

# PLAN DE FORMACIÓN TURÍSTICA DE CASTILLA Y LEÓN 2016 - 2019

Plan de Formación Turística  
de Castilla y León  
2016 - 2019

# Estructura del Plan

Introducción .....	4
Características del Sector Turístico con incidencia en la planificación de la formación .....	9
Objetivos .....	12
Destinatarios .....	14
Formación como factor de Calidad Turística .....	16
Formación como factor de Competitividad. Diagnóstico del Sector: .....	20
- Situación de la Oferta .....	20
- Análisis de la Demanda: .....	25
- Datos de 2015 .....	25
- Informe sobre el perfil del turista .....	32
- Referencia al empleo .....	37
Ejes Estratégicos del Plan de Formación Turística de Castilla y León 2016-2019 .....	38
Desarrollo de los Ejes Estratégicos en grandes bloques o áreas de actuación formativa .....	45
Plan de actuaciones: Cronograma .....	62
Órganos de Control, Coordinación y Seguimiento. Mesa de la Formación .....	68
Previsión Presupuestaria .....	71

## 1. INTRODUCCIÓN

Como consideración de partida del Plan de Formación Turística de Castilla y León 2016 – 2019, es fundamental tener en cuenta la importancia estratégica de la acción formativa en la política turística de la Junta de Castilla y León.

Una política turística definida a través del Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, aprobado por Acuerdo 7/2014, de 25 de septiembre de la Junta de Castilla y León, que considera que el modelo de desarrollo de nuestra Comunidad como destino turístico debe perseguir los objetivos de calidad y sostenibilidad, y considera la formación del sector turístico como un factor fundamental para ello.

Así, ese Plan Estratégico incorpora como uno de sus ejes de actuación el relativo a “*calidad en destino*”, dentro del cual la labor formativa de la Administración siempre ocupa un papel destacado.

Esta importancia estratégica de la formación turística ha motivado que en los últimos años, desde la Junta de Castilla y León, se haya realizado un esfuerzo especial para atender las necesidades formativas del sector turístico, a través de tres herramientas determinantes en este ámbito:

- ☀ La constitución de la Mesa de la Formación como instrumento de ordenación y coordinación esencial en materia formativa.
- ☀ La elaboración y ejecución del Plan Bienal de Formación turística 2013-2014.
- ☀ El desarrollo de programas de formación del sector, como el desarrollado en 2015 que llegó a más de 2.100 profesionales del sector.

Con relación a la primera herramienta mencionada, a través del Decreto 7/2012, de 1 de marzo, cumpliendo las previsiones de la Ley de Turismo de Castilla y León, se creó el Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León. En este mismo Decreto se establece la posibilidad de que dicho Consejo funcione en Pleno o por medio de unas Comisiones específicas, dependiendo de las competencias o materias a tratar. Uno de estos órganos de funcionamiento, regulado en el anterior Decreto con carácter novedoso respecto al

Consejo de Turismo anterior, es la Mesa de la Formación en materia de turismo, hoy convertida en un elemento esencial dentro de la política turística de la Junta de Castilla y León.

Esta Mesa de la Formación nace, entre otros fines, para impulsar la formación como elemento estratégico, orientado a la creación y consolidación del empleo y al reconocimiento y puesta en valor de la profesión turística, así como para conocer las necesidades formativas de empresas, emprendedores y empleados del sector turístico.

Su puesta en marcha, realizada desde la Consejería de Cultura y Turismo, fue motivada, en primer lugar, por la firme consideración de que la formación es una herramienta fundamental para garantizar la profesionalización de nuestro sector, la adaptación a los constantes cambios en éste ámbito y, en suma, para garantizar la calidad del destino.

Al mismo tiempo, el segundo factor que influyó en la creación de este órgano, fue y es, la convicción profunda de que incorporar mecanismos en aras de obtener la mejor formación posible, contando con las aportaciones de todos los agentes que constituyen este sector tan importante para el desarrollo y la economía de Castilla y León, contribuirá necesariamente a la mayor calidad del turismo de nuestra región.

Como ya se ha señalado, la Junta de Castilla y León hizo un esfuerzo especial en el año 2013, presentando el Plan Bienal de Formación Continua del Sector Turístico 2013-2014, fruto de un intenso trabajo de todos los agentes presentes en la Mesa de la Formación Turística y muy especialmente del sector empresarial turístico.

Este plan marcó los objetivos a seguir en materia de formación turística y supuso un cambio de orientación muy importante en su concepción.

En la misma línea, el pasado año 2015, teniendo en cuenta las valoraciones realizadas por los alumnos y las necesidades formativas que desde las distintas asociaciones se trasladaron, se realizaron 85 cursos, de los que pudieron beneficiarse 2.150 profesionales del sector.

Todo lo anterior permitió completar una intensa Legislatura en materia formativa con la realización de casi 300 acciones formativas (297), la participación de más de 7.700 profesionales (7.746 profesionales) y una inversión de 1.764.813 €, dando respuesta con

esta formación a todos los ámbitos necesarios para avanzar en la competitividad del sector y permitiendo el acceso a la formación de todos los profesionales del sector turístico.

Este nuevo Plan tiene en cuenta una vez más, las prioridades existentes en la formación turística, hoy claramente delimitadas:

- ☀ Por un lado, el apoyo a los emprendedores turísticos a través de la formación, facilitando el conocimiento de las herramientas de gestión necesarias.
- ☀ Y, por otro, la contribución de la formación a la profesionalización del sector, acercando herramientas imprescindibles que mejoren la competitividad de los negocios turísticos y la calidad turística, pues la formación de los recursos humanos es un elemento estratégico clave para la calidad, y ésta para la competitividad de las empresas y servicios turísticos.

Estas prioridades están presentes y claramente definidas en este nuevo Plan de Formación Turística 2016 – 2019, elaborado bajo la filosofía de trabajo de la Mesa de la Formación en materia de Turismo de Castilla y León y del Plan Estratégico de Turismo 2014-2018. Por ello, se seguirán impulsando de manera continuada, en colaboración con los miembros que integran la Mesa de la Formación, el análisis de las necesidades formativas y la definición de acciones formativas siempre adaptadas a las demandas, necesariamente cambiantes, de un cada vez mayor y mejor sector turístico.

En este sentido, sin perder de vista las claves recogidas en anteriores planes de formación, como son la atención a las demandas formativas del sector, la formación en nuevas áreas de conocimiento vinculadas a la comercialización e internacionalización, el mantenimiento de la formación como factor de calidad de los servicios turísticos y la formación online, los ejes estratégicos de este nuevo Plan de Formación Turística, a desarrollar posteriormente, serán la formación para la competitividad turística, la formación para la internacionalización turística, el impulso del emprendimiento en el sector, la coordinación formativa y el impulso de la especialización en materia formativa.

Tal y como se contempla posteriormente, de la conveniente valoración de los ejes anteriormente citados se establecerán los grandes bloques o áreas de actuación

formativa, que año tras año, dentro del periodo aquí contemplado, se verán traducidos en acciones formativas concretas llevadas a cabo desde la Consejería de Cultura y Turismo.

A todas estas consideraciones iniciales debe añadirse que este nuevo Plan de Formación se elabora en el marco de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre de Turismo de Castilla y León, cuyo artículo 61, encuadrado dentro del capítulo de la Ley que recoge las medidas de fomento del turismo, determina que la Administración turística promoverá que la formación sea práctica, especializada y adaptada a las necesidades del sector turístico y de sus empresas. Asimismo, determina que podrá impulsar planes de formación para los recursos humanos del sector turístico con el objetivo de avanzar en la profesionalización de los servicios turísticos, de garantizar la cualificación de profesionales en las especialidades que demande el mercado, y de ofrecer unos servicios de calidad y adaptados a la constante evolución del sector.

Por otra parte no hay que olvidar las previsiones relativas a formación establecidas en otros instrumentos de planificación recientes como, por ejemplo, en el Programa de Medidas contra el intrusismo y la actividad clandestina en el sector turístico de Castilla y León, donde se considera la formación como un eje de actuación junto con otra serie de medidas y actuaciones dirigidas a consolidar los niveles de calidad y a evitar el intrusismo profesional y la actividad clandestina, perjudiciales para el sector turístico y para la imagen de calidad del turismo en Castilla y León. En este sentido, según ya se hace constar en dicho Programa, el conocimiento de las normas es el primer paso para que estas se cumplan y se evite la actividad ilegal. Por ello, en este Plan de Formación se hace un tratamiento especial de esta cuestión y se incorporan módulos de formación sobre normativa turística en los cursos sectoriales previstos.

Además, como ejemplo más reciente a tener en cuenta, el Decreto 5/2016, de 25 de febrero, por el que se regula el acceso y ejercicio de la actividad de guía de turismo en la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 27 establece que en orden a garantizar la calidad y una adecuada prestación de los servicios que comprenden la actividad profesional de los Guías de Turismo de Castilla y León, la Consejería competente en materia de turismo podrá organizar u homologar cursos de especialización, actualización y perfeccionamiento.

Dentro de la misma regulación, y en esta línea de garantizar la calidad del servicio en el ejercicio profesional de los Guías de turismo, que redundará en la calidad de nuestro sector turístico, la Consejería establecerá las condiciones y requisitos para la especialización de los Guías de turismo de Castilla y León.

Esta continua actividad normativa en desarrollo de los planteamientos contenidos en la ley de Turismo, añaden un factor más de cambio a un sector turístico ya en si mismo variable en atención a las necesidades nuevas, y nos conducen a esta planificación en este horizonte temporal concreto 2016-2019, de acuerdo con lo consensuado en la Mesa de la Formación Turística.



## 2. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR TURÍSTICO CON INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN

Una vez presentado este Plan de Formación en sus rasgos generales, considerando, entre otras cosas, las prioridades de la formación y avanzando sus ejes estratégicos, se debe hacer una pequeña referencia a la situación de partida, es decir, a las características y principales condicionantes del sector turístico, positivos y negativos, que afectan a la planificación formativa.

Algunos de estos condicionantes son:

- ☀ **La sensibilidad de la sociedad sobre la importancia del turismo como fuente generadora de riqueza y empleo.** Gracias a los esfuerzos realizados desde todos los ámbitos de la Consejería de Cultura y Turismo, en colaboración con el sector privado, hoy en día nadie duda del carácter del turismo como elemento de desarrollo económico que contribuye de forma importante a la creación de empleo y a la dinamización de la economía regional.
- ☀ **Turismo segmentado y diversificado.** Representaciones de este turismo actual, segmentado y diversificado, al que conviene adaptarse en todo caso, lo tenemos en el turismo rural, el enoturismo, el turismo activo, el turismo gastronómico, etc. Además, el turismo se extiende cada vez a mayor cantidad y diversidad de actividades, por lo que cada vez son más las áreas que debe abarcar la formación y son más los sectores que requieren una formación adecuada y especializada.
- ☀ **La lucha contra la estacionalidad del sector turístico.** La estacionalidad turística condiciona el desarrollo del sector. Es necesario intensificar los esfuerzos a realizar, introduciendo a la vez mecanismos de innovación que permitan reducirla en lo posible. Siempre la concentración en el tiempo ha sido uno de los elementos característicos de la demanda turística que ha condicionado en gran manera la actividad del sector.

La creación de productos turísticos que puedan ser ofertados durante todo el año o nuestra posición como referente del turismo de interior en España, son factores que deben ser tenidos en cuenta en la formación turística por su contribución a desestacionalizar la demanda turística.

- ☀ **La disgregación y atomización empresarial.** La estructura empresarial del sector turístico está formada en su inmensa mayoría por empresas de reducida dimensión. Al margen de las ventajas propias de su tamaño reducido, como puede ser la facilidad de adaptación a las demandas del mercado, estas empresas encuentran claras limitaciones en el acceso de sus recursos humanos a los mecanismos de formación existentes sin alterar su ritmo normal de prestación del servicio. Esta circunstancia se debe tener presente en la correspondiente planificación.
- ☀ **La amplitud espacial y geográfica del ámbito de actuación.** La necesidad de desarrollar o emprender cualquier tipo de acción o planificación que trate de atender las necesidades formativas del sector, en un territorio tan amplio como el de Castilla y León, Comunidad Autónoma más extensa de España, y con gran número de pequeñas empresas, hace que las nuevas tecnologías sean una clave fundamental en la orientación del presente plan, para ganar en eficacia y eficiencia.
- ☀ **Actividad clandestina.** La actividad clandestina en diferentes ámbitos de la actividad turística (alojamiento, guías de turismo, servicios de traducción e interpretación, o las agencias de viaje entre otras) condiciona la calidad del sector turístico en gran medida. Por ello se deben mantener los oportunos mecanismos para combatirla, como la actividad de desarrollo normativo, acompañada simultáneamente de medidas concretas para luchar contra este factor perjudicial. También la formación debe jugar aquí un papel fundamental divulgando el conocimiento de esta normativa.

- ☀ **Existencia de grandes atractivos patrimoniales, culturales y medioambientales en la región.** La ventaja competitiva que nos aporta la riqueza de nuestra región en ambos aspectos debe ser aprovechada en todo caso. En este sentido será imprescindible seguir adaptando estos atractivos culturales a las necesidades del turismo, y a través de la formación se pueden facilitar las herramientas adecuadas para crear productos turísticos con esos recursos.
- ☀ **Coordinación y consenso entre los agentes turísticos.** La concertación institucional y la colaboración público privada ha sido una seña de identidad de la política turística regional en los últimos años. También en materia de formación se ha producido esta concertación y colaboración, cuyo principal exponente es la Mesa de la Formación en materia de turismo, a través de la cual todos los agentes que intervienen en el desarrollo turístico podrán participar en la planificación y ejecución formativa.

