5. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN EL PANORAMA NACIONAL**

Tras conocer el procedimiento general de la formación bonificada, se realiza, a partir de cifras relativas al año 2017, un análisis genérico acerca de la realidad actual en el panorama nacional.

Desde hace ya varios años se contempla en España una situación reiterada caracterizada fundamentalmente por un descenso en la participación de las pequeñas empresas en este tipo de formación, así como por un incremento creciente del crédito en las organizaciones de mayor tamaño (CCOO, 2018). En el ámbito nacional existe un gran desequilibrio con respecto a la implicación de empresas y trabajadores en este tipo de formación. El 21% de la totalidad de empresas optan por la bonificación de los costes de formación. A pesar de que este porcentaje no resulta especialmente elevado, lo interesante es que se ha ido incrementando a lo largo de los años. Dentro del país destaca Asturias, pues aproximadamente el 28% de sus empresas se bonifican por formación. Asimismo, en comunidades autónomas como La Rioja, Extremadura, Ceuta o Canarias este porcentaje representa solamente un 16% (CCOO, 2018).

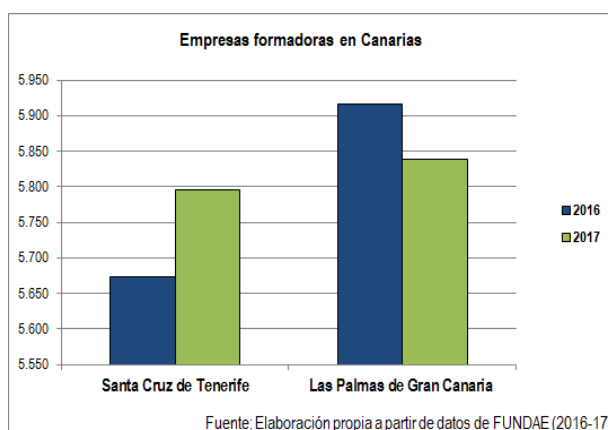
En 2017, el número de empresas que han realizado formación bonificada en el país supone un total de 355.507, un 3,3% menos que en el año anterior. Sin embargo, el número de trabajadores formados (2.626.950) ha experimentado un crecimiento del 3,6%. En relación con los colectivos, se observa un continuo descenso en la participación de jóvenes de entre 25 y 35 años, así como una mayor implicación de personas con edades comprendidas entre 36 y 45 años (CCOO, 2018). Del total, el 25% de los trabajadores formados cuentan con estudios secundarios (Bachillerato) y el 23,6% con estudios terciarios o titulación universitaria (FUNDAE, 2017).

En general, la modalidad formativa predominante es la presencial (76,8%). Sin embargo, las empresas de menor tamaño optan por la teleformación, la cual se caracteriza por una duración inferior (11 horas frente alrededor de 30 horas). En 2017, las acciones formativas programadas han presentado una hora menos de duración con respecto al año anterior, suponiendo alrededor de 15,9 horas por participante. El hecho de que casi la mitad de los participantes se consoliden en las familias profesionales de Administración y Gestión y de Seguridad y Medio Ambiente y en las áreas de Seguridad y Prevención y Administración y Auditoría, así como el descenso experimentado a lo largo de los años en referencia a la duración de las acciones formativas, plantea un menor grado de especialización con respecto a los contenidos impartidos (CCOO, 2018).

## **6. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN CANARIAS**

En el caso concreto de la Comunidad Autónoma de Canarias, se observa en 2017 un ligero incremento del 0,4% con respecto al número de empresas que han realizado formación bonificada, representando estas un total de 11.633 (CCOO, 2018). En Canarias, el número de empresas formadoras se encuentra dividido en cierta medida de manera equitativa entre ambas provincias. A pesar de esto, en ambos años existe una mayor presencia de estas en Las Palmas de Gran Canaria. En el año 2016, el número de empresas formadoras en Santa Cruz de Tenerife era de 5.673 y de 5.916 en Las Palmas de Gran Canaria. En el año 2017, la provincia de Santa Cruz de Tenerife vio incrementada esta cifra en un 2,15% mientras que, en el caso de las islas orientales, esta cifra se vio reducida en un 1,32% (FUNDAE, 2017).

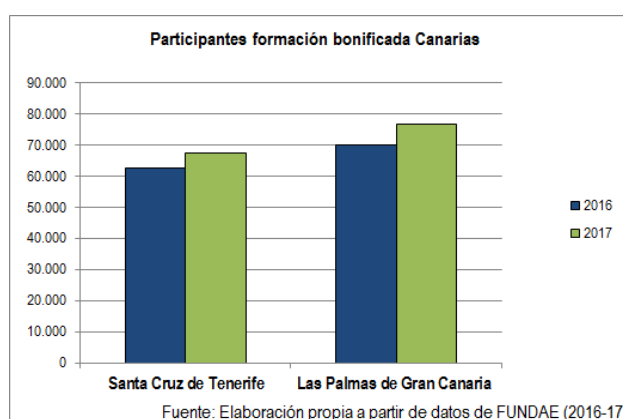
**Gráfico 2. Empresas formadoras en Canarias según provincia.**



Tal y como se recoge en los datos analizados de FUNDAE (2017), el número de empresas formadoras es superior en el caso de la provincia de Las Palmas de Gran Canaria. También lo es el número de participantes. En el año 2017, el número de participantes en este tipo de formación (144.060) ha sufrido un incremento del 8,5% en relación con el año anterior. Con respecto al nivel de estudios, es destacable el hecho de que el 28,7% de los trabajadores formados cuenten solamente con la educación obligatoria y que el 22% no cumpla siquiera esta condición.

Se aprecia una diferencia notable en la cantidad de participantes, habiendo en el periodo de 2017 un total de 67.442 en S/C de Tenerife y 76.618 en Las Palmas de Gran Canaria, contando esta segunda con un 13,6% más de participantes con respecto a Santa Cruz de Tenerife. Las cifras del periodo de 2017 son claramente superiores a las del ejercicio anterior, en el que la provincia occidental contó con un total de 62.703 participantes y la oriental con 70.037 participantes.

**Gráfico 3. Participantes de formación bonificada en Canarias según provincia.**



En Canarias, al igual que en el conjunto español, la modalidad formativa predominante es la presencial (77,1%). En 2017, las acciones formativas programadas han presentado una hora menos de duración con respecto al año anterior, suponiendo alrededor de 14,4 horas por participante de media. Los principales contenidos formativos impartidos han versado sobre las competencias de las Familias Profesionales de Seguridad y medio ambiente, Administración y gestión, Comercio y marketing e industrias alimentarias.

## 7. FAMILIA PROFESIONAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO

El marco referencial para definir las cualificaciones profesionales de la familia profesional de Hostelería y Turismo parte del estudio de las competencias profesionales relativas a las actividades que se encargan de facilitar servicios de alojamiento, de comida y de bebida y aquellas asociadas al fomento del turismo (Ministerio de Educación y Formación Profesional).

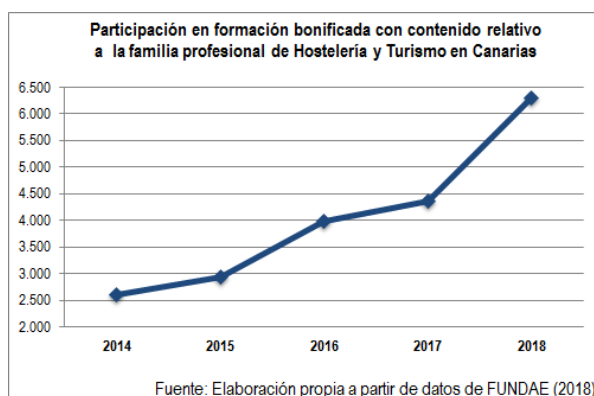
Por tanto, dentro de la familia profesional Hostelería y Turismo, el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) distingue una serie de actividades que, debido a su alta heterogeneidad, se pueden agrupar en estas tres áreas profesionales:

- a) Alojamiento: actividades relacionadas con la prestación de servicios en diferentes tipos de alojamiento (hoteles, alojamientos rurales, hostales, etc.).
- b) Restauración: actividades relacionadas con la provisión de alimentos y bebidas (restaurantes, bares, cafeterías, etc.).
- c) Turismo: actividades relacionadas con el ocio y el tiempo libre, así como las relativas a la organización de eventos y convenciones.

