

# Estudiar para la primera industria nacional

El sector turístico necesita profesionales cualificados en todas sus áreas de actividad

SUSANA BLÁZQUEZ

Uno de cada cinco empleos creados en 2015 y en 2016 está ligado al turismo, y la ecuación no es casual. El turismo es la primera industria nacional, suma más de un millón y medio de empleos directos (solo en viajes, alojamiento y restauración) y se mantiene como el mayor generador de empleo desde 2013. No basta, "el reto del turismo español es ir hacia una diferenciación por valor añadido, y para hacer el cambio debemos ofrecer la mayor calidad de servicio en todas las áreas ligadas a nuestra industria", afirma José Luis Zoreda, vicepresidente ejecutivo de Exceltur. "El turista debe encontrar algo distinto por lo que pagar un poco más, y es necesario tener recursos estratégicos en formación para educar a los profesionales que ofrezcan esa diferencia. Esto atañe hasta a las profesiones más básicas, como camareros".

Los hoteles tienen la mayor diversidad del empleo turístico. La escuela Les Roches Marbella ha contabilizado una treintena entre cocina, recepción, camarera de pisos, conserjería, alimentación y bebidas, eventos, gestión de finanzas, recursos humanos o marketing. "Son profesiones, no puestos de trabajo, y se enriquecen con puestos de animación o children club en los resorts, por ejemplo. Cada uno tiene responsabilidades diferentes y perfiles más jóvenes o señores según el tamaño o la complejidad de las operaciones de cada instalación", asegura Carlos Díez de la Lastra, director general de Les Roches Marbella, la escuela top en gestión hotelera, cuyos alumnos capitanean hoteles por todo el mundo, de la talla del Seasons Resort Bora Bora o el Shangri-la de Hong Kong.

## CON EMPLEO

Les Roches Marbella forma a los directores de hoteles de cuatro y cinco estrellas desde abajo. "En nuestro campus hemos replicado todos los departamentos del hotel para que conozcan esos trabajos mediante prácticas cotidianas. Los estudiantes deben trabajar en hoteles o empresas escogidos por ellos durante dos de nuestros siete semestres. El último año lo enfocamos al liderazgo y a la maximización de los recursos. Nuestros alumnos salen colocados, vienen a buscarlos de todo el mundo", explica Makrina Hernández, directora de Marketing de Les Roches Marbella. Las clases son en inglés, el título es un grado universitario internacional, acreditado por la británica NEASC. El único han-



Estudiantes de Les Roches Marbella, en el jardín. A la izquierda, unos alumnos sirven una mesa en el IES Hotel Escuela, de Madrid.

## Reciclado profesional

Los profesionales en activo con deseos de titularse acuden a la oferta formativa online de Udima. "Tenemos títulos oficiales de grado y máster en turismo, y formación profesional. Casi todos nuestros estudiantes trabajan en hoteles", cuenta Carmen Hidalgo, secretaria técnica del departamento de Turismo de Udima, que forma a su tercera promoción.

La consultora Cegos lleva décadas impartiendo cursos a medida en cadenas hoteleras y restaurantes. "Ahora nos piden la forma de servir mejor y de vender más", cuenta el socio Josep Andreu.

Los másteres de un año de las escuelas, como Les Roches, sirven de reciclaje a profesionales de fuera y dentro del sector.

dicap es el precio (14.000 euros al semestre).

Ligar la formación a la práctica es fundamental en unas profesiones de servicio y de cara al público. "El turismo pagaba poco a sus trabajadores, no había puestos apetecibles para personas muy cualificadas, y los directores solían venir de abajo. Eso ha pasado a la historia, pero los directores deben conocer el trabajo de todos sus empleados, y pueden conseguirlo en prácticas rotatorias por todos los puestos de trabajo que hagan durante sus estudios de dirección. Por eso se requiere una formación especializada en ese campo. Nosotros tenemos egresados en master de dirección en hoteles, pero están al frente de grandes cadenas internacionales, o han sido contratados para relanzar otras menores", explica Luis Huete, profesor de IESE.

## Una escuela forma a los directores de hoteles de cinco estrellas desde abajo, pasando por todas las tareas

La crítica de los profesionales del sector y los estudiantes a las facultades de turismo de las universidades (a veces asociada a otros estudios) es su escasez de prácticas, forman en la teoría de todas las áreas del turismo, y pocas superan el par de meses de prácticas para graduados en empresas externas. "Las universidades deberían contar con instalaciones para hacer prácticas desde el primer año. Además, las empresas estarían encantadas de firmar acuerdos con las universidades para recibir alumnado de todos los cursos", explica Albert Grau, socio director de Magma Hospitality Consulting.

## TUTORÍAS PRÁCTICAS

La Facultad de Turismo de la Universidad Ramón Llull es ejemplo de las que han superado el currículo obligatorio. "Nuestros alumnos de tercer y cuarto año igualan el tiempo de estudio y de prácticas externas. El resto puede hacer prácticas veraniegas de forma voluntaria, que son escogidas por la mitad de ellos. Todos siguen tutorías prácticas en instalaciones recreadas en la facultad, y resuelven problemas reales planteados por directivos del sector. Tenemos acuerdos con 500 hoteles y empresas de todo el mundo para dar esta oferta", cuenta Ricard Santomé, decano de la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera de la Universidad Ramón Llull, que tiene una tasa de colocación del 96% de sus alumnos.