### 3. OBJETIVOS

El objetivo fundamental de este Plan es mantener a nuestra Comunidad Autónoma en una posición de liderazgo en el turismo de interior, tratando de promover las potencialidades del sector turístico, formando expertos en las distintas materias, ya que la formación del capital humano es un elemento fundamental en la calidad percibida por el turista. Los profesionales deben estar preparados para hacer frente a las exigencias de la demanda, y la formación continua y el reciclaje son instrumentos imprescindibles para ello.

De acuerdo con lo expuesto, los objetivos de este Plan de Formación, han de ser los mismos existentes dentro del Plan Estratégico de Turismo, recogidos como objetivos en materia de formación y contemplados dentro del correspondiente subprograma:

1. Mejorar la profesionalización del sector turístico en aras de incrementar la calidad de la prestación de los servicios turísticos y el trato a la clientela.
2. Lograr una mayor especialización, formando expertos en las diversas materias turísticas.
3. Posicionar a Castilla y León como una marca de calidad turística, mejorando su posicionamiento y reconocimiento como marca turística y aprovechando todas las oportunidades que sus recursos turísticos le ofrecen.
4. Revalorizar las profesiones turísticas.
5. Mejorar la calificación de los servicios y la creación de empleo.
6. Aumentar la cualificación del sector turístico, proporcionando a los trabajadores el conocimiento de nuevas competencias profesionales necesarias para el desempeño de la actividad turística.

7. Adecuar permanentemente la formación impartida por la Administración Autonómica a las necesidades reales de las empresas y potencialidades del sector.
8. Contribuir a la mejora de los niveles de conocimiento de idiomas.
9. Expandir la necesidad del uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías y, especialmente, las de la información y la comunicación.
10. Facilitar conocimientos sobre la gestión económica y ambiental de los establecimientos turísticos.

En definitiva, se pretende impulsar la formación como prioridad fundamental en el marco de una política turística basada en la calidad del destino.

#### 4. DESTINATARIOS

Como ya se ha señalado, el elemento fundamental del turismo de Castilla y León se halla expresamente ligado a la calidad y profesionalidad de los recursos humanos del Sector, de los que depende la acreditación del servicio y su adecuación a los crecientes requerimientos cualitativos de la demanda. Por ello, el presente Plan va dirigido a todas las personas, físicas o jurídicas que intervienen en el sector de un modo u otro y a los colectivos de personas que disponen de potencial para formar parte del sector turístico, por pertenecer al colectivo de los desempleados del sector o por su carácter emprendedor.

Así, los destinatarios de las acciones formativas son:

- ☀ **Empleados por cuenta ajena:** A estas personas, profesionales en activo dentro del sector, irán dirigidas actividades formativas que, por un lado, mantengan la actualización constante de sus conocimientos, y por otro, proporcionen nuevas técnicas que les permitan atender las nuevas necesidades determinadas por la evolución del propio mercado.
- ☀ **Empresarios:** Dentro de la formación dirigida a los empresarios se incluyen las actuaciones dirigidas a los Autónomos, a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y a los mandos intermedios.

La primera clase de actuaciones formativas irán dirigidas a los empresarios autónomos, directivos de su propia empresa y profesionales de gran importancia dentro del sector. En su ejercicio profesional se encuentran al frente de la dirección de pequeños establecimientos turísticos independientes y requieren tener accesos a herramientas que permitan el mejor desempeño posible de su labor.

Otra parte importante de nuestro sector profesional y que debe ser tenido en cuenta por su relevante papel en la creación de empleo y desarrollo económico, son las PYMES. La planificación formativa debe realizarse teniendo presentes las dificultades de este colectivo para acceder a la formación, como la dispersión geográfica o su amplio horario de servicio.

Finalmente, merecen una mención especial los mandos intermedios, a los que se dirigirá una formación cuyo objeto será dotar de conocimientos técnicos en gestión de la atención al cliente.

Las acciones formativas que surgirán del desarrollo de este Plan irán dirigidas fundamentalmente a estos dos colectivos anteriores, autónomos y PYMES, sin perjuicio, del desarrollo de acciones destinadas al colectivo enunciado en tercer lugar formado por los Mandos Intermedios, empresarios o directivos de establecimientos turísticos pertenecientes a grandes cadenas nacionales o internacionales.

☀ **Emprendedores:** Teniendo siempre en cuenta la importancia de todas aquellas nuevas iniciativas, proyectos o negocios turísticos que contribuyen de manera muy importante a la dinamización del sector, poniendo el turismo al servicio del desarrollo económico y de la creación de empleo, durante la vigencia de este Plan se prevé la realización de acciones formativas concretas directamente relacionadas con el marketing turístico, la creación de producto turístico, utilización de las nuevas tecnologías y la dirección-gestión de los negocios turísticos.

La formación debe responder al objetivo de dotar a este colectivo, generador de actividad, riqueza y empleo, de las herramientas necesarias que contribuyan a su capacitación, completando su deseo de innovar y emprender.

☀ **Desempleados del Sector:** El apoyo a quienes se encuentran en situación de desempleo dentro del sector debe ser una prioridad en todo caso, facilitando y permitiendo la incorporación al mercado turístico de estas personas y al mismo tiempo, estableciendo mecanismos que permitan limitar las tasas de temporalidad del sector.

La incorporación de acciones de formación destinadas a este colectivo, buscando su capacitación y cualificación, debe partir de la consideración del sector turístico como factor de desarrollo económico y de empleo.

## 5. FORMACIÓN COMO FACTOR DE CALIDAD TURÍSTICA

Conforme a lo ya avanzado en las consideraciones de partida, la elaboración de este Plan de Formación para el Sector Turístico 2016 – 2019, se encuentra enmarcada dentro del Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León, aprobado por Acuerdo 71/2014, de 25 de septiembre, de la Junta de Castilla y León.

Este Plan estratégico recoge un Subprograma bajo el epígrafe “Formación” con unas actuaciones concretas:

1. Diagnostico de las necesidades del Sector y planificación de las acciones formativas.
2. Desarrollo de un programa formativo 360º.
3. Nuevas formulas de empleo.
4. Formación práctica internacional para estudiantes.
5. Desarrollo de acciones formativas en idiomas.
6. Formación específica para los guías de turismo.
7. Formación específica en turismo activo.

Lo relevante de estas actuaciones es que el subprograma que las contiene forma parte a su vez de un programa dedicado a la calidad turística. Se pone así de relieve como todas estas actuaciones de formación, a desarrollar en colaboración estrecha y coordinación con otros organismos dentro de nuestra Administración, pertenecientes tanto a la Consejería de Educación como a la Consejería de Empleo, supondrán la búsqueda constante de la calidad del destino, y se desarrollarán a través de las siguientes líneas generales:



- ☀ Impulso de la Mesa de Formación, creada al amparo de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León para conocer las necesidades formativas de empresas, emprendedores y empleados del sector turístico e impulsar la formación como elemento estratégico orientado a la creación y consolidación de empleo y el reconocimiento y puesta en valor de la profesión turística.
- ☀ Impulso de la formación on-line.
- ☀ Formación en nuevas áreas de conocimiento.
- ☀ Mantenimiento de la formación en áreas tradicionales.

La calidad de destino, obtenida, entre otras formas, a partir del aumento de los recursos empleados en materia de formación, influye de forma notable en el incremento del gasto turístico realizado en nuestra región. Así se pone de relieve en los siguientes cuadros y gráficos de distribución de ingresos según el tipo de gasto realizado y el gasto realizado de acuerdo al tipo de visitante.

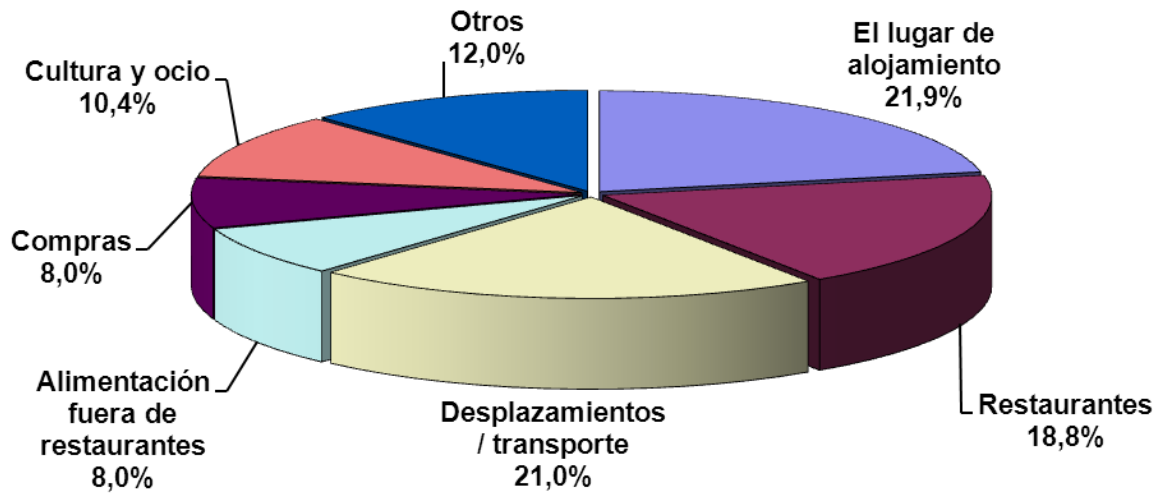
## INGRESOS ENERO-DICIEMBRE 2015

INGRESOS ENERO-DICIEMBRE 2015	GRUPO DE VISITANTE							TOTAL EUROS
	EXCURSIONISTA	TURISTAS ALOJAMIENTO PRIVADO	TURISTAS ALOJADOS EN HOTeles DE 3-4-5 ESTRELLAS	TURISTAS ALOJADOS EN CAMPAMENTOS	TURISTAS ALOJADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE T. RURAL	TURISTAS ALOJADOS EN RESTO DE ESTABLECIMIENTOS		
El lugar de alojamiento	0	30.309.011,25	230.051.693,04	11.300.852,27	55.847.212,61	84.871.555,22	412.380.324,39	
Restaurantes	53.168.085,27	88.231.303,96	125.028.298,51	6.033.795,21	29.223.533,60	52.181.469,59	353.866.486,14	
Desplazamientos / transporte	41.683.939,40	167.337.978,69	108.279.791,45	9.166.106,47	26.536.003,87	43.989.807,39	396.993.627,27	
Alimentación fuera de	6.571.788,03	67.927.414,42	34.023.673,06	6.661.822,65	12.370.538,73	22.943.667,86	150.498.904,75	
Compras	16.595.948,30	61.394.874,40	44.725.620,47	3.262.574,90	6.393.411,76	17.880.616,23	150.253.046,06	
Cultura y ocio	14.214.884,10	85.431.893,30	65.215.916,24	5.242.006,77	9.530.995,89	17.471.654,08	197.107.350,38	
Otros	21.129.533,87	125.963.292,21	31.670.674,70	4.675.836,88	11.416.096,58	31.075.629,21	225.931.063,45	
<b>TOTAL</b>	<b>153.364.178,97</b>	<b>626.595.768,23</b>	<b>638.995.667,47</b>	<b>46.342.995,15</b>	<b>151.317.793,04</b>	<b>270.414.399,58</b>	<b>1.887.030.802,44</b>	

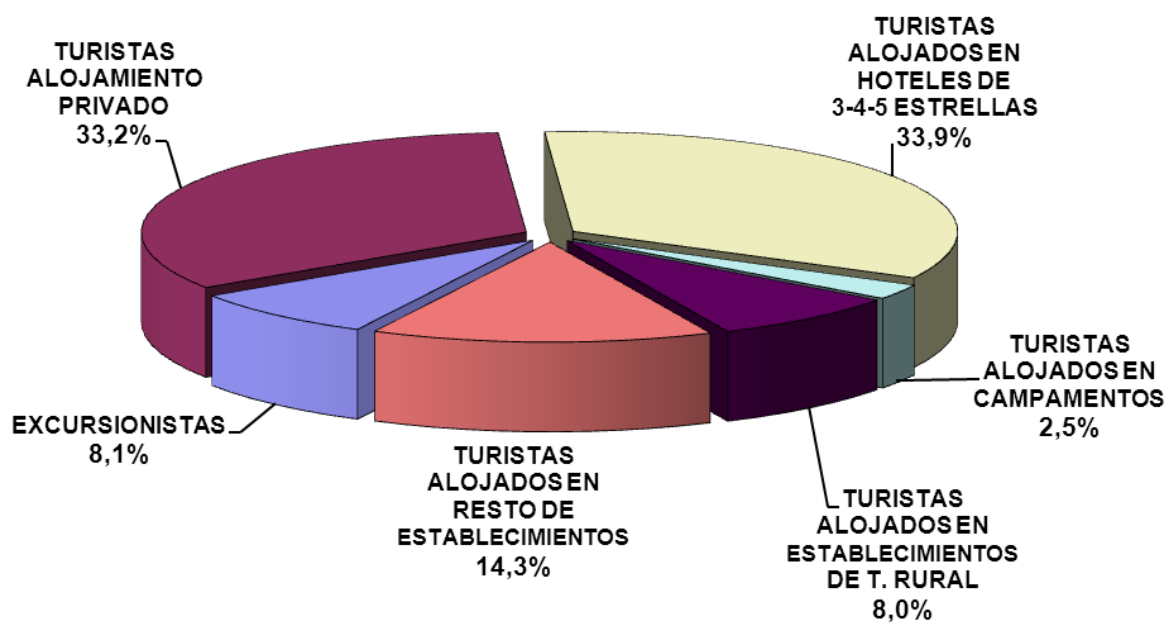
El **gasto medio diario por persona y noche** en el periodo enero-diciembre 2015 fue de **62'65€**, 0'90€ más respecto al mismo periodo del año 2014.