En el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, elaborado y definido por el Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL), se concretan las cualificaciones profesionales con derecho de reconocimiento y acreditación. Concretamente en la familia profesional de Hostelería y Turismo, estas se encuentran divididas en niveles en función del nivel de conocimiento, autonomía y responsabilidad necesario para llevar a cabo dicha actividad laboral (Ver Anexo 6) (INCUAL).

Según FUNDAE (2019), en Canarias, el número de participantes que han realizado acciones formativas bonificadas con contenidos relacionados con la Familia Profesional de Hostelería y Turismo ha experimentado un crecimiento de alrededor del 30% durante el periodo objeto de estudio (2014-2018).

**Gráfico 4. Participación en formación bonificada con contenido relativo a la familia profesional de Hostelería y Turismo en Canarias.**



## 8. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA

En el conjunto de España, el sector terciario aglutina el mayor número de empresas formadoras (73%), de participantes (74,2%) así como de horas de formación impartidas en el año (73,4%). Dentro de este, se encuentra representado el sector de Hostelería, suponiendo el 15,4% de las

empresas formadoras y el 7,6% de los participantes en formación bonificada en el año 2017. Las empresas de este sector son las que mayor consumo de su crédito disponible realizan (70,1%), optando mayoritariamente por la formación presencial (72,9%). Una parte importante de los participantes (61,8%) se caracterizan por presentar un nivel educativo bajo, pues cuentan únicamente con estudios primarios u obligatorios. Éstos realizan una media de 16,8 horas de formación.

## 8.1. LA FORMACIÓN BONIFICADA EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA EN CANARIAS

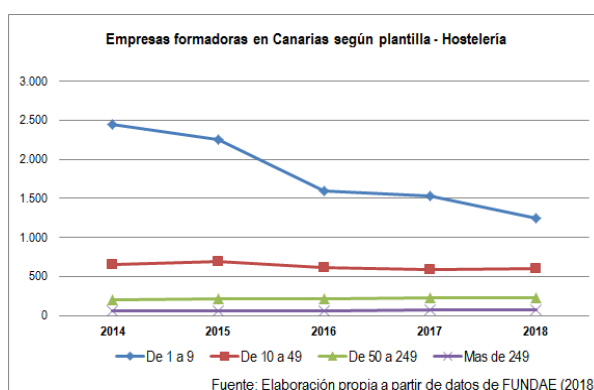
Si se realiza una comparativa de los datos de formación bonificada en Canarias respecto a los datos nacionales obtenidos, se aprecia un mayor peso relativo del sector de Hostelería. Concretamente, en 2017 resulta destacable un 28,5% de participantes frente al 7,6% en el conjunto del país y un 20,8% de las empresas frente al 15,4%, respectivamente (FUNDAE, 2017). En Canarias, Hostelería representa uno de los sectores con mayor volumen de participantes en formación bonificada con bajo nivel formativo (68,9%).

### 8.1.1. Empresas formadoras

En el año 2018, el número de empresas formadoras en el sector de Hostelería en la Comunidad Autónoma de Canarias fue de 2.155, un 10,8% inferior a la cifra correspondiente al año anterior. Asimismo, ya en 2017 se había producido un ligero decremento (3%) con respecto a 2016.

Tras realizar un análisis de las empresas formadoras en dicha Comunidad Autónoma en función de la plantilla, es posible concluir que las empresas de mayor tamaño son las que mayor número de participantes generan, así como las que mayor número de horas de formación emplean. En 2018, las empresas del sector constituidas por una plantilla de 100 a 249 trabajadores simbolizaron el 25,6% de los formados y el 20,4% de las horas impartidas (FUNDAE). A pesar de esto, es posible destacar el predominio de microempresas, con una representación en el año 2018 de un 57,9% y en 2017 de un 63,3%. A pesar de esto, se aprecia una clara disminución a lo largo de los años con respecto al número de empresas formadoras de pequeño tamaño. Este descenso podría estar directamente relacionado con la menor presencia de estas en el sistema de bonificaciones (FUNDAE).

**Gráfico 5. Empresas formadoras en Canarias según plantilla de la empresa- Sector Hostelería.**



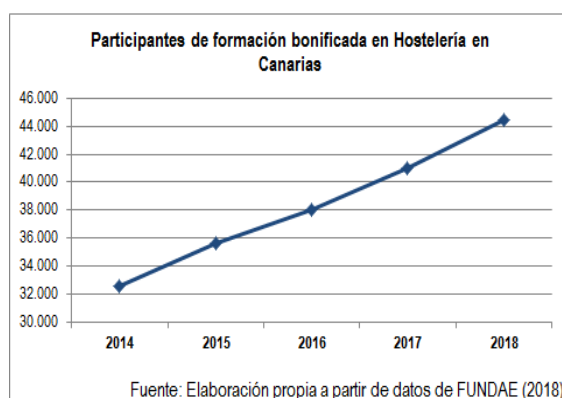
### 8.1.2. Participantes formados

Con el paso de los años el nivel de participación y dedicación por parte del sector de Hostelería en este tipo de formación es cada vez más creciente, siendo este el sector con mayor número de

participantes en formación bonificada en el archipiélago canario (FUNDAE, 2017). Tal y como ocurre a nivel general, en Hostelería la mayor parte de ellos cuentan con edades comprendidas entre 36 y 45 años. Tanto los jóvenes de 16 a 25 años como los mayores de 55 representan un porcentaje inferior.

En 2018, el número de participantes significó un total de 44.441, suponiendo un incremento del 8,41% con respecto a la cifra del año anterior. Asimismo, en 2017, el número de participantes (40.993) se vio incrementado en un 7,74% con respecto al año 2016. Es posible relacionar este crecimiento a lo largo de los años con la evolución y desarrollo de Canarias como destino turístico, que se encuentra en un momento de transición con respecto a su modelo de oferta turística. Esta oferta implica una mayor preparación de los recursos humanos que la componen de modo que se pueda cumplir las expectativas de la demanda, garantizando así la supervivencia en el mercado.

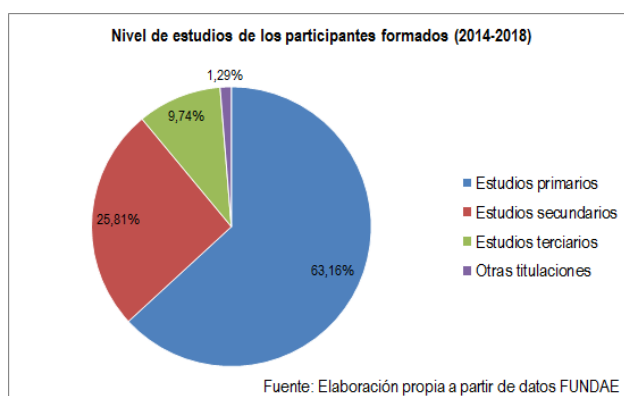
**Gráfico 6. Participantes de formación bonificada en Hostelería en Canarias.**



### 8.1.2.1. Nivel de estudios de participantes formados

A la hora de analizar el número de participantes de formación bonificada en Hostelería en Canarias en función del nivel de estudios, se observa que durante el periodo objeto de análisis (2014-2018) la mayor parte de ellos (63,17%) cuentan únicamente con estudios primarios (obligatorios). Una cuantía importante (25,82%) cuenta con estudios secundarios (Bachiller/Formación Profesional), representando un porcentaje menor (9,74%) los participantes con estudios terciarios (Universitarios/ Formación Profesional Superior) y situándose a una gran distancia (1,29%) aquellos que han realizado otras titulaciones de categoría superior (FUNDAE, 2019). Este hecho pone de manifiesto el bajo nivel de formación reglada con el que, de manera generalizada, cuentan los miembros que conforman el sector.