Los trabajos más básicos de turismo están respondidos desde la formación profesional. El IES Hotel Escuela de Madrid imparte grados medios y superiores para cocina y gastronomía, servicios de restauración, gestión de alojamientos turísticos (pequeños establecimientos, recepción y reservas), y guía de información, asistencia turística y gestión de eventos. "El área de cocina es la más demandada por los alumnos, pero aumentan quienes cursan

servicios de restauración (camarero, maître y sumiller), y nos quitan de las manos a estos profesionales. En el último curso impartimos emprendimiento, y sido la herramienta de quienes han querido abrir un bar o una casa rural", cuenta Miguel Ángel Pérez, director de IES.

#### MIL CAMINOS

Un sector que no obliga a tener estudios reglados ha dibujado mil caminos para formar al enorme abanico de profesiones ofrecidas. Otro hotel escuela, el Sant Pol de Mar (en la localidad barcelonesa homónima), tiene programas de grado universitarios, estudios de formación profesional, máster y hasta formación de consultores, se ha hecho famoso por colaborar con elBulliLab.

La Escola D'Hoteleria de les Illes Balears ha desarrollado sus propios títulos, una veintena de programas que abarcan desde el grado universitario a la formación profesional, para "desarrollar asignaturas prácticas, que combinamos con las teóricas en todos los cursos", cuenta la directora, María Tugores. "Tenemos instalaciones recreadas en la escuela, restaurantes propios y acuerdos con empresas para cubrir el área práctica. Cuidamos la formación en tecnología, dada la digitalización vivida por la irrupción de Internet y las redes sociales en el negocio". La Escola D'Hoteleria de les Illes Balears, en Palma de Mallorca, que también imparte cursos de formación continuada a los desempleados (del sector turístico o de otros) inscritos en el servicio de la comunidad.

### Los estudiantes

Tienen vocación, quieren una formación práctica y desean ganar experiencia en otros países antes de recabar en la industria nacional.

#### Eva Lozano (19 años)

Estudia el Grado de Administración Hotelera en Les Roches Marbella para tener su propio hotel en las islas Canarias. "Siempre he viajado, sentía que estar en un hotel me abriría las puertas al mundo, y quiero que mis clientes sientan que tienen su casa en otra ciudad", afirma. Con vocación temprana, Eva se prepara a fondo para dirigir equipos felices, "algo necesario para que los clientes lo estén", y se empeña en rotar por todos los puestos de trabajo de hoteles de todo el mundo, para incorporar la diversidad.



#### Santiago Gallego (22 años)

Estudia Dirección de Servicios de Restauración en el IES Hotel Escuela de Madrid, halló su vocación de camarero tras ser tendero de una charcutería. "Me gusta el trato al público, estudio para dar un buen servicio y así promocionarme y llegar a maître, que es mi meta", asegura Santiago, que quiere trabajar por todo el mundo para afianzar varios idiomas, antes de volver a España.



#### Silvia Valero (26 años)

Estudia el posgrado en Dirección de Marketing para el Turismo de Lujo en Les Roches Marbella, tras hacer una diplomatura en turismo en la Universidad de Jaén, y trabajar cinco años como recepcionista en un camping. "Era un trabajo fijo pero lo dejé porque ni podía aprender más ni promocionarme. En el máster de dirección hotelera que acabo de terminar en Les Roches he aprendido más que en la universidad y en mi vida profesional", indica Silvia, que ha descubierto su vocación por realizar estrategias para turismo de lujo. Quiere trabajar en Marbella, tras acumular varios años de experiencia internacional.



#### Eduard Cifre (20 años)

Estudia Especialista en Alojamiento en la Escola D'Hoteleria de les Illes Balears. "El año que viene empiezo Dirección Hotelera Internacional, tras comprobar que me gusta el turismo. Quería estar seguro porque ya dejé los estudios de geografía e historia. Además, turismo tiene muchas más salidas laborales", razona Eduard, que ha escogido estudiar en la Escuela de Turismo para especializarse en el ámbito hotelero, "la carrera de turismo de la facultad no te especializa, es una carrera más". Su meta es trabajar en varios países.



#### Gema Liébana (41 años)

Estudia Gestión de Alojamientos Turísticos en el IES Hotel Escuela de Madrid, tras cursar la licenciatura de turismo, y trabajar como recepcionista y comercial en NH. "Quiero aprender para gestionar la empresa de alquiler de mobiliario para eventos de mis padres. En la licenciatura aprendí la teoría, en los hoteles la práctica, me faltaba la formación aplicada porque un director debe conocer por haber estado en todos los puestos. He aprendido más en la FP del Hotel Escuela que en la universidad", cuenta Gema.



#### Martí Millán (19 años)

Estudia Especialista en Alojamiento en la Escola D'Hoteleria de les Illes Balears, para pasar a comercialización hotelera porque le gusta "estar de cara al público", dice. "La industria hotelera es muy potente en Mallorca, y es donde hay más oportunidades laborales. En la escuela nos enseñan un programa de gestión de hotel que nos abre las puertas a todos", asegura Martí, que quiere trabajar fuera de España para afianzar los idiomas inglés y alemán, para volver a ejercer a Mallorca.