El **gasto medio por persona en el total del viaje** durante el año 2015 fue de **161'09€**, 2'09€ más respecto al mismo periodo del año 2014.

## DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS SEGÚN TIPO DE GASTOS



## DISTRIBUCIÓN DE GASTO POR TIPO DE VISITANTE



## 6. FORMACIÓN COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD. DIAGNÓSTICO DEL SECTOR:

### ☀ Situación de la Oferta.

### ☀ Análisis de la Demanda:

- Datos de 2015.
- Informe sobre el perfil del turista.

### ☀ Referencia al empleo.

A continuación, antes de entrar en el desarrollo de los ejes estratégicos de este Plan de Formación 2016-2019, que permitirán encontrar una perspectiva ideal para definir los grandes bloques o áreas de actuación formativa, se hace una breve referencia al sector turístico como exponente o factor de competitividad.

### Situación de la Oferta turística.

Las siguientes tablas recogen los datos de oferta turística a 29 de febrero de 2016, el número de plazas ofertadas por tipo de alojamiento y la evolución del número de establecimientos en los últimos seis años.

**Nº DE EMPRESAS, ESTABLECIMIENTOS Y PLAZAS TURÍSTICAS EN CASTILLA Y LEÓN  
29 de febrero de 2016**

	ALOJAMIENTOS HOTELEROS				EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO	APARTAMENTOS	CAMPINGS	ALBERGUES TURÍSTICOS	HOTEL RURAL	ALOJAMIENTOS RURALES				RESTAURANTES	CAFETERÍAS	BARES	AGENCIAS VIAJES	TOTAL
	HOTELES	HOSTALES	PENSIONES	TOTAL						CASAS RURALES	CASAS RURALES POSADAS	CASAS RURALES DE ALOJAMIENTO COMPARTIDO	TOTAL					
ÁVILA	Nº ESTABLECIMIENTOS	51	81	14	48	171	15	14	47	23	752	15	837	569	115	1.502	31	3.448
	Nº PLAZAS	3.655	1.844	183	5.682	2.010	7.245	776	1.008	402	4.578	133	6.121	55.934	6.137	28.550		112.455
BURGOS	Nº ESTABLECIMIENTOS	137	114	80	331	28	19	53	60	18	333	49	460	802	132	1.903	89	3.834
	Nº PLAZAS	7.926	2.655	1.150	11.731	362	7.313	2.190	998	324	2.865	376	4.563	67.972	6.890	36.606		137.627
LEÓN	Nº ESTABLECIMIENTOS	94	196	120	410	50	37	77	101	8	379	42	530	1.176	303	3.131	89	5.845
	Nº PLAZAS	7.299	4.836	1.333	13.468	873	9.644	2.977	1.928	165	2.103	322	4.518	73.906	14.808	17.914		138.106
PALENCIA	Nº ESTABLECIMIENTOS	35	60	25	120	8	5	30	31	5	183	5	224	327	51	1.091	37	1.912
	Nº PLAZAS	2.235	1.314	306	3.855	167	1.483	1.179	550	151	1.237	48	1.986	31.798	3.928	14.702		59.098
SALAMANCA	Nº ESTABLECIMIENTOS	111	112	49	272	104	20	21	44	12	495	23	574	650	266	1.439	84	3.460
	Nº PLAZAS	9.297	2.618	604	12.519	1.428	5.603	637	939	331	3.061	165	4.496	51.817	13.422	18.207		108.129
SEGOVIA	Nº ESTABLECIMIENTOS	60	77	27	164	127	6	19	46	20	358	13	437	511	57	871	36	2.296
	Nº PLAZAS	4.237	2.013	329	6.579	1.640	2.336	1.535	877	375	2.577	102	3.931	57.687	3.294	17.814		94.814
SORIA	Nº ESTABLECIMIENTOS	40	85	23	148	25	9	9	43	16	259	19	337	323	60	383	12	2.840
	Nº PLAZAS	2.115	2.024	266	4.405	355	4.764	330	752	352	1.979	167	3.250	26.579	4.916	10.870		55.469
VALLADOLID	Nº ESTABLECIMIENTOS	81	62	51	194	21	4	7	22	13	135	2	172	846	174	3.663	154	5.261
	Nº PLAZAS	7.455	1.552	705	9.712	201	1.286	357	472	303	1.004	17	1.796	89.010	12.226	45.388		159.973
ZAMORA	Nº ESTABLECIMIENTOS	46	57	18	121	28	6	13	45	15	145	6	211	399	46	1.280	28	2.155
	Nº PLAZAS	2.387	1.293	207	3.887	369	3.604	349	856	271	981	43	2.151	34.843	2.089	33.062		80.354
CASTILLA Y LEÓN	Nº ESTABLECIMIENTOS	655	844	407	1.906	562	121	243	439	130	3.039	174	3.782	5.603	1.204	15.263	560	29.525
	Nº PLAZAS	46.606	20.149	5.083	71.838	7.405	43.278	10.330	8.380	2.674	20.385	1.373	32.812	489.546	67.710	223.100		946.025

## Nº de ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Hoteles	655	9,90%
Hostales	844	12,76%
Pensiones	407	6,15%
Apartamentos	562	8,50%
Campings	121	1,83%
Albergues turísticos	243	3,67%
Hotel Rural	439	6,64%
Posadas	130	1,97%
Casas Rurales	3.039	45,95%
Casas Rurales de Alojamiento Compartido	174	2,63%

<b>Total Nº de Alojamiento Turísticos</b>	<b>6.614</b>
---	--------------

## Nº de PLAZAS de ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Hoteles	46.606	28,13%
Hostales	20.149	12,16%
Pensiones	5.083	3,07%
Apartamentos	7.405	4,47%
Campings	43.278	26,12%
Albergues turísticos	10.330	6,24%
Hotel Rural	8.380	5,06%
Posadas	2.674	1,61%
Casas Rurales	20.385	12,31%
Casas Rurales de Alojamiento Compartido	1.373	83,00%

<b>Total Nº Plazas de Alojamiento Turísticos</b>	<b>165.663</b>
--	----------------

## Nº de ACTIVIDADES TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

ÁVILA	2
BURGOS	6
LEÓN	13
PALENCIA	21
SALAMANCA	8
SEGOVIA	5
SORIA	11
VALLADOLID	10
ZAMORA	2

<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>78</b>
------------------------	-----------

## Nº de ALBERGUES DE PEREGRINOS SIN FIN DE LUCRO

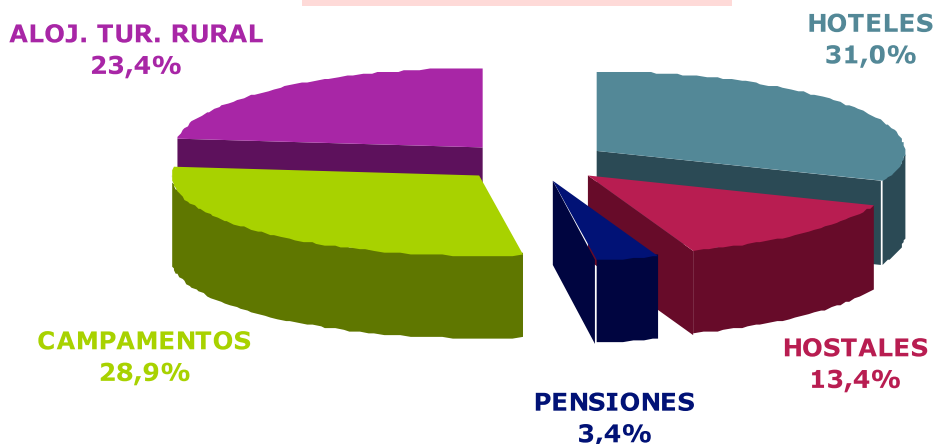
	ESTABLECIMIENTOS	PLAZAS
ÁVILA	2	14
BURGOS	19	611
LEÓN	18	427
PALENCIA	8	327
SALAMANCA		
SEGOVIA		
SORIA		
VALLADOLID	5	77
ZAMORA	12	189

<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>64</b>	<b>1.645</b>
------------------------	-----------	--------------

## DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE PLAZAS OFERTADAS POR TIPO DE ALOJAMIENTO

Diciembre de 2015  
(Fuente: D.G.T.)

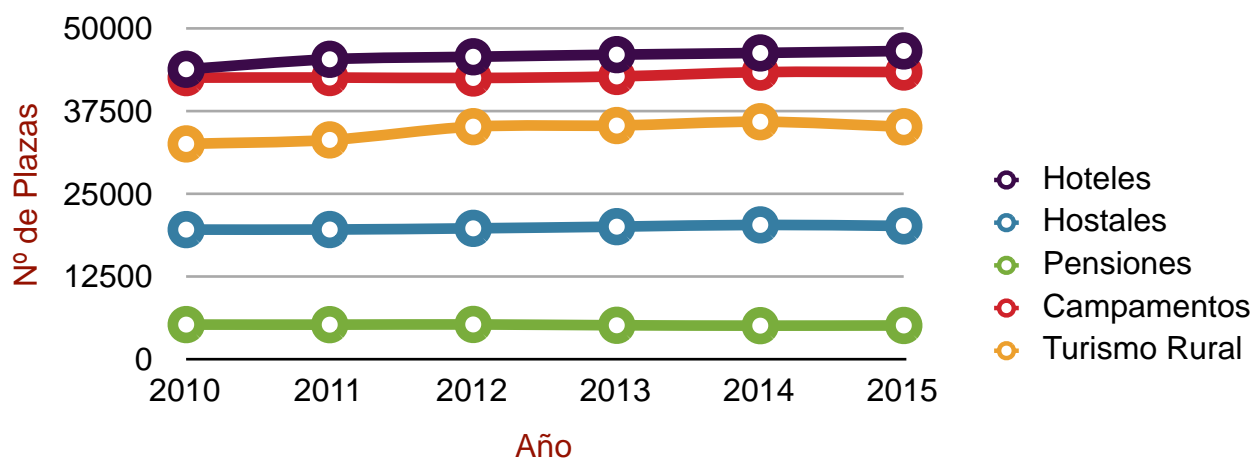
Nº de Plazas: 150.484



## Nº de PLAZAS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

EVOLUCIÓN 2010/2015

AÑO	HOTELES	HOSTALES	PENSIONES	CAMPAMENTOS	TURISMO RURAL
2010	43.847	19.611	5.254	42.584	32.563
2011	45.353	19.622	5.245	42.596	33.974
2012	45.731	19.801	5.276	42.529	35.169
2013	46.056	20.056	5.150	42.761	35.339
2014	46.311	20.322	5.094	43.410	35.916
2015	46.613	20.167	5.121	43.430	35.153





Las cifras presentadas del número de establecimientos y plazas ofertadas en Castilla y León deben ser analizadas en comparación con años anteriores y esta comparación refleja que hay crecimiento de plazas de forma generalizada en toda la tipología de establecimientos de alojamiento existentes.

Estos datos, que muestran el crecimiento de la oferta turística en Castilla y León a lo largo de los últimos años, resultan altamente positiva, ya que en un sector tan atomizado y disperso, con presencia de pequeñas empresas, el incremento del número de establecimientos contribuye a que el turismo de Castilla y León mantenga datos de crecimiento y desarrollo económico.

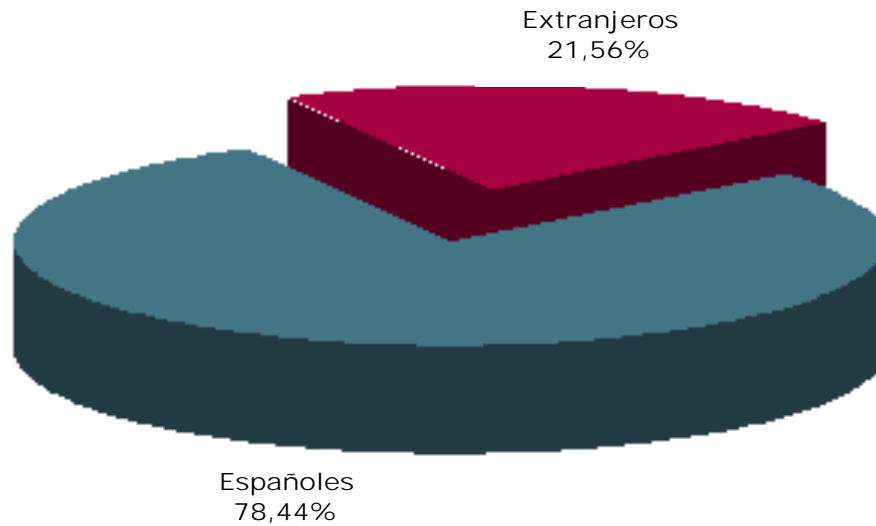
### Análisis de la Demanda

Se aportan a continuación diferentes gráficos y cuadros que reflejan la afluencia de viajeros al conjunto de alojamientos de Castilla y León y su evolución en los años 2014 y 2015, en términos comparativos.

En una primera lectura, se observa un incremento de viajeros y pernoctaciones en el año 2015, afectando de forma mayor al colectivo de viajeros extranjeros que nos han visitado (incremento de viajeros 10,72% y de pernoctaciones 10,51%), fundamentando la apertura hacia dicho colectivo, instrumentalizando acciones de formación específicas para ganar presencia en ámbitos internacionales.

## Nº de VIAJEROS EN EL CONJUNTO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EVOLUCIÓN ENERO - DICIEMBRE 2014-2015 (Fuente: D.G.T.)