**Gráfico 7. Nivel de estudios de los participantes formados (2014-2018).**



Analizando el año 2018 y comparándolo con lo sucedido en el anterior, se resalta un descenso (5,35%) del número de participantes con estudios básicos u obligatorios, así como cierta mejora en el nivel de formación. Concretamente, de un año a otro, los participantes con estudios secundarios se incrementaron en un 18,73%, con estudios terciarios en un 16,24% y aquellos con otras titulaciones en un 69,56%. Estos datos demuestran, en cierta medida, que cada vez es mayor el número de personas que deciden formarse a nivel superior. Esto ha sido posible debido a la importancia que ha adquirido el sector en el archipiélago canario en los últimos años, lo cual ha generado la necesidad de ampliar y enriquecer la oferta formativa de carácter reglado o formal.

**Gráfico 8. Nivel de estudios de los participantes de formación bonificada en Hostelería en Canarias.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos FUNDAE (2018)

### 8.1.3. Financiación de la formación

Aquellos sectores que cuentan con una presencia elevada de microempresas, como es el caso del sector de Hostelería, son los que un mayor consumo del crédito disponible realizan. Las empresas que han realizado formación en 2017 en el marco del sistema de bonificaciones han utilizado un crédito por valor de 3.906.483, el 63,79% del crédito máximo sobre el que podían bonificarse. Es conveniente destacar el incremento del crédito asignado en un 5,76% con respecto al año anterior (FUNDAE, 2017).

**Tabla 3. Financiación de la formación bonificada en Canarias, años 2016 y 2017.**

HOSTELERÍA	2016	2017
Crédito asignado	5.790.884	6.124.348
Crédito dispuesto	3.799.353	3.906.483
Ratio crédito dispuesto sobre asignado	65,61%	63,79%

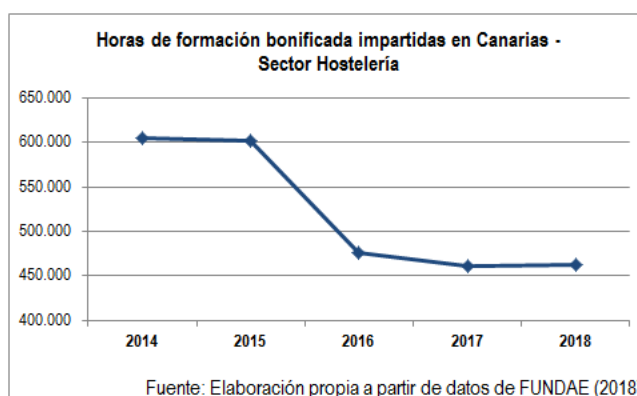
Fuente: Elaboración propia a partir datos del Informe anual Fundación Estatal Para la Formación en el Empleo, 2016-2017.

### 8.1.4. Duración de las acciones formativas

El sector de Hostelería desarrolla el mayor volumen de horas de formación en el año y se caracteriza por ser el que mayor formación presencial imparte. A pesar de esto, a lo largo de los años se ha producido una reducción de las horas dedicadas a la formación, así como de la duración media de las acciones formativas. Esto podría estar directamente relacionado con la supresión de la formación a distancia tradicional a través de la Ley 30-2015, la cual era mucho más extensa que el resto de las modalidades formativas. Desde el uno de enero de 2016, la formación bonificada podía ser realizada únicamente mediante tres metodologías formativas: presencial, teleformación y mixta. Asimismo, esta aminoración podría deberse a la metodología de impartición por la que optan mayoritariamente las empresas del sector, pues la formación presencial presenta una mayor brevedad en comparación con la online.

En el año 2017, se dedicó un total de 460.901 horas a la formación, siendo esta cifra un 3,23% inferior a la de 2016 (476.294 horas). Asimismo, la media de horas realizadas por participante en 2017 fue de 11,2, suponiendo un descenso del 10,4% con respecto al año anterior (12,5 horas). En el año 2018, el tiempo empleado en formación sufrió un ligero incremento (0,32%), significando exactamente un total de 462.366 horas (FUNDAE, 2017).

**Gráfico 9. Horas de formación bonificada impartidas en Canarias- Sector Hostelería.**



### 8.1.5. Principales contenidos formativos

Analizando las principales áreas de competencia sobre las que han versado los cursos de formación bonificada en Canarias en el sector de Hostelería, podemos destacar de entre todas, el área de Seguridad y prevención y el área de Alimentos diversos debido a su alta participación tanto en el año 2018 como en el anterior (FUNDAE, 2019). Si bien es cierto que en ambos ejercicios estas dos áreas tuvieron una mayor presencia con respecto al resto, resulta destacable el hecho de que, de un ejercicio a otro, la formación bonificada en las áreas tanto de Administración y auditoría, así como de Restauración hayan experimentado un notable ascenso en cuanto al nivel de participación. Este incremento puede relacionarse con la apertura de nuevos mercados emergentes que han hecho que el nivel de exigencia y competencia en el destino aumente, viendo en este tipo de formación una vía de diferenciación y especialización.

Así mismo, se ve claramente reflejada una mayor implicación por parte de las empresas en la formación relativa al área de Gestión ambiental y Atención social. Esto podría ser debido a las nuevas exigencias imperantes en la sociedad actual, que han obligado a las empresas a

incrementar su nivel de compromiso social y a adoptar estrategias de Responsabilidad Social Corporativa.

**Tabla 4. Variación interanual en el nivel de participación en formación bonificada según áreas de competencia de las acciones formativas en el sector de Hostelería.**

HOSTELERÍA	PARTICIPANTES 2017	PARTICIPANTES 2018	VARIACIÓN INTERANUAL
Seguridad y prevención	15.637	15.528	-0,70%
Alimentos diversos	7.638	6.544	-14,32%
Administración y auditoría	3.841	4.512	17,47%
Restauración	2.462	3.812	54,83%
Gestión ambiental/ Atención social	2.090	2.414	15,50%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE (2018)

## 9. CLASIFICACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Se ha recopilado información de FUNDAE (2019) relacionada con la formación (grupos de acciones) que han realizado las empresas del sector de Hostelería con centro de trabajo en Canarias en los últimos cinco años. Una vez obtenida dicha información, se ha procedido a identificar las 40 acciones formativas más demandadas en cada año, ordenándolas en función del número de participantes y categorizándolas atendiendo la siguiente clasificación:

- a) Acciones formativas específicas (ver Anexo 7): orientadas a la adquisición y desarrollo de las competencias necesarias de trabajadores pertenecientes a empresas que desempeñan actividades propias del sector (González et al., Montero et al., Ramos et al.).
- b) Acciones formativas relacionadas con el sector: dirigidas a la adquisición y desarrollo de competencias, que, sin ser características del sector, pueden vincularse al mismo y poseen un cierto nivel de transmisibilidad (González et al., Montero et al., Ramos et al.).
- c) Acciones formativas transversales: orientadas a la adquisición y desarrollo de competencias que pueden considerarse comunes entre las empresas y, por ende, pueden considerarse transmisibles y apropiadas para cualquier sector de actividad (González et al., Montero et al., Ramos et al.).

### 9.1. ACCIONES FORMATIVAS BONIFICADAS IMPARTIDAS EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA EN CANARIAS (2014-2018)

En la siguiente tabla se pone de manifiesto el grado de representatividad de cada uno de los tipos de acciones formativas llevadas a cabo durante el periodo objeto de estudio (2014-2018), tomando como referencia las 40 acciones formativas que cuentan con mayor grado de participación (ver Anexo 8).

Los porcentajes que representan cada uno de los tipos de acciones formativas durante el periodo objeto de análisis se reflejan en la fila denominada Masa. Así, se pone de manifiesto que, del total de acciones formativas con mayor número de participación, un 47,50% son de carácter



transversal, un 33,50% se encuentran relacionadas con el sector y tan solo un 19% son de carácter específico.

**Tabla 5. Acciones formativas bonificadas impartidas según su tipología.**

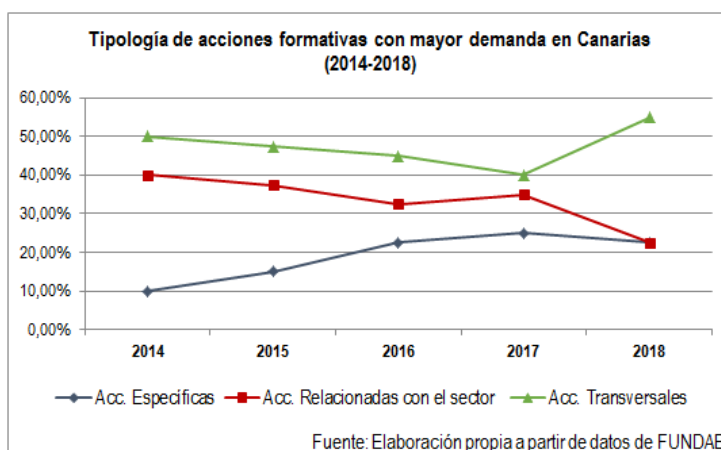
Acciones Formativas			
Año	Específicas del Sector	Relacionadas con el Sector	Transversales
2014	10,00%	40,00%	50,00%
2015	15,00%	37,50%	47,50%
2016	22,50%	32,50%	45,00%
2017	25,00%	35,00%	40,00%
2018	22,50%	22,50%	55,00%
<b>Masa</b>	19,00%	33,50%	47,50%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE

A lo largo del periodo representado es posible identificar una constante con respecto al nivel de importancia que presentan cada uno de los tipos de acciones formativas de entre el total de estas. En cada uno de los años analizados, las acciones formativas de tipo transversal son las que mayor participación concentran, encontrándose a una corta distancia las relacionadas con el sector y suponiendo una minoría, las acciones formativas específicas del sector.

Si bien es cierto esto, se ha experimentado una cierta variación con respecto al nivel de participación dentro de cada uno de los tipos de acciones formativas. Las acciones específicas del sector, a pesar de su escasa presencia dentro del total, a lo largo de los años han ido adquiriendo mayor protagonismo. Esto es debido al carácter cambiante, dinámico y competitivo del sector de Hostelería, pues las empresas pertenecientes al mismo han visto la imperante necesidad de fomentar la formación continua de sus empleados, apostando por una formación específica que les permita contar con personal debidamente formado y especializado. La relevancia que estas han adquirido explica en cierta medida el ligero decremento experimentado a nivel porcentual por parte de las acciones relacionadas con el sector y las transversales.

**Gráfico 10. Acciones formativas bonificadas impartidas según su tipología.**



## 9.2. ACCIONES FORMATIVAS MÁS DEMANDADAS EN CANARIAS POR PARTE DEL SECTOR DE HOSTELERÍA (2014-2018)

Una vez analizada la participación global de los miembros pertenecientes a las empresas del sector de Hostelería en cada una de las acciones formativas dentro del periodo objeto de estudio, se ha procedido a determinar las 15 acciones con mayor demanda dentro del sector, siendo estas las figuradas en la siguiente tabla.

**Tabla 6. Tasa de variación acumulada en la demanda de las acciones formativas más comunes entre las empresas del sector Hostelería.**

ACCIÓN FORMATIVA	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA	TASA DE VARIACIÓN ACUMULADA
Prevención de incendios	Transversal.	0,97%
Seguridad alimentaria: manipulación y control de alimentos en general.	Relacionada.	3,09%
Prevención de riesgos laborales en general.	Transversal.	2,50%
Higiene alimentaria/ Manipulación de alimentos.	Relacionada.	-8,42%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno.	Transversal.	19,77%
Primeros auxilios.	Transversal.	28,62%
Atención al cliente/Calidad Servicio en General.	Transversal.	26,00%
Sensibilización hacia el medioambiente.	Transversal.	92,14%
Hostelería: cocina en general.	Específica.	29,20%
Inglés.	Relacionada.	7,60%
Habilidades directivas.	Transversal.	1,33%
Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de la empresa, cambio de cultura.	Transversal.	35,63%
Hostelería-Servicio de comidas y bebidas en general.	Específica.	25,72%
Gestión de recursos humanos en general.	Transversal.	44,74%
Alemán.	Relacionada.	-6,99%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE (2017)

Tras la identificación y clasificación de estas acciones, se aprecia, a través del cálculo de la tasa anual de crecimiento acumulativa, la evolución experimentada por cada una de ellas en cuanto al número de participantes durante el periodo comprendido entre 2014-2018.

Cabe resaltar el notorio incremento porcentual que ha percibido la acción formativa relativa a la Sensibilización hacia el medioambiente, presentando una tasa de variación acumulada desde el inicio hasta el final del periodo de un 92,14%. Históricamente la actividad turística ha sido sinónimo de degradación medioambiental. Esto ha promovido en la última década el desarrollo de diversas iniciativas a favor de la sostenibilidad, dando lugar al concepto de Turismo Sostenible. Este busca satisfacer las necesidades actuales de la población local y de todos los implicados en el fenómeno turístico sin poner en peligro la capacidad de hacer frente a las necesidades futuras. El Turismo Sostenible representa una parte dentro de la estrategia global de desarrollo sostenible y su contribución al mismo es de gran importancia. Es por ello por lo que todos los actores implicados en el sector y entre ellos, las empresas, han comenzado desde hace años a tomar conciencia de su labor en cuanto a la necesidad de protección del patrimonio

natural y cultural de la humanidad. Además, debido al carácter atractivo que presenta el medio ambiente como recurso turístico, su salvaguarda resulta de gran interés a nivel económico para las entidades del sector, pues se trata de uno de los elementos más apreciados por los turistas a la hora de valorar un destino (OMT).

Resulta también destacable la relevancia adquirida a lo largo de los años con respecto a la Gestión de recursos humanos, pues esta acción formativa ha visto incrementada su participación en un 44,74%. Tal y como se ha expuesto con anterioridad, el capital humano como recurso intangible supone una de las principales fuentes competitivas del sector. Esta importancia deriva de sus propias características, pues el papel del trabajador resulta determinante en cuanto a la calidad y percepción del servicio percibido por parte del cliente. Los cambios acontecidos en las últimas décadas han transformado la situación del mercado turístico mundial, generando nuevos retos y oportunidades. Esto explica el crecimiento en el nivel de demanda de las acciones formativas relacionadas con el capital humano, pues las empresas del sector han visto la necesidad de llevar a cabo una gestión adecuada de su plantilla para garantizar así, la competitividad (Lillo et al., Ramón et al., Sevilla et al., 2007).

Otra acción formativa cuya demanda se ha intensificado en un 35,63% ha sido la relativa al Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de la empresa, cambio de cultura. Los autores Ford y Heaton (2001) sostienen que la cultura de una organización hace referencia a las ideologías, valores, creencias, actitudes y normas que caracterizan a una organización. Para lograr una cultura organizacional exitosa, esta debe ser conocida por todos los miembros de la organización, despertando en estos un sentimiento de identidad y compromiso. Es aquí donde juega un papel clave la formación en esta materia. La cultura organizacional permite la diferenciación de la empresa desde la perspectiva del cliente y, a nivel interno, asegura el bienestar de todo el equipo productivo y fomenta buenas relaciones entre los propios empleados, lo cual tiene importantes repercusiones en la motivación, satisfacción y productividad en la empresa.

## **10. CONCLUSIONES**

El sector Hostelería de las islas Canarias se encuentra conformado por un volumen elevado de recursos humanos con bajo nivel formativo. Este hecho resulta paradójico teniendo en cuenta el protagonismo e importancia de las personas cualificadas en la generación de ventajas competitivas de la industria turística, principal responsable del crecimiento económico y desarrollo endógeno del Archipiélago. La adecuación y ampliación de la oferta formativa relacionada con el sector, así como el establecimiento de una mayor exigencia con respecto al nivel profesional de sus trabajadores, son dos de las medidas que permitirían hacer frente a los enormes retos a los que se enfrenta la industria turística en la actualidad. En ese sentido, se observa cierta tendencia hacia una mejor profesionalización, pues cada vez es mayor el número de trabajadores que cuentan con estudios secundarios o superiores.

Si bien es cierto lo anterior, aún es posible observar un elevado desajuste entre la demanda de empleo y los requerimientos solicitados por la oferta de trabajo, relativos al grado de capacitación y competencia de las personas a contratar. Por ello, las empresas del sector ven en la formación continua de sus trabajadores una oportunidad para garantizar las exigencias profesionales requeridas y, por tanto, la competitividad y el éxito empresarial. Ello implica realizar esfuerzos en términos económicos que, en muchas ocasiones, dadas las características de las empresas, supone una limitación. Ante esta compleja coyuntura, cobra especial importancia el sistema de formación bonificada por los beneficios que proporciona a las organizaciones a la hora de contribuir al desarrollo personal y profesional de sus recursos humanos. De manera específica,

se destacan las facilidades que es capaz de ofrecer a las microempresas, cuya presencia es totalmente predominante en el sector turístico.