		ESPAÑOLES	EXTRANJEROS	TOTAL
NÚMERO DE VIAJEROS	2014	4.909.710	1.328.206	6.237.916
	2015	5.349.480	1.470.656	6.820.136
VARIACIÓN 2014/2015		8,96%	10,72%	9,33%
NÚMERO DE PERNOCTACIONES	2014	8.578.493	1.954.831	10.533.324
	2015	9.317.479	2.160.381	11.477.860
VARIACIÓN 2014/2015		8,61%	10,51%	8,97%

En el ánimo de ofrecer un mayor detalle de esta evolución que demuestra el crecimiento del sector, se incorporan datos mensuales referidos al total de alojamientos del número de viajeros y de las pernoctaciones realizadas, así como cuadros de distribución de viajeros y pernoctaciones por tipo de alojamiento.

En la línea de ofrecer la mayor información posible en cuestiones que afectan al sector turístico, se acompañan graficas que reflejan el lugar de procedencia de los visitantes españoles o extranjeros que nos visitan.

**TOTAL ALOJAMIENTOS**  
(FUENTE. D.G.T.)  
(HOTELES, HOSTALES, PENSIONES, T. RURAL Y CAMPAMENTOS)  
AÑOS 2014-2015

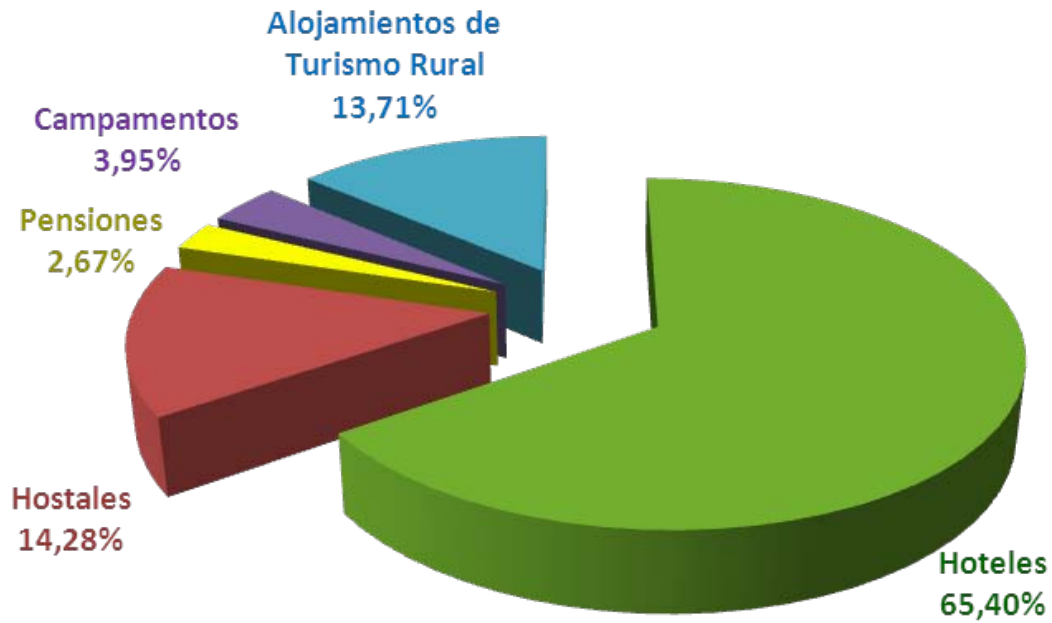
28

<b>VIAJEROS</b>			
<b>COMPARATIVA MENSUAL 2014-2015</b>			
PERIODO	V. ESPAÑOLES	V. EXTRANJEROS	TOTAL VIAJEROS
ENERO 2014	236.200	40.716	276.916
ENERO 2015	253.955	47.637	301.592
<b>VARIACION</b>	<b>7,52%</b>	<b>17,00%</b>	<b>8,91%</b>
FEBRERO 2014	279.929	45.292	325.221
FEBRERO 2015	295.215	48.815	344.030
<b>VARIACION</b>	<b>5,46%</b>	<b>7,78%</b>	<b>5,78%</b>
MARZO 2014	351.033	56.579	407.612
MARZO 2015	381.169	68.655	449.824
<b>VARIACION</b>	<b>8,58%</b>	<b>21,34%</b>	<b>10,36%</b>
ABRIL 2014	467.154	110.857	578.011
ABRIL 2015	491.893	117.867	609.760
<b>VARIACION</b>	<b>5,30%</b>	<b>6,32%</b>	<b>5,49%</b>
MAYO 2014	406.638	156.909	563.547
MAYO 2015	436.335	173.204	609.539
<b>VARIACION</b>	<b>7,30%</b>	<b>10,39%</b>	<b>8,16%</b>
JUNIO 2014	419.460	130.688	550.148
JUNIO 2015	446.684	154.782	601.466
<b>VARIACION</b>	<b>6,49%</b>	<b>18,44%</b>	<b>9,33%</b>
JULIO 2014	517.908	156.038	673.946
JULIO 2015	535.284	160.922	696.206
<b>VARIACION</b>	<b>3,36%</b>	<b>3,13%</b>	<b>3,30%</b>
AGOSTO 2014	658.908	235.418	894.326
AGOSTO 2015	719.167	235.410	954.577
<b>VARIACION</b>	<b>9,15%</b>	<b>-0,00%</b>	<b>6,74%</b>
SEPTIEMBRE 2014	437.382	173.056	610.438
SEPTIEMBRE 2015	473.677	191.659	665.336
<b>VARIACION</b>	<b>8,30%</b>	<b>10,75%</b>	<b>8,99%</b>
OCTUBRE 2014	452.769	121.742	574.511
OCTUBRE 2015	535.282	148.144	683.426
<b>VARIACION</b>	<b>18,22%</b>	<b>21,69%</b>	<b>18,96%</b>
NOVIEMBRE 2014	343.230	50.878	394.108
NOVIEMBRE 2015	387.875	62.016	449.891
<b>VARIACION</b>	<b>13,01%</b>	<b>21,89%</b>	<b>14,15%</b>
DICIEMBRE 2014	339.099	50.033	389.132
DICIEMBRE 2015	392.944	61.545	454.489
<b>VARIACION</b>	<b>15,88%</b>	<b>23,01%</b>	<b>16,80%</b>
<b>ACUMULADO ANUAL 2014-2015</b>			
PERIODO	V. ESPAÑOLES	V. EXTRANJEROS	TOTAL VIAJEROS
ENERO-DICIEMBRE 2014	4.909.710	1.328.206	6.237.916
ENERO-DICIEMBRE 2015	5.349.480	1.470.656	6.820.136
<b>VARIACION</b>	<b>8,96%</b>	<b>10,72%</b>	<b>9,33%</b>

## DISTRIBUCIÓN DE LOS VIAJEROS POR TIPO DE ALOJAMIENTO

ENERO - DICIEMBRE DE 2015

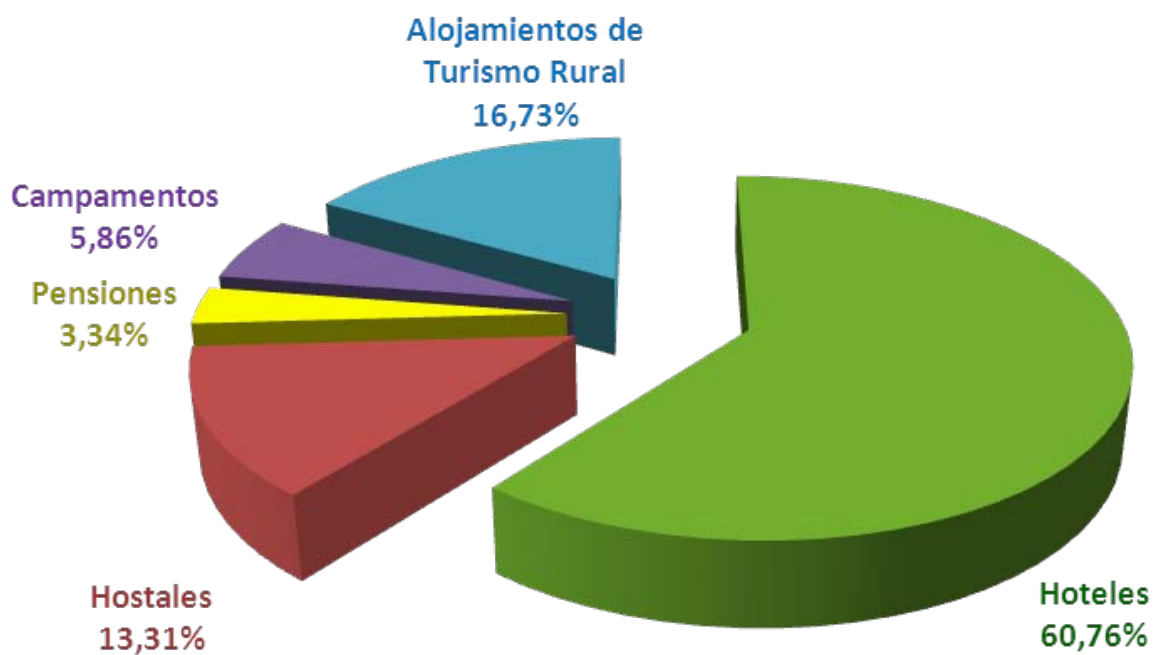
(Fuente: D.G.T.)



## DISTRIBUCIÓN DE LAS PERNOCTACIONES POR TIPO DE ALOJAMIENTO

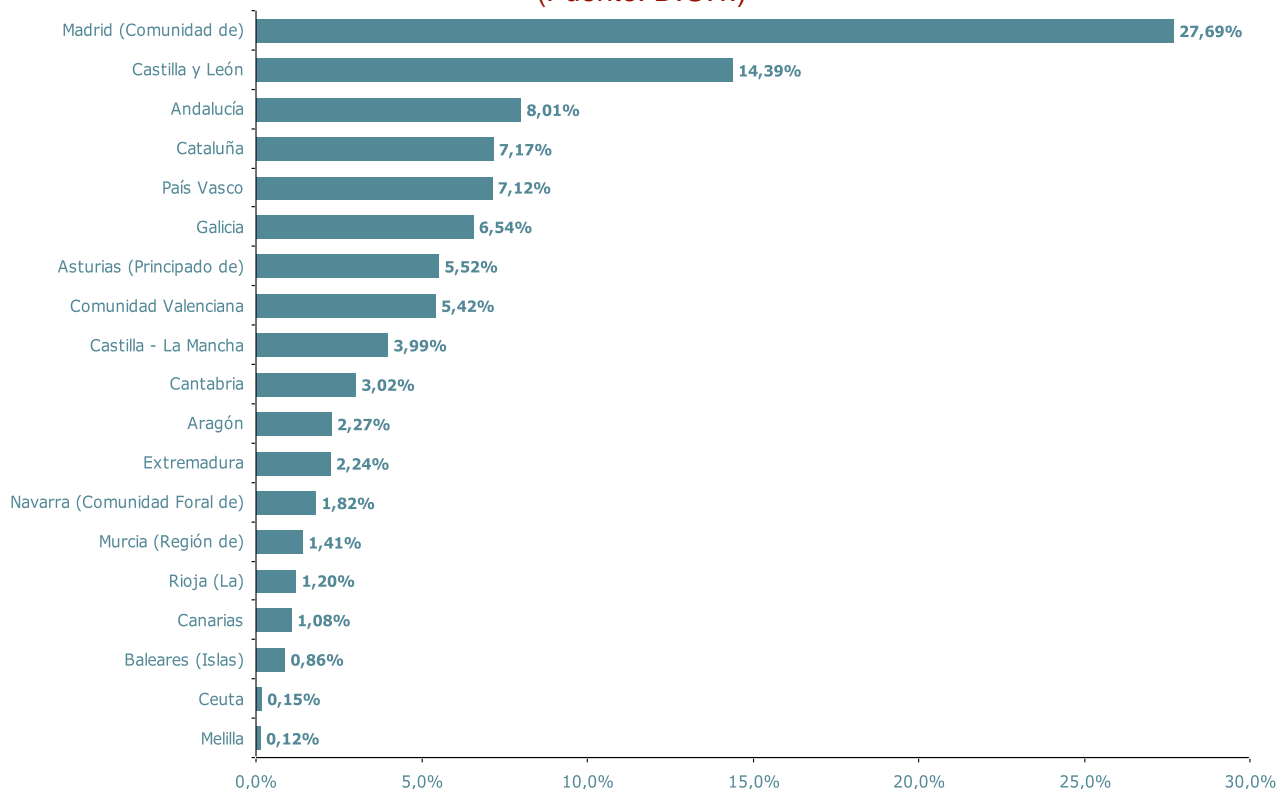
ENERO - DICIEMBRE DE 2015

(Fuente: D.G.T.)