En lo relativo al eje principal del estudio, centrado en las acciones formativas bonificadas impartidas en el sector de Hostelería, se observa que existe un alto predominio de las que son transversales con respecto al total de las mismas. Esto puede explicarse por el elevado nivel de rotación y altos índices de empleo temporal a los que se enfrenta este sector. También, al propio carácter transversal que caracteriza a la actividad turística, por estar directa e indirectamente relacionada con múltiples sectores económicos, posibilitando el desarrollo de su actividad productiva. Además, el protagonismo que han adquirido ciertas acciones formativas transversales, tales como las de sensibilización hacia el medio ambiente, puede deberse a las nuevas exigencias imperantes en la sociedad actual que han modificado la configuración de la oferta formativa existente y han obligado a las empresas a tener en consideración otras cuestiones de carácter social. A pesar de ello, las acciones de tipología específica han adquirido especial relevancia en los últimos años dada la situación que atraviesa el sector, su importancia estratégica actual y sus necesidades de especialización.

Finalmente, debido a las características intrínsecas de la industria turística del territorio insular, así como a su total dependencia del factor humano, la formación continua o permanente, se erige como un instrumento crucial orientado a promover el desarrollo de habilidades personales y profesionales que garantice la adecuación de sus recursos humanos a la realidad del sector. En este sentido, el estudio realizado ha permitido constatar que la formación bonificada juega un papel fundamental en el sector de Hostelería del Archipiélago, pues se ocupa de un volumen elevado de trabajadores que cuentan con un bajo nivel formativo, tratando de cubrir las carencias que estos presentan. De ahí el hecho de que el turismo sea el sector que presenta mayor grado de participación y horas de dedicación en formación bonificada en las islas Canarias.

## **11. RECOMENDACIONES**

La industria turística es, desde hace décadas, un eslabón clave en el desarrollo socioeconómico del Archipiélago. Si hasta ahora el sistema turístico canario ha estado mayoritariamente asociado a la modalidad de “sol y playa”, el cambio en el perfil del turista, así como la aparición de nuevos competidores, dada la apertura de nuevos mercados emergentes, han llevado a un reenfoque de este modelo.

Hoy en día, Canarias cuenta con una oferta turística mucho más amplia y diversificada, capaz de cumplir con las expectativas de una demanda cada vez más exigente. Este destino turístico consolidado está apostando por un modelo de desarrollo basado en la calidad como elemento clave. El principal garante de un sistema turístico de calidad es el capital humano que lo conforma. Esto es así teniendo en cuenta que éste resulta condicionante en la satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido. Por tanto, bajo nuestro punto de vista, las empresas del sector deberán presentar cada vez más un mayor grado de exigencia y basar sus políticas de reclutamiento y selección en criterios objetivos que determinen la validez y competencia de sus futuros recursos humanos. Aun así, debido a las limitaciones que presenta el sistema educativo actual y al carácter cambiante del sector, resulta indispensable la implementación desde la organización turística de procesos formativos de carácter permanente capaces de complementar y consolidar las competencias de su personal.

En el Archipiélago, hasta el día de hoy, el sector de Hostelería es el que más ha apostado por la formación continua. Consideramos que esto seguirá siendo una realidad en el futuro debido al elevado nivel de contacto humano que precisa y a la creciente importancia otorgada por el

cliente a la profesionalidad del personal. Debido a la relevancia de este sector dentro de la industria turística, podríamos arriesgarnos a afirmar que en los próximos años las acciones específicas continuarán ganando protagonismo, mientras que las transversales o las relacionadas se mantendrán o seguirán perdiendo peso. Esto derivará directa e indirectamente en una mayor especialización de la industria turística canaria, posibilitando así satisfacer de manera adecuada las necesidades de los diversos segmentos a los que se orienta el mercado, llegando a cumplir sus expectativas.

Dado el carácter puramente dinámico y cambiante que presenta el sector, es una necesidad que las organizaciones posean una veloz capacidad de adaptación. La apuesta por una formación continua que permita mantener al personal de una organización en consonancia con la realidad turística supone una fuente de ventajas competitivas sostenibles para la empresa. Es por ello por lo que consideramos que, en el futuro inmediato, las acciones formativas bonificadas en el sector turístico guardarán una estrecha relación con las nuevas tendencias que afecten al mismo. Debido a la importancia que están adquiriendo las TIC en el mercado turístico actual y a la reciente apertura de Canarias hacia nuevos mercados turísticos emisores, consideramos que la aplicación de nuevas tecnologías y el aprendizaje de nuevos idiomas son dos de las acciones que probablemente formarán parte de la futura oferta de formación continua. A través de la implementación de éstas por parte del personal, las organizaciones lograrán conseguir una mayor eficacia y eficiencia, garantizando así una óptima atención al cliente y un servicio turístico de calidad.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Amit, R., & Paul J. H. Schoemaker. (1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33-46. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/2486548>.

Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17 (1), 99-120. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177%2F014920639101700108>.

Becker, G. (1962). Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis. *Journal of Political Economy*, 70 (5), 9-49. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/1829103>.

Becker, G. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, National Bureau of Economic Research, New York: Columbia University Press.

Becker, G. (1975). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, 2<sup>nd</sup> edn. Chicago, IL: University of Chicago Press.

Becker, G. (1983). *El capital humano*. Alianza universidad Textos. Madrid.

Buckley, R. y Caple, J. (1991). *La formación: Teoría y Práctica*. Ediciones Díaz de Santos.

Bueno, E. (1998). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. *Boletín de Estudios Económicos*, 53 (164), 207-229.

Bueno, E., Morcillo y P., Salmador, M.P. (2006). *Dirección estratégica: Nuevas perspectivas teóricas*. Madrid: Pirámide.

Cardona, R. (2011). Estrategia basada en los recursos y capacidades criterios de evaluación y el proceso de desarrollo. *Revista electrónica fórum doctoral*, (4), 113-147. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/rfce.2216>.

- Carrión, J. y Ortiz M. (2000). La teoría de recursos y capacidades y la gestión del conocimiento. *Primeras noticias. Comunicación y pedagogía*, 180, 65-67.
- Cascio, W. F. (1995). Whiter Industrial and Organizational Psychology in a Changing World of Work, *American Psychologist*, 50 (11), 928-939.
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales. (2007). La formación en el sector turístico. Documentos. Recuperado de: <https://bit.ly/2YPxiof>.
- Confederación Sindical de Comisiones Obreras, 2018. Informe sobre el empleo en Hostelería y Turismo. Análisis económico de la actividad del turismo en España. Recuperado de: <https://bit.ly/2BkqcBi>.
- Cuervo García, A. (1993). El papel de la empresa en la competitividad. *Papeles de Economía Española*, 56, 363-378.
- Danvila, I. (2004). *La generación del capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales* (Tesis doctoral). Departamento de Organización de Empresas, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZjOjrc>.
- De la Cruz Rubio, M.<sup>a</sup>. (2011), *Manual de gestión de la formación en la empresa*, Madrid: Editorial Cep.
- Eurydice (2000). *Lifelong learning: the contribution of education systems in the Members States of the European Union*. Eurydice. Bruselas. Recuperado de: <https://bit.ly/31m8LJJ>.
- Fayos-Solà, E. (1997). Educación y formación en la Nueva Era del Turismo: la visión de la OMT. *El capital humano en la industria turística del siglo XXI*, 58-72. OMT. Madrid.
- Fernández, Silvia (2019). Llegan menos turistas en 2018 pero los que vienen gastan más. *Canarias 7*. Recuperado de: <https://bit.ly/2DJgwix>.
- Ford, R. y Heaton, C. (2001). *Atención al cliente en los servicios de ocio*. Madrid. S.A. Ediciones Paraninfo.
- Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. (2016). Formación en las Empresas, Informe anual 2015. Recuperado de: <https://bit.ly/2hFF1kP>.
- Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. (2017). Formación en las Empresas, Informe anual 2016. Recuperado de: <https://bit.ly/2hFF1kP>.
- Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. (2018). Formación en las Empresas, Informe anual 2017. Recuperado de: <https://bit.ly/2hFF1kP>.
- Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. (2017). Formación en las Empresas Canarias, Informe anual 2016. Recuperado de: <https://bit.ly/2hFF1kP>.
- Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. (2018). Formación en las Empresas Canarias, Informe anual 2017. Recuperado de: <https://bit.ly/2hFF1kP>.
- Gabinete Económico CCOO Servicios. (2018). Informe sobre el empleo en Hostelería y Turismo. Análisis económico de la actividad del turismo en España. Recuperado de: <https://bit.ly/2BkqcBi>.

Goldstein, I.L., (1993). *Training in Organizations: needs assessment, development and evaluation*. Tercera Edición. California Brooks/Cole: Pacific Grove.

González de la Rosa, M., Montero Muradas I., Ramos Dominguez A. (2006). Formación impartida en las empresas de distribución comercial, directamente relacionada con el área de comercialización e investigación de mercados. (27), 261-262.

González de la Rosa, M., Montero Muradas, I. (2006). Tipo de formación impartida en la empresa comercial con financiación pública, 133-159

Grant, R.M. (1991). *Contemporary strategy analysis: concepts, techniques, applications*. Cambridge, USA: Blackwell Publishers.

Grant, R.M. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation. *California Management Review*, 33 (3), 114-135.

Grant, R.M. (1996). Dirección estratégica. Conceptos, técnicas y aplicaciones. Pamplona, Navarra: S.L Civitas Ediciones.

Gutiérrez, J. (2018). Uno de cada cuatro trabajadores de la hostelería en Canarias es extranjero. La Provincia. Recuperado de: <https://bit.ly/2RHOCtb>.

Hamel, G. y Prahalad, C. (1995). *Compitiendo por el futuro: Estrategia crucial para crear los mercados del mañana*. Barcelona: Ariel Sociedad Económica.

Hoopes, D.G., Madsen, T.L. y Walker, G. (2003). Why is there a resource-based view? Toward a theory of competitive heterogeneity. *Strategic Management Journal*, 24 (10), 889-902.

Ibarra Mirón, S., Suárez Hernández J. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades: un enfoque actual en la estrategia empresarial. *Anales de estudios económicos y empresariales*, 15, 63-89. Recuperado de: <https://bit.ly/2JI5XRn>.

Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL). Familias profesionales Hostelería y Turismo. Recuperado de: <https://bit.ly/2vyawVI>.

Instituto Nacional de Estadística. Formación y Empleo. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZnPWnw>.

Itami, H. y Roehl, T.W. (1991). *Mobilizing invisible assets*, Cambridge: Harvard University Press.

Lemoine, C. (1997). *Evolution of training in organizations*. Proceedings, congreso de Verona.

Lengermann, P.A. (1996). The benefits and costs of training: A comparison of formal company training, vendor training, outside seminars, and school-based training, *Human Resource Management*, 35 (3), 361-381.

Ley Nº 217. Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, España, 10 de septiembre de 2015.

London, M. y Bassman, E. (1989). Retraining Midcareer Workers for the Future Workplace. En Goldstein, I.L et al. *Training and Development in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass Pub.

Lowenstein, M. y Spletze, J.r. (1997). Delayed formal on-the-job-training. *Industrial and Labor Relations Review*, 51 (1),83-99.

Lillo Bañuls, A. (2005). *El capital humano como estrategia competitiva en el sector turístico español* (Tesis doctoral). Universidad de Alicante, España.

Lillo Bañuls, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: Algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo* 24, 53-64. Recuperado de: <https://bit.ly/2VTo4FA>.

Lillo Bañuls, A., Ramón Rodríguez, A. B., Sevilla Jiménez, M. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 19, 47-69. Recuperado de: <https://bit.ly/30PFDKm>.

McGehee, W., & Thayer, P. W. (1961). *Training in business and industry*. Oxford, England: Wiley.

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Gobierno de España. Guía Laboral-Formación Profesional para el empleo. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZJH0d8>.

Peteraf, Margaret. (1993). The Cornerstones of Competitive Advantage: A Resource- Based View. *Strategic Management Journal*, 14 (3),179-191.

Pons, B.M.A. (2004). *Determinación Salarial: Educación y Habilidad. Análisis teórico y Empírico del caso español* (Tesis Doctoral). Universitat de Valencia, España. Recuperado de: <https://bit.ly/2W8CDu2>.

Poon, A. (1993). *Tourism Technology and Competition Strategies*. Wallingford, England: C.A.B. International.

Prieto, F. (1994). La intervención psicológica en formación del personal. *Intervención psicosocial en las organizaciones*. Barcelona: PPU.

Pulido, B. (2010). Teoría de los recursos y capacidades: el foco estratégico centrado en el interior de la organización. *Sotavento M.B.A.*, 15, 54-61.

Quijano, S. (1993). Formación y gestión integrada en la empresa. *Psicología del trabajo y organizaciones*, 11 (24), 35-49.

Rodríguez, J.L y Medrano, G. (1993). *La Formación en las Organizaciones*. Madrid: Eudema Psicología.

Santana Turégano, M. A. (2005). Turismo, empleo y desarrollo. *Papers* 77, 79-104. Recuperado de: <https://bit.ly/2l22QSg>.

Sánchez, S. y Herrera, M. (2015). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24 (2). Recuperado de: <https://bit.ly/2PpatXm>.

Schultz, T. (1961). Investment in human capital, *American Economic Review*, 51 (1), 1-17.

Textos del II Acuerdo Nacional de Formación Continua y del Acuerdo Tripartito sobre Formación Continua (9 de diciembre de 1996).

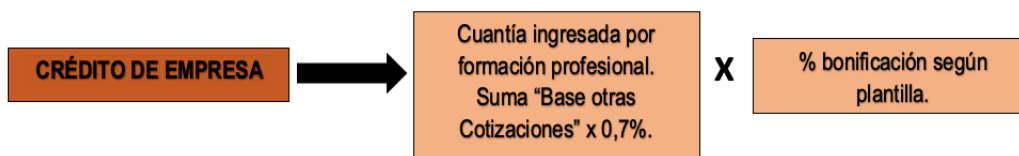


Torres, L y Díaz J. (2010). Organizaciones basadas en inteligencia: aproximación a una realidad del siglo XXI. *Revista científica teorías enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales* (5), 117-127.

Ventura, V. (1996). *Análisis dinámico de la estrategia empresarial: Un Ensayo Interdisciplinar*. Oviedo, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.

## 13.ANEXOS

### Anexo 1. Cálculo de cuantía del crédito en formación bonificada correspondiente a las empresas del sector Hostelería.



Fuente: Elaboración propia a partir datos FUNDAE, 2019.

### Anexo 2. Coste máximo bonificable según plantilla de la empresa.

PLANTILLA	PORCENTAJE DE BONIFICACIÓN
Entre 1 y 5 trabajadores	420€ para formación al año
Entre 6 y 9 trabajadores	100%
Entre 10 y 49 trabajadores	75%
Entre 50 y 249 trabajadores	60%
250 trabajadores o más	50%

Fuente: Elaboración propia a partir datos FUNDAE, 2019.

### Anexo 3. Porcentaje de cofinanciación de las empresas según plantilla.

PLANTILLA	PORCENTAJE DE COFINANCIACIÓN
Entre 1 y 5 trabajadores	Exentos de cumplimiento
Entre 6 y 9 trabajadores	5%
Entre 10 y 49 trabajadores	10%
Entre 50 y 249 trabajadores	20%
250 trabajadores o más	40%

Fuente: Elaboración Propia a partir datos Ley 30/2015.

### Anexo 4. Costes bonificables por hora de formación según modalidad formativa.

MODALIDAD DE FORMACIÓN	NIVEL FORMATIVO
Presencial	Básico: 9 euros; Superior: 13 euros
Teleformación	7,5 euros
Mixta	Se aplicarán los módulos anteriores en función de los modos de formación empleados.

Fuente: Elaboración Propia a partir datos FUNDAE.