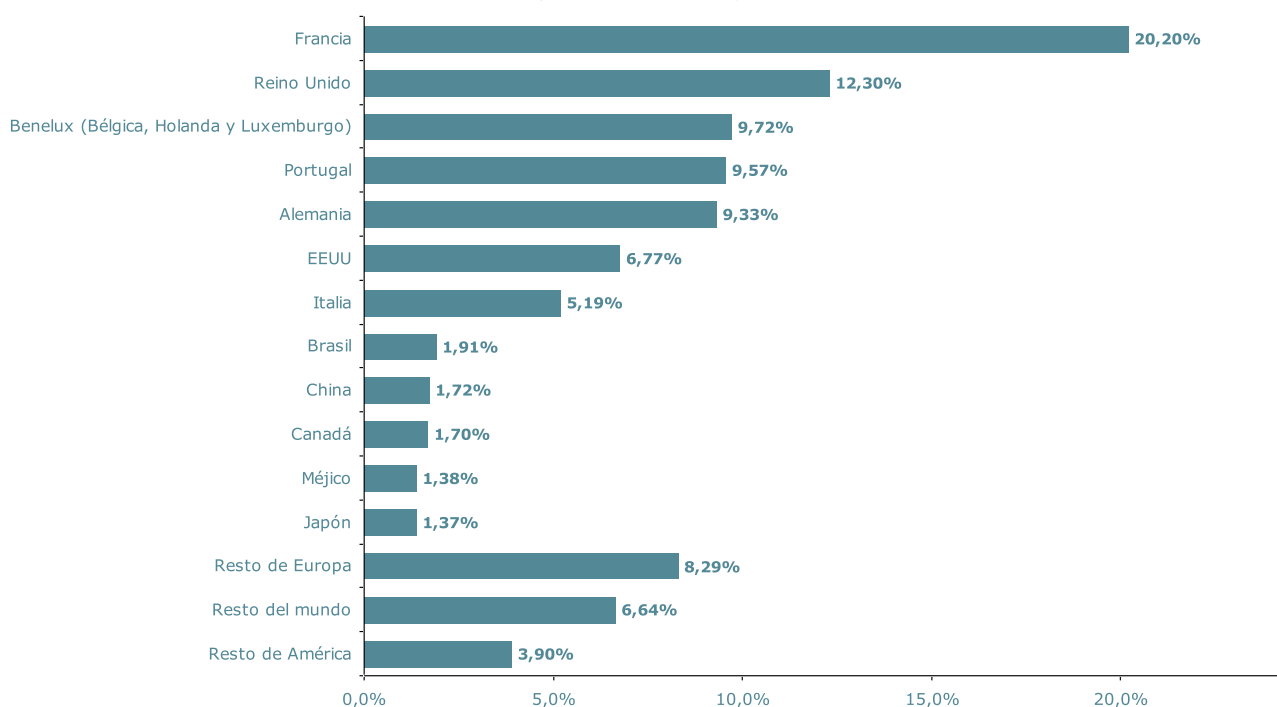
## LUGAR DE ORIGEN DE LOS VIAJEROS ESPAÑOLES ACUMULADOS DE ENERO-DICIEMBRE DE 2015

(Fuente: D.G.T.)



## LUGAR DE ORIGEN DE LOS VIAJEROS EXTRANJEROS ACUMULADOS DE ENERO-DICIEMBRE DE 2015

(Fuente: D.G.T.)



Dentro de la información proporcionada anteriormente, se observa que la Comunidad de Castilla y León, mantiene un gran posicionamiento dentro del turismo de interior, con casi siete millones viajeros y once millones y medio de pernoctaciones realizadas.

Especial atención merece el papel representado por la Comunidad de Castilla y León dentro del turismo realizado en alojamientos de turismo rural. Como se ve en el cuadro recogido a continuación, este tipo de turismo constituye un referente dentro del mercado nacional, con un total de 642.251 viajeros y 1.418.651 pernoctaciones, que sitúan a Castilla y León como líder en dicho tipo de turismo.

## **Nº de VIAJEROS Y PERNOCTACIONES EN ALOJAMIENTOS DE TURISMO RURAL**

**ENERO - DICIEMBRE DE 2015**  
(Fuente: INE)

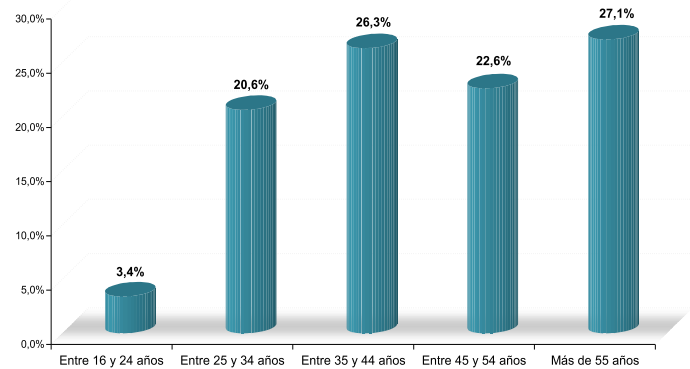
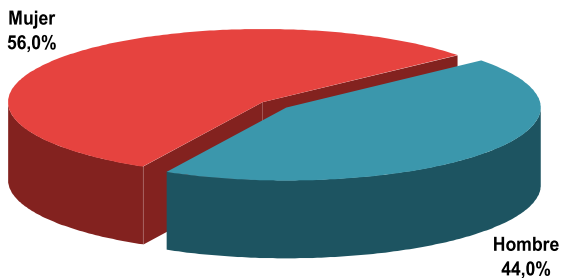
Nº	COMPARATIVA EVOLUCIÓN T. RURAL ENTRE CCAA AÑOS 2014-2015	VIAJEROS	VARIACIÓN 2014/2015	PERNOCTACIONES	VARIACIÓN 2014/2015
1	CASTILLA Y LEÓN	642.251	8,14%	1.418.651	4,63%
2	CATALUÑA	378.740	13,82%	1.060.772	13,14%
3	ANDALUCIA	224.346	11,32%	770.956	7,47%
4	CASTILLA LA MANCHA	214.965	21,80%	508.253	18,15%
5	ASTURIAS	207.602	6,05%	681.217	9,25%
6	CANTABRIA	206.227	19,31%	483.709	15,92%
7	BALEARES	194.271	19,13%	823.620	12,40%
8	GALICIA	189.685	20,83%	357.757	16,05%
9	EXTREMADURA	160.615	18,91%	348.893	14,40%
10	ARAGON	150.541	23,32%	448.465	21,37%
11	PAIS VASCO	140.759	22,85%	368.386	25,69%
12	NAVARRA	128.920	20,51%	342.196	21,96%
13	COM. VALENCIANA	127.873	11,03%	375.276	15,19%
14	MADRID	114.712	-4,15%	209.225	3,48%
15	CANARIAS	73.958	17,04%	385.045	16,75%
16	MURCIA	35.616	21,58%	91.243	37,84%
17	RIOJA	31.186	32,49%	72.543	30,58%
<b>TOTAL ESPAÑA</b>		<b>3.222.267</b>	<b>14,15%</b>	<b>8.746.204</b>	<b>12,85%</b>

## Informe sobre el perfil del turista

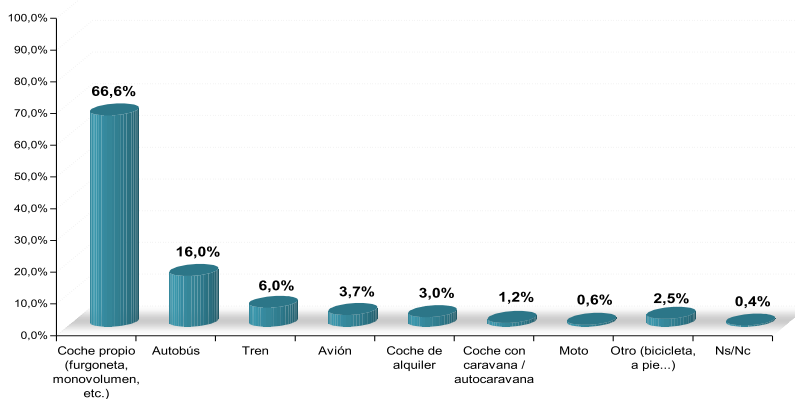
A los datos ya facilitados y con el mismo ánimo anterior de aportar la mayor y mejor información posible que permita tener un conocimiento más exacto del sector, se ofrecen a continuación diversos datos que contribuyen a conocer mejor al viajero que nos visita.

32

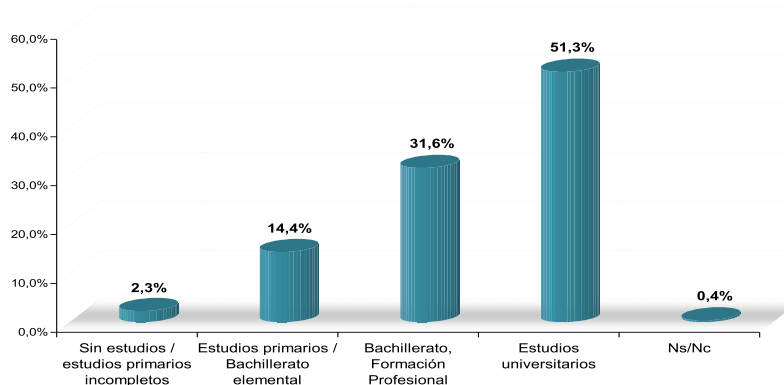
### DESAGREGACIÓN DEL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2015



#### MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO EN EL DESPLAZAMIENTO



#### NIVEL DE ESTUDIOS

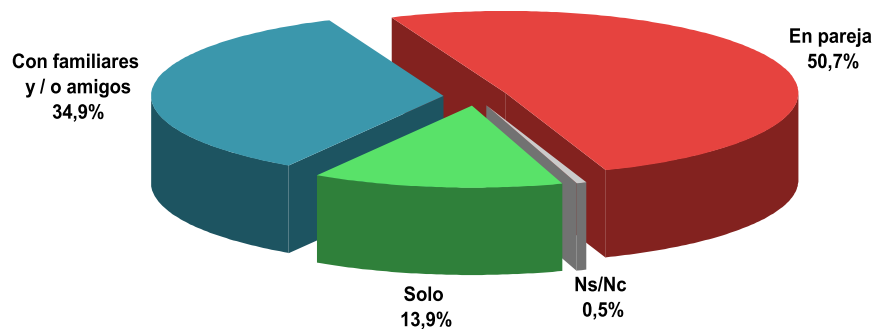




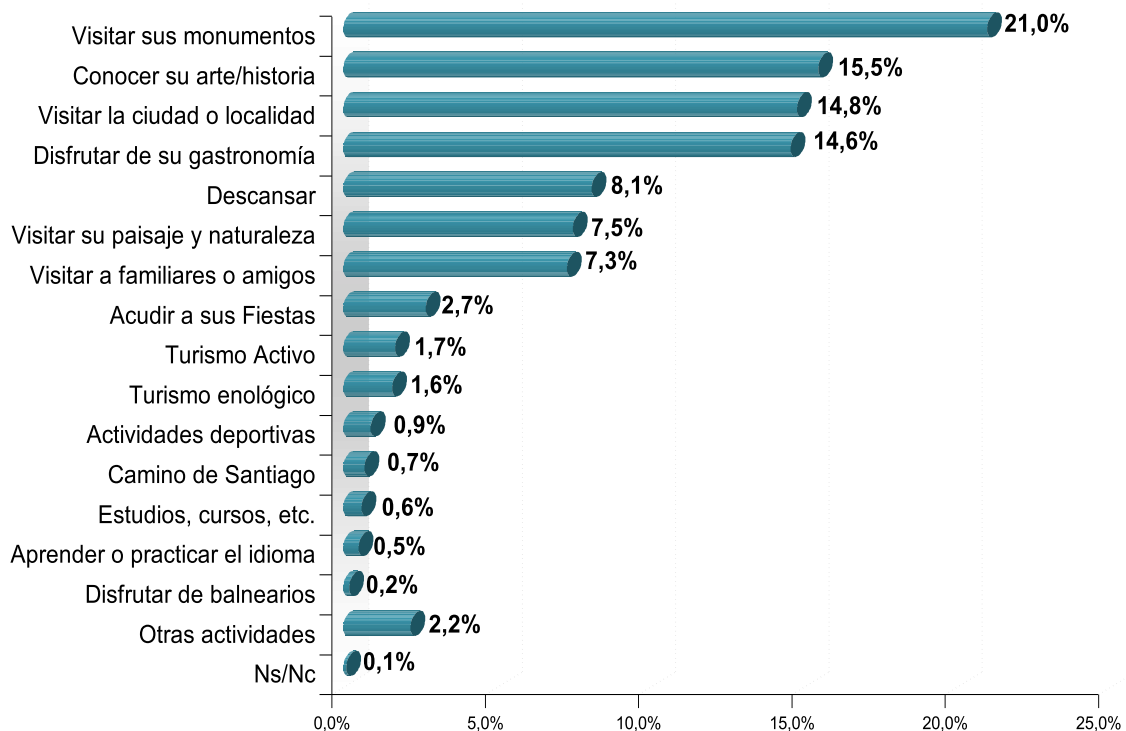
## DESAGREGACIÓN DEL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2015