**Anexo 5. Proceso a realizar por las organizaciones para el acceso a formación bonificada.**

<b>PROCESO A REALIZAR POR LAS ORGANIZACIONES PARA EL ACCESO A FORMACIÓN BONIFICADA</b>	
<b>1)</b>	Cálculo del crédito formativo a partir de las dos variables citadas anteriormente: cantidad cotizada en el ejercicio anterior y número de trabajadores.
<b>2)</b>	Obtención del certificado digital de persona jurídica. Esto resulta indispensable pues, el procedimiento para gestionar las ayudas formativas se realiza por vía telemática.
<b>3)</b>	Acceso y registro en la aplicación telemática.
<b>4)</b>	<p>Acceso y registro en la aplicación telemática.</p> <p>Comunicación a la Representación Legal de los Trabajadores. Con anterioridad al comienzo de los cursos la empresa deberá presentar a la RLT una serie de documentos, entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación, descripción y objetivos de las acciones formativas.</li> <li>• Colectivos destinatarios y número de participantes por acción formativa.</li> <li>• Calendario previsto de ejecución.</li> <li>• Medios pedagógicos.</li> <li>• Criterios de selección de los participantes.</li> <li>• Lugar previsto de impartición.</li> <li>• Balance de las acciones formativas del ejercicio anterior.</li> </ul>
<b>5)</b>	Información acerca del inicio del curso con una antelación mínima de 7 días naturales. Además, se deberá informar acerca de horarios, lugar de impartición, denominación y contenidos, modalidad, número de participantes y relación de empresas.
<b>6)</b>	Realización de la formación. La empresa debe llevar un control diario de asistencia de los trabajadores al curso.
<b>7)</b>	<p>Comunicación de la finalización del curso a través de la aplicación telemática. La empresa deberá proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participantes que hayan finalizado la formación (es decir, que hayan asistido mínimamente a un 75% de las sesiones).</li> <li>• Costes del curso</li> <li>• Cuantía y mes en el que se aplicará la bonificación.</li> </ul> <p>Una vez tenidos en consideración el crédito disponible, los costes de la formación y la cantidad máxima financiable en función de la modalidad y el nivel formativo, la aplicación calculará el coste máximo por el cual se podrá bonificar la empresa.</p>
<b>8)</b>	Aplicación de la bonificación.

Fuente: Elaboración Propia a partir datos FUNDAE.

**Anexo 6. Cualificaciones profesionales de la familia profesional de Hostelería y Turismo.**

<b>CUALIFICACIONES PROFESIONALES DE LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO</b>
<b>NIVEL 1</b>
Operaciones básicas de cocina.
Operaciones básicas de restaurante y bar.
Operaciones básicas de pisos en alojamientos.
Operaciones básicas de catering.
Operaciones básicas de hostelería.
Operaciones para el juego en establecimiento de bingo.
<b>NIVEL 2</b>
Cocina.
Repostería.
Alojamiento rural.
Actividades para el juego en mesas de casinos.
Guarda de refugios y albergues de montañas.
Atención a pasajeros en transporte ferroviario.
Servicios de restaurante, bar y cafetería.
<b>NIVEL 3</b>
Recepción.
Venta de servicios y productos turísticos.
Animación turística.
Creación y gestión de viajes combinados y eventos.
Dirección y producción en cocina.
Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.
Guía de turistas y visitantes.
Promoción turística local e información al visitante.
Sumillería.
Dirección y producción en hostelería.
Gestión de procesos en servicios de restauración.

Fuente: Elaboración Propia a partir datos INCUAL.

**Anexo 7. Acciones formativas específicas de la familia profesional de Hostelería y Turismo.**

<b>ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO</b>
Hostelería-cocina en general
Hostelería-Servicio de comidas y bebidas en general
Conocimiento del sector: Hostelería
Gestión hotelera en general
Coctelería
Servicio de pisos
Atención a pasajeros en aeronaves
Servicio en restaurantes y bares
Hostelería-Atención en pisos en general
Gestión de establecimientos de restauración
Gestión de hoteles y otros alojamientos
Operativa de agencias de viajes en general
Presentación de vinos y bebidas
Recepción hotelera en general
Repostería-pastelería
Conocimiento del producto: Hostelería
Presentación de Buffetes
Otros servicios turísticos especializados
Regiduría de pisos
Jefatura de cocinas
Jefatura de salas de restauración
Animación turística
Conocimiento del sector: Actividades anexas a los transportes; actividades de agencias de viaje
Desarrollo turístico
Atención en ruta
Información turística
Lencería, lavandería, planchado
Materiales y materias primas: Hostelería
Servicios de Juegos de Azar en general
Conocimiento del producto: Actividades anexas a los transportes; actividades de agencias de viaje
Gestión de apuestas en casinos y mesas de juego
Atención en <u>congresos</u>
Operación de apuestas
Turismo rural

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE

**Anexo 8. Clasificación de las acciones formativas bonificadas más demandadas en el sector Hostelería en Canarias (2014-2018).**

2014	
ACCIONES FORMATIVAS MÁS DEMANDADAS (NÚMERO DE PARTICIPANTES)	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA
1) Prevención de incendios.	Transversal
2) Seguridad alimentaria: manipulación y control de alimentos en general.	Relacionada
3) Prevención de riesgos laborales en general.	Transversal
4) Higiene alimentaria/Manipulación de alimentos.	Relacionada
5) Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral.	Transversal
6) Inglés.	Relacionada
7) Habilidades directivas.	Transversal
8) Primeros auxilios.	Transversal
9) Atención al Cliente/Calidad Servicio en general.	Transversal
10) Hostelería-cocina en general.	Específica
11) Alemán.	Relacionada
12) Legislación y normativa comunitaria.	Transversal
13) Hostelería-Servicio de comidas y bebidas en general.	Específica
14) Coctelería.	Específica

15) Técnicas de venta y formación de vendedores en general.	Transversal
16) Nutrición y dietética en general.	Relacionada
17) Control de puntos críticos (Ind.Alimentaria).	Relacionada
18) Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de la empresa, cambio de cultura.	Transversal
19) Ruso.	Relacionada
20) Gestión de la formación en general.	Transversal
21) Francés.	Relacionada
22) Psicología.	Relacionada
23) Control de gestión en general.	Transversal
24) Selección y desarrollo de Recursos Humanos.	Transversal
25) Gestión de recursos humanos en general.	Transversal
26) Seguridad y vigilancia en general.	Transversal
27) Elaboración de precocinados y cocinados.	Relacionada
28) Gestión de hoteles y otros alojamientos.	Específica
29) Prevención de la marginación escolar y social.	Transversal
30) Preparación de monturas y C: A:D: Jacquard.	Relacionada
31) Socorrismo y Primeros Auxilios en general.	Relacionada
32) Ofimática: Hojas de Cálculo.	Relacionada

33) Otra legislación y normativa.	Transversal
34) Gestión del mantenimiento en general.	Transversal
35) Calidad en general.	Transversal
36) Procesado de catering.	Relacionada
37) Protección Civil.	Transversal
38) Socorrismo acuático.	Relacionada
39) Supervisión de operaciones de industrias alimentarias.	Relacionada
40) Sensibilización hacia el medio ambiente.	Transversal

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE



ACCIONES FORMATIVAS MÁS DEMANDADAS (NÚMERO DE PARTICIPANTES)	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA
1) Prevención de incendios.	Transversal
2) Seguridad alimentaria: manipulación y control de alimentos en general.	Relacionada
3) Prevención de riesgos laborales en general.	Transversal
4) Higiene alimentaria / Manipulación de alimentos.	Relacionada
5) Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral.	Transversal
6) Atención al Cliente/Calidad Servicio en general.	Transversal
7) Habilidades directivas.	Transversal
8) Inglés.	Relacionada
9) Primeros auxilios.	Transversal
10) Sensibilización hacia el medio ambiente.	Transversal
11) Hostelería-cocina en general.	Específica
12) Conocimiento del sector: Hostelería.	Específica
13) Supervisión de operaciones de industrias alimentarias.	Relacionada
14) Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de empresa, cambio de cultura.	Transversal