33

### COMPOSICIÓN DEL GRUPO DE VIAJE

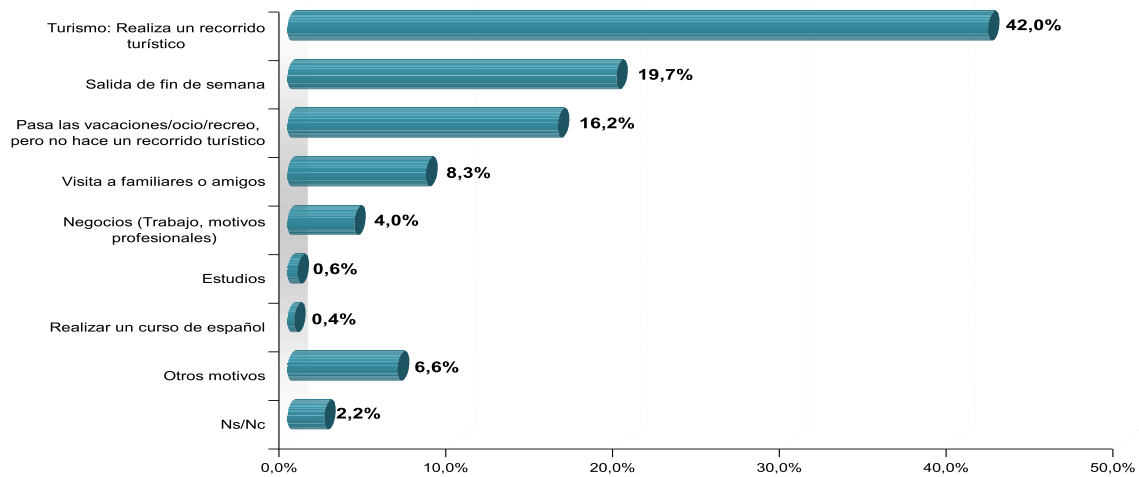


### ACTIVIDADES QUE HA REALIZADO O TIENE PENSADO REALIZAR EN SU VISITA

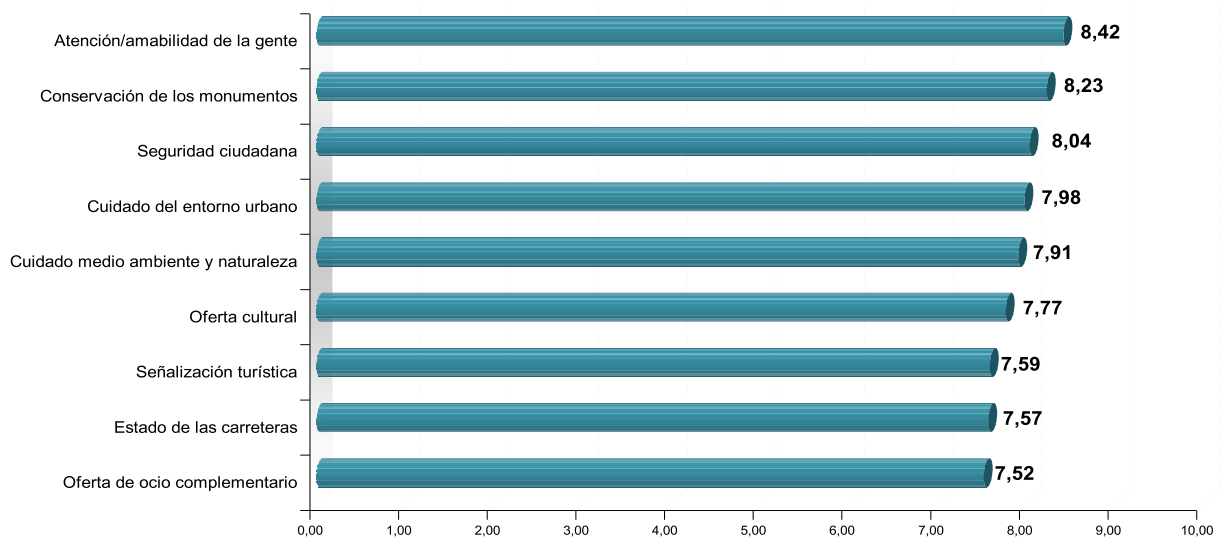


## DESAGREGACIÓN DEL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2015

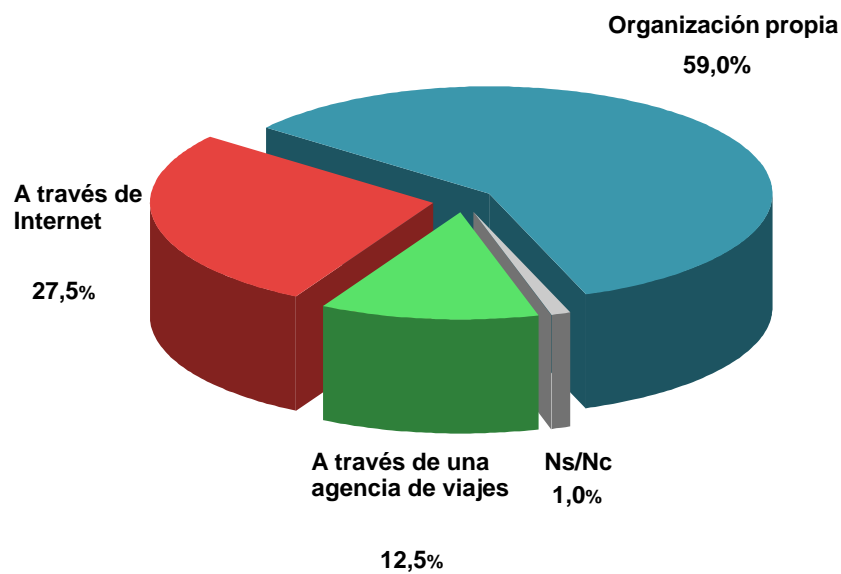
### MOTIVO PRINCIPAL DEL VIAJE



### VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE CASTILLA Y LEÓN

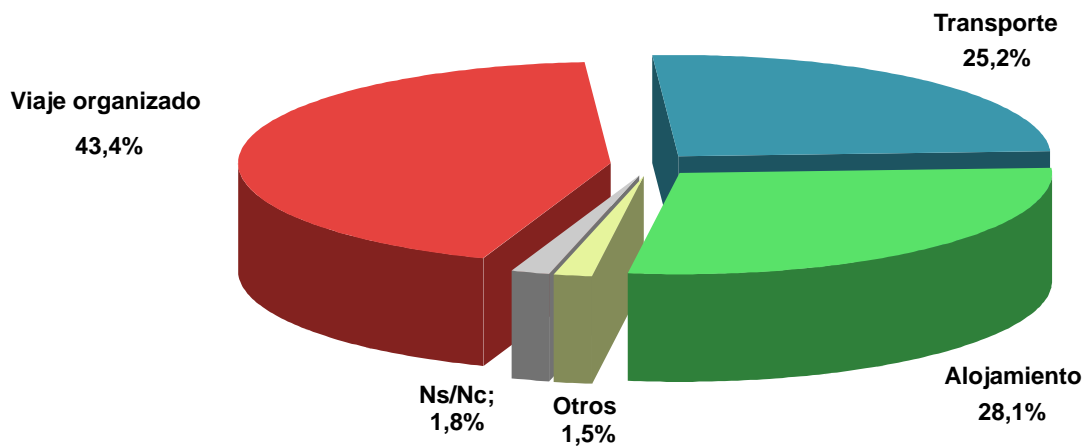


## ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO HA ORGANIZADO EL VIAJE?

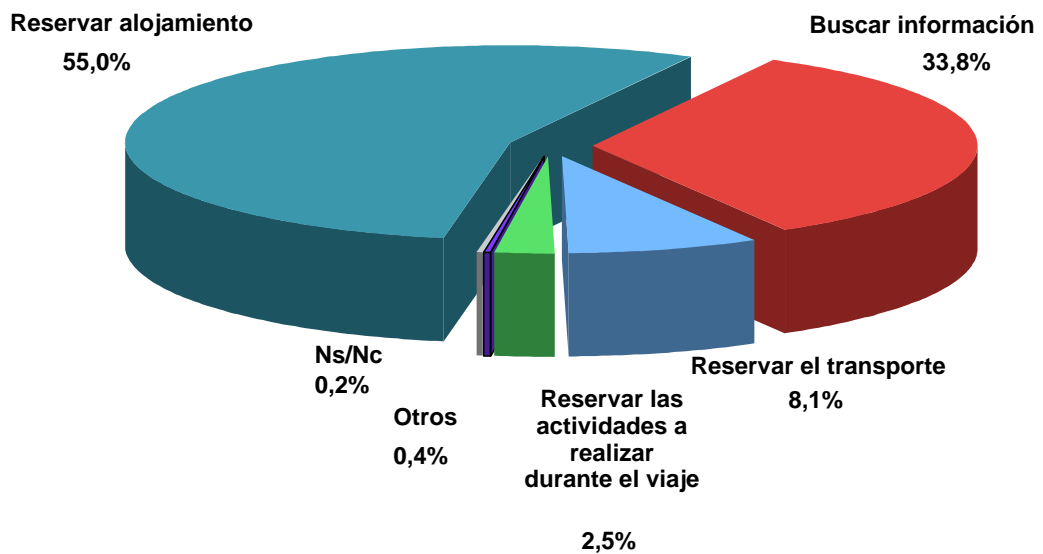


¿A través de que medio ha organizado el viaje?	Edad					Total
	Entre 16 y 24 años	Entre 25 y 34 años	Entre 35 y 44 años	Entre 45 y 54 años	Más de 55 años	
Organización propia	71,5%	56,3%	72,2%	54,3%	50,7%	59,0%
A través de Internet	24,8%	37,3%	23,0%	31,1%	21,7%	27,5%
A través de una agencia de viajes	2,6%	6,0%	3,4%	13,9%	26,3%	12,5%
Ns/Nc	1,1%	0,4%	1,4%	0,7%	1,3%	1,0%
<b>Total</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### VIAJE ORGANIZADO A TRAVÉS DE AGENCIA DE VIAJES: ¿Qué ha comprado?



### VIAJE ORGANIZADO A TRAVÉS DE INTERNET: ¿Qué consulta ha realizado?



### Referencia al empleo.

Los datos que muestran la evolución del empleo en el sector turístico, con el crecimiento del número de afiliados a la seguridad social en 2015 respecto a los datos de 2014, son consecuencia lógica del incremento de la oferta turística experimentada en los últimos años en Castilla y León.

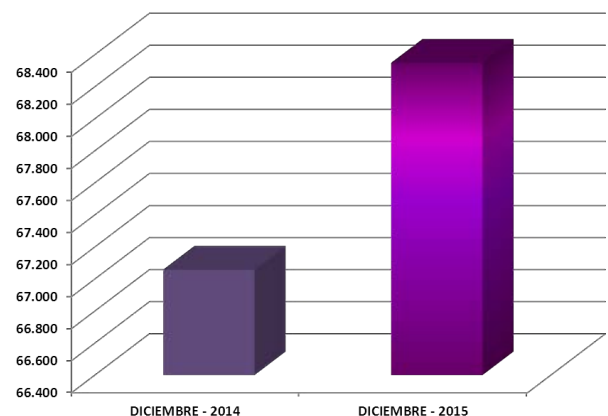
El crecimiento del empleo y de la riqueza generada desde el sector, impulsan a continuar realizando cuantos esfuerzo fueran necesarios dentro del sector turístico, incrementando su calidad y fortaleza.

## EVOLUCIÓN DEL EMPLEO EN EL SECTOR TURÍSTICO

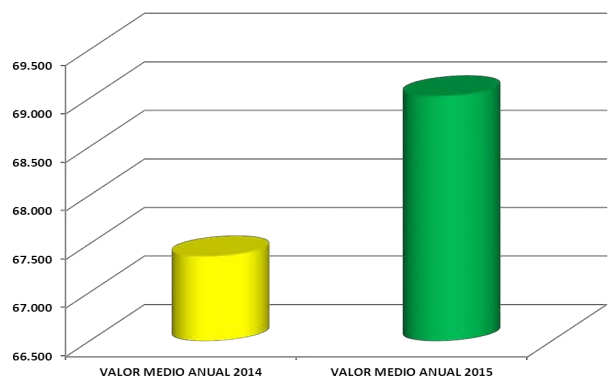
Nº de AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO  
(Fuente: I.E.T.)

DICIEMBRE – 2014	67.059
DICIEMBRE – 2015	68.350
	+ 2.171

+1,93%



VALOR MEDIO ANUAL 2014	67.374
VALOR MEDIO ANUAL 2015	69.024
	+ 1.649



Como se ve, en diciembre de 2014, había un total de 67.059 afiliados frente a los 68.350 existentes en diciembre de 2015.

## 7. EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE FORMACIÓN TURÍSTICA DE CASTILLA Y LEÓN 2016-2019

Se presentan aquí los ejes estratégicos del presente Plan de Formación del sector turístico, elaborados en atención a las necesidades del sector, teniendo en cuenta siempre las prioridades, los principios y los objetivos acometidos.

El desarrollo posterior de los Ejes Estratégicos que se presentan a continuación en grandes áreas o bloques de actuación formativa, estará siempre condicionado por uno de los pilares de actuación de la Consejería de Cultura y Turismo: el desarrollo de una política integral y coordinada en materia de cultura, turismo y deporte, con la finalidad de consolidar la posición de Castilla y León como destino turístico diferenciado.

Así, se buscare la coordinación necesaria con la Consejería de Economía y Hacienda para la obtención de los objetivos comunes pretendidos dentro del ámbito material del Plan de Comercio.

También se buscará la coordinación institucional y conjunta entre Consejerías (Consejería de Educación, Consejería de Empleo y Consejería de Cultura y Turismo) con diferentes competencias dentro del ámbito de la formación en sus diferentes vertientes, con la también necesaria coordinación con las Entidades Locales para combatir uno de los grandes problemas del sector turístico: el intrusismo y las actividades clandestinas.

### 7.1. FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El programa de formación turística 2016-2019 debe ir orientado a dar respuesta a todos aquellos ámbitos necesarios para la mejora de la competitividad.

En este sentido, el nuevo plan deberá recoger un planteamiento enfocado a la mejora de la competitividad turística, competitividad de destino, siendo fundamental reforzar la formación en relación a los siguientes ámbitos temáticos:

- ☀ Comercialización y Promoción (Diseño de producto turístico, venta de producto turístico, promoción y colocación de producto turístico en mercados nacionales e internacionales).
  
- ☀ Nuevas tecnologías.

- ☀ Calidad turística y atención al turista.
- ☀ Gestión de las empresas turísticas.
- ☀ Sostenibilidad en el sector turístico.
- ☀ Idiomas.
- ☀ Gastronomía y enoturismo.
- ☀ Turismo rural y turismo de naturaleza.

En todo caso, se procurará el acceso efectivo a la formación de todos los profesionales del sector turístico de Castilla y León a través de canales tanto presenciales como online, así como de nuevas fórmulas en búsqueda de un mayor impacto y eficiencia como, por ejemplo, la formación en empresa.

Al mismo tiempo, siempre de acuerdo con la filosofía de trabajo de la Mesa de la Formación, dichos programas formativos irán evolucionando para dar respuestas a las necesidades que se identifiquen asociadas a los cambios y tendencias que se observen en los mercados, en los productos turísticos o en las herramientas de promoción y comercialización.

## **7.2. FORMACIÓN PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN TURÍSTICA**

Se promoverá la incorporación de un programa específico de Formación Turística Internacional dirigido preferentemente a emprendedores y cargos directivos de empresas turísticas, conscientes de que la internacionalización de nuestra oferta turística es una apuesta fundamental para seguir creciendo y para que los buenos datos de turismo internacional presentes estos dos últimos años se consoliden y mejoren aún más.

Desde el punto de vista material, en este eje se hará referencia expresa a aspectos tan importantes como:

- Mejora de la atención al turista internacional.

- Impulso de la formación en idiomas.
- Mejor conocimiento de estrategias de segmentación por mercados.

En esta línea, el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, ya incorpora como actuación específica, dentro del Subprograma de Formación del Programa de Calidad del Destino, el desarrollo de acciones formativas en idiomas dirigidas a diferentes profesiones turísticas. La mejora de la capacitación de los profesionales en este ámbito se considera un eje fundamental para la mejora de la atención del turista internacional, segmento de demanda cada vez más importante, contribuyendo al avance en la excelencia en el servicio prestado.

Sobre esta base, se intensificarán las acciones formativas en idiomas, pero se dará un paso más, a través de acciones formativas que supongan un apoyo a las empresas turísticas para su internacionalización, tanto en lo que se refiere a la adaptación de su oferta y a la creación de producto como a la adaptación a los mercados internacionales de sus herramientas de marketing.

Todas ellas son necesarias por cuanto el actual contexto competitivo del mercado turístico lleva necesariamente a continuar no solo con nuestros esfuerzos de promoción en el ámbito nacional, sino que resulta necesario intensificar las acciones de internacionalización turística con el fin de mejorar el posicionamiento como destino en los mercados exteriores.

El crecimiento de la demanda internacional junto al crecimiento del gasto turístico de los extranjeros en la Comunidad, son motivaciones a tener en cuenta de manera muy especial a la hora de planificar la formación de los próximos años.

### **7.3. IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR**

Con el objetivo de fomentar el emprendimiento y encontrar salidas laborales a los profesionales del sector turístico de Castilla y León en situación de desempleo, desde la Consejería de Cultura y Turismo se impulsarán, en colaboración con la Consejería de Empleo y con empresas turísticas de carácter innovador, talleres y foros dirigidos a la identificación de oportunidades laborales.



En dichos talleres y foros se darán a conocer, con un enfoque práctico, modelos de trabajo colaborativos que permitan el autoempleo en el sector turístico, se presentarán casos de éxito, se darán a conocer iniciativas privadas en fase de búsqueda de socios, inversores o colaboradores, o se identificarán nichos de mercado que supongan oportunidades reales de negocio. Y todo ello en un entorno colaborativo que fomente la interacción entre los miembros de estos colectivos para la puesta en marcha de iniciativas de diversa naturaleza.

#### 7.4. COORDINACIÓN FORMATIVA DEL SECTOR

Este eje estratégico debe ser concebido para perseguir dos objetivos.

- a) Por un lado, trasladar al sector los conocimientos necesarios sobre normativa turística, para un adecuado desarrollo de las actividades turísticas, y sobre ayudas al sector, para que puedan beneficiarse de ellas.

En este sentido, el contenido de las actuaciones formativas tendrá por objeto que los recursos humanos del sector dispongan de oportunidades de conocer todos aquellos aspectos normativos tanto comunes del sector turístico como específicos de sus actividades (alojamiento, restauración, etc.), que puedan resultar relevantes para el desarrollo de dichas actividades.

- b) Y por otro lado, se debe perseguir el objetivo de concertación y colaboración para el desarrollo de la actividad formativa.

Para ello, la Consejería de Cultura y Turismo promoverá la colaboración con otras entidades e instituciones a fin de lograr la máxima colaboración en el desarrollo de la formación continua del sector turístico.

Se explorarán las posibilidades de nuevas formas de organización y gestión de la actividad formativa, en colaboración con entidades como las Universidades de Castilla y León con grado en Turismo, las Cámaras de Comercio e Industria, el Instituto Tecnológico Hotelero, nuestro tejido empresarial o las organizaciones sindicales.

La finalidad de esta colaboración, buscando acuerdos con las anteriores entidades, es lograr que los destinatarios de la formación encuentren no solo un catálogo general de cursos ordenados por materias y áreas de interés, sino que esta formación sirva también para poner en contacto a los alumnos de los cursos del sector turístico con el tejido empresarial de la Comunidad.

Igualmente, en esa línea decidida de colaborar con la Universidades de Castilla y León, no podemos perder de vista que dentro de las actuaciones previstas en nuestro Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León, a la hora de definir el Programa de Análisis Turístico y Gestión del Conocimiento, se contempla la “Información sectorial en la Universidad”, al considerar fundamental que los futuros profesionales del turismo se familiaricen y conozcan de primera mano la situación actual del sector y aquellas herramientas que Castilla y León emplea para competir en el mercado turístico.

Así, se considera de gran interés la organización de talleres en las Universidades y otros centros de formación superior (tanto de programas específicos en turismo como de otros ámbitos). Estos talleres, impartidos por profesionales del sector turístico de la región (bien responsables de la gestión del destino o empresarios turísticos), darán una visión a los futuros profesionales acerca de la rentabilidad de las empresas turísticas; la planificación y gestión de destinos turísticos; la coyuntura actual del sector; o los proyectos planificados o en marcha liderados por la Consejería de Cultura y Turismo para la mejora de su oferta turística o de la promoción de Castilla y León.

Igualmente, en esa línea decidida de colaborar con la Universidades de Castilla y León, no podemos perder de vista que dentro de las actuaciones previstas en nuestro Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León, a la hora de definir el Programa de Análisis Turístico y Gestión del Conocimiento, se contempla la “Información sectorial en la Universidad”, al considerar fundamental que los futuros profesionales del turismo se familiaricen y conozcan de primera mano la situación actual del sector y aquellas herramientas que Castilla y León emplea para competir en el mercado turístico. Así, se considera de gran interés la organización de talleres en las Universidades y otros centros de formación superior (tanto de programas específicos en turismo como de otros ámbitos). Estos talleres, impartidos por profesionales del sector turístico de la región (bien responsables de la gestión del destino o empresarios turísticos), darán una visión a los futuros profesionales acerca de la rentabilidad de las empresas turísticas; la planificación y gestión de destinos turísticos; la coyuntura actual del sector; o los proyectos planificados o en marcha liderados por la Consejería de Cultura y Turismo para la mejora de su oferta turística o de la promoción de Castilla y León.

En este ámbito de coordinación institucional se reforzará la colaboración con todas las Administraciones Públicas implicadas con competencias en formación y especialmente con la Consejería de Educación, competente en el ámbito de la formación reglada, para fomentar la participación de las empresas de hostelería y turismo de Castilla y León en actividades de formación continua y en las llamadas FCT (Formación en centros de trabajo).

Por otro lado con la Consejería de Empleo, competente en materia de formación no reglada, coordinando la formación continua de ambas.

En esta labor de coordinación con ambas Consejerías, se perseguirá siempre unos objetivos ya puestos de manifiesto en el trabajo conjunto desarrollado por la Mesa de la Formación.

- Aproximar la actividad de la Consejería en materia de formación continua al Catálogo Nacional de Cualificaciones, siempre y cuando sea compatible con las demandas formativas del sector.
- Impulsar la inclusión en los procesos de acreditación de competencias profesionales a la familia de hostelería y turismo.
- Se promoverá el establecimiento de un itinerario formativo a desarrollar por los profesionales del sector, para garantizar una oferta formativa de calidad y programable.

Por otra parte, en esta misma línea de política integral y coordinada para la consecución de los objetivos acometidos, se tendrá en cuenta, cualquier actividad formativa que pueda repercutir en el sector turístico. Es el caso por ejemplo del III Plan de Comercio, que prevé, en el marco de un Plan Conjunto Turismo-Compras, la realización de acciones formativas e informativas para comerciantes y agentes turísticos sobre las ventajas de cada sector.

## **7.5. IMPULSO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN MATERIA FORMATIVA**

La ley 14/2010, de 9 de diciembre de Turismo de Castilla y León, actualiza el marco jurídico de la actividad turística de la Comunidad y sienta los cimientos para facilitar el desarrollo turístico futuro.

Esta Ley regula los diferentes tipos de establecimientos turísticos de alojamiento y restauración, así como las actividades de turismo activo, de intermediación turística y de guía de turismo.

Desde la Consejería de Cultura y Turismo se está haciendo una intensa labor de desarrollo reglamentario de la Ley de Turismo sobre la base del criterio de especialización (apartamentos, alojamientos hoteleros, guías de turismo, etc.).

Esta especialización como factor de diferenciación de destino es un criterio también aplicado a la elaboración de producto y a nuestra estrategia promocional.

Con este nuevo Programa formativo se extiende este criterio de especialización turística también al ámbito formativo en un doble sentido:

- Con relación a las actividades formativas especializadas en función de los destinatarios del Sector (Guías, Empresas de Turismo Activo....)
- Con relación a las acciones formativas especializadas en función del producto turístico como pueden ser, el turismo de naturaleza, el turismo rural, el turismo gastronómico o el Enoturismo, entre otros.

Por otro lado, partiendo de la especialización de nuestra normativa, se pretende impulsar y reforzar la formación en todo el desarrollo normativo, contando, como ya se ha señalado en el anterior eje estratégico, con la colaboración de las diferentes asociaciones representativas del sector turístico para garantizar un alto grado de conocimiento del nuevo marco jurídico y por lo tanto facilitar al máximo el cumplimiento de la normativa que se está aprobando.

En este sentido, una de las actuaciones previstas dentro del Plan Estratégico 2014 - 2018, concretamente en su Programa de Colaboración con el Sector, es el "Asesoramiento al sector sobre la base de la nueva normativa".

Este conocimiento de las normas supone una de las bases del reciente Programa de Medidas contra el intrusismo y la actividad clandestina en el Sector Turístico de Castilla y León. Se considera a la formación como un eje de actuación junto a otras medidas y

actuaciones dirigidas a consolidar los niveles de calidad y evitar la actividad clandestina, tan perjudicial para el sector turístico y para la imagen de calidad del turismo en Castilla y León. En este sentido, según ya se hace constar en este Programa, el conocimiento de las normas es el primer paso para su cumplimiento y para evitar la actividad ilegal. Por ello, en este Plan de Formación se hará un tratamiento especial de esta cuestión y se incorporarán módulos de formación especializados sobre normativa turística en los cursos sectoriales contenidos en el mismo.

En esta especialización pretendida, se deberán incorporar también al Plan de Formación, las actividades de formación necesarias y específicas para cumplir las previsiones de nuestro Decreto 5/2016, que regula el acceso y el ejercicio de la actividad de guía de Turismo, permitiendo el perfeccionamiento de los guías de turismo, orientado su actividad a la permanencia y calidad en el empleo, en ejercicio de las competencias de la Comunidad Autónoma. En este sentido, y atendiendo a lo establecido en dicha norma buscando la calidad del servicio, la Consejería competente podrá organizar u homologar cursos de especialización, actualización o perfeccionamiento.

Esta regulación normativa, responde a lo también ya plasmado en nuestro Plan Estratégico de Turismo, que contempla dentro del Subprograma de Formación, la Formación específica para Guías de Turismo en una de sus actuaciones, previéndose la puesta en marcha de diversas herramientas formativas que contribuyan a la homogeneización y actualización de los servicios de información turística de Castilla y León, siempre de acuerdo con las características específicas de la actividad de este colectivo de profesionales del sector y atendiendo a la importancia de la imagen transmitida al visitante de los valores turísticos de la región.

Dentro de este bloque, por último, también se encuentran las acciones formativas dirigidas a las empresas de turismo activo de la región, en línea con lo ya señalado en otra de las actuaciones concretas del Plan Estratégico de Turismo: "Actuación 2.a.7. Formación específica en turismo activo".

## **8. DESARROLLO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS EN GRANDES BLOQUES O ÁREAS DE ACTUACIÓN FORMATIVA.**

Como ya se avanzó antes, los ejes estratégicos del nuevo Plan de Formación Turística, se verán traducidos en bloques, que posteriormente serán desarrollados en acciones formativas concretas llevadas a cabo desde la Consejería de Cultura y Turismo.

En ningún momento se pretende que los bloques que ahora se presentan constituyan bloques cerrados e inmóviles, sino todo lo contrario. Se trata de un listado abierto, definido a la vista de las necesidades detectadas por la Consejería de Cultura y Turismo con el asesoramiento de la Mesa de la Formación, y de las necesidades planteadas por los agentes económicos y sociales en las consultas realizadas y que permanecerá permeable y continuamente adaptado a los cambios que se vayan generando en el Sector Turístico.

### **ESQUEMA DE DISTRIBUCIÓN DE BLOQUES POR EJES:**

#### **EJE 1.- FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD TURISTICA:**

- Marketing Turístico: Promoción y Gestión comercial.
- Innovación turística.
- Sostenibilidad en el sector turístico.
- Accesibilidad turística.