15) Alemán.	Relacionada
16) Gestión comercial en general.	Transversal
17) Gestión ambiental en general.	Transversal
18) Informática de Usuario/Ofimática en general.	Transversal
19) Técnicas de venta y formación de vendedores en general.	Relacionada
20) Otra legislación y normativa.	Transversal
21) Cuidados sanitarios auxiliares en general	Transversal
22) Gestión hotelera en general	Específica
23) Salud laboral y enfermedades profesionales	Transversal
24) Protección Civil.	Transversal
25) Animación sociocultural	Relacionada
26) Control de puntos críticos (Ind. Alimentaria)	Relacionada
27) Gestión de recursos humanos en general	Transversal
28) Coctelería	Específica
29) Ofimática: Hojas de Cálculo	Relacionada
30) Socorrismo y Primeros auxilios en general	Relacionada
31) Francés	Relacionada
32) Elaboración de café	Relacionada

33) Gestión de establecimientos de restauración	Específica
34) Legislación y normativa comunitaria	Transversal
35) Hostelería-Servicio de comidas y bebidas en general	Específica
36) Mantenimiento de Equipos de climatización	Relacionada
37) Elaboración de precocinados y cocinados	Relacionada
38) Calidad del servicio	Transversal
39) Gestión administrativa en general	Transversal
40) Otros Procesos productivos – Ind. Alimentarias	Relacionada

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE (2017)

ACCIONES FORMATIVAS MÁS DEMANDADAS (NÚMERO DE PARTICIPANTES)	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA
1) Prevención de incendios.	Transversal
2) Seguridad alimentaria: manipulación y control de alimentos en general.	Relacionada
3) Prevención de riesgos laborales en general.	Transversal
4) Higiene alimentaria / Manipulación de alimentos.	Relacionada
5) Sensibilización hacia el medio ambiente.	Transversal
6) Atención al Cliente/Calidad Servicio en general.	Transversal
7) Primeros auxilios.	Transversal
8) Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral.	Transversal
9) Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de empresa, cambio de cultura.	Transversal
10) Habilidades directivas.	Transversal
11) Inglés.	Relacionada
12) Hostelería-Servicio de comidas y bebidas en general.	Específica
13) Gestión de recursos humanos en general.	Transversal
14) Gestión hotelera en general.	Específica

15) Hostelería-cocina en general.	Específica
16) Socorrismo y Primeros Auxilios en general.	Relacionada
17) Control de puntos críticos (Ind.Alimentaria).	Relacionada
18) Coctelería.	Específica
19) Alemán.	Relacionada
20) Relaciones públicas y protocolo empresarial.	Relacionada.
21) Gestión de hoteles y otros alojamientos.	Específica
22) Ofimática: Hojas de Cálculo.	Relacionada
23) Servicio en restaurantes y bares.	Específica
24) Otra legislación y normativa.	Transversal
25) Conocimiento del sector: Hostelería.	Específica
26) Legislación y normativa comunitaria.	Transversal
27) Francés.	Relacionada
28) Técnicas de venta y formación de vendedores en general.	Relacionada
29) Gestión ambiental en general.	Transversal
30) Otros servicios turísticos especializados.	Específica
31) Informática de Usuario/ Ofimática en general.	Transversal
32) Socorrismo acuático.	Relacionada
33) Gestión del mantenimiento en general.	Transversal

34) Gestión comercial en general.	Transversal
35) Normalización/Homologación/certificación de calidad.	Transversal
36) Operación de carretillas.	Relacionada
37) Elaboración de café.	Relacionada
38) Presentación de vinos y bebidas.	Específica
39) Selección y desarrollo de Recursos Humanos.	Transversal
40) Planificación y organización empresarial en general.	Transversal

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE (2017)

ACCIONES FORMATIVAS MÁS DEMANDADAS (NÚMERO DE PARTICIPANTES)	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA
1) Prevención de incendios.	Transversal
2) Seguridad alimentaria: manipulación y control de alimentos en general.	Relacionada
3) Prevención de riesgos laborales en general.	Transversal
4) Higiene alimentaria / Manipulación de alimentos.	Relacionada
5) Habilidades personales e interpersonales en el entorno.	Transversal
6) Primeros auxilios.	Transversal
7) Sensibilización hacia el medio ambiente.	Transversal
8) Atención al Cliente/Calidad Servicio en general.	Transversal
9) Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de empresa, cambio de cultura.	Transversal
10) Habilidades directivas.	Transversal
11) Hostelería-cocina en general.	Específica
12) Inglés.	Relacionada
13) Hostelería-Servicio de comidas y bebidas en general.	Específica
14) Servicio de pisos.	Específica

15) Gestión de establecimientos de restauración.	Específica
16) Gestión de recursos humanos en general.	Transversal
17) Salud laboral y enfermedades profesionales en general.	Transversal
18) Alemán.	Relacionada
19) Socorrismo y Primeros Auxilios en general.	Relacionada
20) Hostelería-Atención en pisos en general.	Específica
21) Mantenimiento de Equipos de climatización	Transversal
22) Prevención de riesgos en la construcción	Relacionada
23) Técnicas de venta y formación de vendedores en general	Relacionada
24) Ofimática: Hojas de Cálculo	Relacionada
25) Coctelería	Específica
26) Supervisión de operaciones de industrias alimentarias	Relacionada
27) Auditoría ambiental en general	Relacionada
28) Preparación de monturas y C:A:D:Jacquard	Relacionada
29) Gestión hotelera en general	Específica
30) Control de puntos críticos (Ind. Alimentaria)	Relacionada
31) Comunicación interna	Transversal
32) Conocimiento del sector. Hostelería	Específica



33) Conocimiento del sector: Otras actividades empresariales.	Transversal
34) Calidad en general	Transversal
35) Gestión de hoteles y otros alojamientos	Específica
36) Informática de Usuario / Ofimática en general	Transversal
37) Marketing en general	Relacionada
38) Calidad del servicio	Transversal
39) Mantenimiento Industrial en general	Relacionada
40) Servicio en restaurantes y bares	Específica

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE

ACCIONES FORMATIVAS MÁS DEMANDADAS (NÚMERO DE PARTICIPANTES)	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA
1) Prevención de incendios.	Transversal
2) Seguridad alimentaria: manipulación y control de alimentos en general.	Relacionada
3) Prevención de riesgos laborales en general.	Transversal
4) Habilidades personales e interpersonales en el entorno.	Transversal
5) Higiene alimentaria/Manipulación de alimentos.	Relacionada
6) Primeros auxilios.	Transversal
7) Hostelería-cocina en general.	Específica
8) Atención al Cliente/Calidad Servicio en general.	Transversal
9) Sensibilización hacia el medio ambiente.	Transversal
10) Inglés.	Relacionada
11) Legislación y normativa sociolaboral.	Transversal
12) Hostelería-servicio de comidas y bebidas en general.	Específica
13) Habilidades directivas.	Transversal
14) Gestión de recursos humanos en general.	Transversal

15) Conocimiento de la empresa (acogida), cultura de empresa, cambio de cultura.	Transversal
16) Conocimiento del sector: Hostelería.	Específica
17) Socorrismo y Primeros Auxilios en general.	Relacionada
18) Salud laboral y enfermedades profesionales en general.	Transversal
19) Servicio en restaurantes y bares.	Específica
20) Seguridad y vigilancia en general.	Transversal
21) Servicio de pisos.	Específica
22) Gestión de hoteles y otros alojamientos.	Específica
23) Hostelería-Atención en pisos en general.	Específica
24) Alemán.	Relacionada
25) Comunicación interna.	Transversal
26) Legislación y normativa comunitaria.	Transversal
27) Gestión comercial en general.	Transversal
28) Ofimática: Hojas de Cálculo.	Relacionada
29) Prevención de riesgos en la construcción.	Relacionada
30) Gestión hotelera en general.	Específica
31) Nutrición y dietética en general.	Relacionada
32) Conocimiento del sector: Otras actividades empresariales.	Transversal

33) Seguridad de Instalaciones y dispositivos de alto riesgo en general.	Transversal
34) Informática de Usuario/Ofimática en general.	Transversal
35) Selección y desarrollo de Recursos Humanos.	Transversal
36) Auditoría ambiental en general.	Transversal
37) Técnicas de venta y formación de vendedores en general.	Relacionada
38) Coctelería.	Específica
39) Prevención de la marginación escolar y social.	Transversal
40) Gestión de la formación en general.	Transversal

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de FUNDAE