#### **EJE 2.- FORMACIÓN PARA LA INTERNACIONALIZACION TURISTICA:**

- Calidad turística y atención al turista.
- Internacionalización – Idiomas.
- Normativa turística.
- Comercialización internacional.

#### **EJE 3.- IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR:**

- Marketing Turístico: Promoción y Gestión comercial.
- Gestión de empresas turísticas.
- Elaboración de producto turístico.

#### **EJE 4.- COORDINACIÓN FORMATIVA DEL SECTOR:**

- Normativa turística: medidas contra el intrusismo y la actividad clandestina.
- Las ayudas turísticas: Entidades locales y Sector privado
- Modelos de gestión turística local

#### **EJE 5.- IMPULSO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN MATERIA FORMATIVA:**

- Gastronomía y Enoturismo.
- Turismo rural y de naturaleza.
- Formación para la especialización de Guías de Turismo.
- Turismo cultural y patrimonial.
- Turismo activo.

## 8.1. BLOQUES DE ACTUACIÓN FORMATIVA DERIVADOS DEL EJE DE FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA:

### Marketing Turístico: Promoción y Gestión comercial.

Los cursos que se planifiquen en desarrollo de este bloque de actuaciones formativos resultarán de gran importancia no solo para conseguir la venta del producto, sino también a la hora de considerar la imagen que se quiera dar de un producto específico y también de forma indirecta de Castilla y León como destino turístico en el cual se sitúa el producto.

Dentro del marketing se consideran aspectos distintos pero íntimamente conectados entre si como son el diseño, la promoción y la comercialización del producto. Todos ellos constituyen elementos esenciales para el desarrollo del sector turístico y a la vez constituyen elementos importantes y directamente relacionados con el objetivo de crear una experiencia en el cliente, que hagan inolvidable la estancia en Castilla y León.

El objetivo final será promocionar una oferta competitiva y completa en la que coordinando tradición e innovación, se ofrezca al turista, nacional o extranjero, una alternativa al tradicional turismo de España, normalmente vinculado al sol y playa.

En estos momentos de creciente competencia, dentro de un sector en crecimiento constante, adquiere especial relevancia no solo contar con una correcta promoción, sino tener a la vez una marca fuerte y competitiva, que facilite la llegada de turistas. Además contar con potentes plataformas de comercialización turística, permitirá a los destinos ofrecidos acceder a sus mercados emisores más relevantes y ser al mismo tiempo competitivos.

Esta formación no solo va dirigida a empresarios y profesionales con responsabilidad de dirección y gestión de las empresas turísticas sino que también se dirige a emprendedores y por ello este bloque estará presente también en el bloque de actuaciones derivadas del Eje 3 “Impulso del emprendimiento en el sector”

Esta formación deberá ir dirigida a las siguientes materias englobadas con carácter general de los cursos especializados en estas materias:

### ☀ Diseño de producto turístico.

La finalidad de la empresa o del destino turístico es proporcionar los productos que mejor se adapten a los deseos y necesidades del visitante o viajero.

Por ello, esta formación no solo puede tener por objeto el estudio de las nuevas técnicas de diseño de los productos turísticos para mejorar la rentabilidad y viabilidad de las empresas, sino profundizar en la búsqueda de lo que quiere el turista que viene a Castilla y León, para ser una auténtica alternativa al producto de sol y playa.

### ☀ Venta del producto turístico

El objetivo de los cursos será el estudio de los distintos medios de distribución directa o indirecta del producto turístico.

La proliferación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones e Internet ha hecho que los canales de distribución se hayan acortado, permitiendo en muchas ocasiones interactuar directamente al vendedor (alojamiento, restaurante, museo, actividad complementaria, etc.) con el comprador (en este caso el turista o excursionista).

Por ello, hay que intensificar la formación en los nuevos canales de promoción y distribución del producto turístico.

### ☀ Promoción y posicionamiento de producto turístico no sólo en mercados nacionales sino también internacionales.

La internacionalización de la demanda turística se presenta como uno de los grandes retos que se afrontan desde la Administración regional. Por ello, además de intensificar medidas hacia la Internacionalización mediante acciones formativas concretas derivadas del eje segundo (acciones formativas de comercialización internacional), se intensificará la formación destinada a crear producto y su promoción en diferentes vías y no dejar de crecer en la recepción de turistas procedentes del extranjero.



### Innovación turística.

La innovación turística constituye en sí un elemento fundamental para el desarrollo turístico de la Comunidad y por tanto también para su contribución al desarrollo económico. Todas aquellas acciones que se emprendan en cualquier ámbito, encaminadas hacia la innovación, contribuyen de manera directa a la competitividad y a mantener la sostenibilidad global.

Dentro de la innovación, siempre ocupará un lugar destacado la formación en utilización de las nuevas tecnologías en constante cambio y evolución. Una mayor competitividad bien entendida, no puede mantenerse al margen de los negocios turísticos existentes o de aquellos que van surgiendo, incrementando de manera positiva el sector.

El empleo de estas nuevas tecnologías encuentra aplicación no solo en aquellos cursos dirigidos a la gestión estricta de los negocios turísticos en sí mismos, sino también en otros aspectos como puede ser, entre otros, la adquisición de formación en cuestiones de marketing o posicionamiento a través de Internet.

Para atender las necesidades del sector dirigidas a la gestión del negocio en sí, el Plan de formación incorporará acciones de formación y reciclaje de los recursos humanos del sector, dirigidas principalmente al uso conveniente de los instrumentos informáticos utilizados en cada momento. Entre otros, pueden citarse los siguientes:

- a) Cursos destinados al conocimiento de sistemas integrados de información, sistemas computerizados de reservas, o sistemas de distribución de servicios, entre los que destacan: Amadeus, Savia, Galileo, Prometeo, Utell, etc.
- b) Aprendizaje de los sistemas de información turística virtuales y autoguiados.
- c) Conocer las utilidades del blog para establecimientos turísticos, comunicación de los clientes a través de blog y de redes sociales.
- d) Conocer la importancia de la sostenibilidad del Sector Turístico.

- e) Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente.
- f) Cuestiones jurídicas y de gestión de los recursos humanos, que por ser temas estrictamente teóricos son perfectos para su íntegra impartición online.

La utilización de aquellos medios tecnológicos en continua evolución también pueden utilizarse para que los profesionales y emprendedores adquieran formación en cuestiones de marketing o posicionamiento a través de Internet como ya se ha citado.

En estos casos las acciones formativas se dirigen a capacitar a los profesionales del sector en la parte electrónica del negocio, cuestiones tales como entender que es el posicionamiento en buscadores, conocer las estrategias de generación de contenidos y la gestión de la visibilidad de la publicidad, y finalmente, formación para estar al tanto de los sistemas de calidad.

Independientemente de todo lo señalado hasta ahora, el papel relevante de la innovación dentro de la mejora de la competitividad del sector, hace necesario reaccionar frente a cuantas cuestiones surjan en este ámbito y promover su incorporación al sector, habilitando las oportunas acciones formativas concretas dentro de la vigencia del presente plan.

En este sentido, se habilitará formación en cuantas mejoras tecnológicas surjan en las herramientas de promoción, en los instrumentos de tecnología turística o en los canales de información turística que se vayan incorporando.

### **Sostenibilidad en el Sector Turístico.**

Dado el invariable punto de partida de que el único desarrollo turístico posible es aquel que tiene lugar en el marco del principio del desarrollo sostenible, hoy no se concibe una gestión de los recursos que además de satisfacer las necesidades económicas y sociales, no resulte respetuosa al mismo tiempo con la integridad cultural y la diversidad biológica del destino turístico.

La sostenibilidad es imprescindible en cualquier proyecto turístico, y aún más si cabe en Castilla y León, que sustenta la mayor parte de su oferta turística en el patrimonio cultural y medioambiental.

La Ley de Turismo establece el mandato legal de que la actividad turística de Castilla y León, dentro del marco del desarrollo sostenible, preservará los recursos turísticos y procurará su correcto desarrollo como garantía para conservar el legado cultural, natural y social de la Comunidad Autónoma, contribuyendo de manera equitativa al crecimiento económico y al bienestar de los seres humanos y en especial de los ciudadanos castellanos y leoneses.

Por ello, las acciones formativas de la Dirección General de Turismo, dentro de la línea de competitividad citada, tratarán de ofrecer los conocimientos básicos y la toma de conciencia necesaria para saber usar nuestros recursos naturales y patrimoniales de manera que perduren en un futuro próximo. Se trata de formar para que los empresarios turísticos incorporen prácticas de gestión medioambiental, no en virtud de una obligación, sino en el convencimiento de que introducen en sus negocios elementos de desarrollo y de competitividad que a medio o a largo plazo se convertirán en beneficios.

Las acciones formativas tratarán de informar, entre otros, sobre los siguientes puntos:

- La aplicación de energías alternativas y renovables.
- Fomento del reciclaje de materias.
- Minimización de residuos en las instalaciones turísticas.
- El uso sostenible del patrimonio cultural.
- El uso sostenible de los recursos naturales.
- Productos turísticos agroambientales.
- Gestión ambiental de los establecimientos de turismo.

## Accesibilidad turística.

Dentro de las actividades formativas derivadas del eje de la formación para la competitividad, ocupan un lugar importante todas aquellas acciones encaminadas a la formación en aspectos relacionados con la accesibilidad.

En la Ley de Turismo de Castilla y León, ya se avanza en el concepto de “Turismo para Todos” para garantizar la accesibilidad a los recursos y servicios turísticos a todas las personas y en particular a las que tengan algún tipo de discapacidad, ya sea física, intelectual o sensorial, en el marco de la normativa específica que resulte de aplicación.

En persecución de este objetivo, deberán existir medidas para identificar las necesidades de accesibilidad genéricas al espacio turístico, garantizando la accesibilidad en todo el ciclo turístico: en la fase previa de información y en la fase experiencial de disfrute del servicio y actividades y al mismo tiempo estableceremos los canales de formación adecuados para contribuir a su conocimiento.

Castilla y León, en garantía de la accesibilidad turística, realizará actuaciones de apoyo a las empresas para mejorar la accesibilidad de la oferta. La adaptación de las empresas turísticas supone una mejora del servicio dispensado y por ende, de la competitividad, evitando la discriminación de este colectivo y permitiendo su acceso en igualdad de condiciones.

La formación a impartir deberá dirigirse a un mayor y mejor conocimiento de aquellos aspectos que resulten más efectivos para orientar la actividad turística hacia aquellas particularidades que presentan estas personas con discapacidad y situar al sector en condiciones de participar en nuevos proyectos y colaboraciones para la mejora y adaptación de la oferta y, en especial, para la promoción del destino a personas con discapacidad. Para ello se buscará la colaboración con entidades como la Fundación ONCE, la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) o la Fundación ASPAYM de Castilla y León.

## 8.2. BLOQUES DE ACTUACIONES FORMATIVAS DERIVADOS DEL EJE DE FORMACIÓN PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN TURÍSTICA:

### Calidad Turística y atención al turista.

Para participar y competir con cierta garantía, orientando el sector turístico hacia los amplios mercados internacionales es necesario incidir en aquellos aspectos referidos a obtener la consecución de la calidad del destino.

No basta con emprender medidas desde la Consejería de Cultura y Turismo, en aras de promocionar la imagen turística de Castilla y León en los ámbitos nacionales o internacionales que aquí se mencionan. Con carácter previo es necesario que exista una atención y una calidad del servicio prestado, el turista es cada vez más exigente y ello obliga a las empresas turísticas a mejorar los sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrecen.

La existencia de sistemas de calidad permite a los empresarios del sector turístico y de los diversos subsectores que lo componen, acceder a la toma de decisiones adecuadas y alineadas entre las opciones existentes satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente, por una parte, y, por otra, las de las propias empresas y de la sociedad en general. El desarrollo de los sistemas de calidad ha alcanzado ya un gran protagonismo entre los empresarios conscientes de que la mejora del servicio es la base del negocio, de manera que ellos mismos lideran el desarrollo de programas de calidad, creando las estructuras necesarias de gestión y realizando los trabajos necesarios. El desarrollo de los programas de calidad implica tanto al empresario como a las Administraciones Públicas.

Este programa se propone, lograr la plena satisfacción del cliente, mejorar la competitividad, incrementar la oferta turística y colocar el turismo de Castilla y León en los mercados nacional e internacionales.

El contenido de este programa formativo estará dirigido a:

- ☀ Facilitar las herramientas de mejora de la gestión de calidad.
- ☀ Implantar los distintos sistemas de calidad dando a conocer los sistemas y los procesos de acceso a ellos.

- ☀ Favorecer el conocimiento de las modernas técnicas de comunicación en orden a mejorar la información y atención al cliente

Todas las acciones formativas emprendidas en este sentido, capacitando a los recursos humanos del sector, permitirá seguir potenciando la imagen de Castilla y León como destino turístico internacional, poniendo en marcha un ambicioso programa Integral de Promoción Turística Internacional, que promocioe Castilla y León en aquellos lugares o mercados de interés para el Sector.

### **Internacionalización - Idiomas.**

En el contexto actual en el que la oferta turística va dirigida a un mundo globalizado y teniendo como uno de los ejes fundamentales la internacionalización, resulta imprescindible impulsar una formación en idiomas.

Se impartirá formación en inglés, francés, alemán, portugués e italiano y se contemplará la posibilidad de impartir enseñanza en aquellos idiomas que cubran las necesidades de aquellos segmentos potenciales de clientes a tener en cuenta como puede ser el chino, el japonés o el ruso.

En todo caso en la formación a impartir, se tendrán en cuenta las tradiciones, cultura y costumbre de los países cuyos nacionales sean potenciales demandantes de nuestro sector turístico, tratando con ese conocimiento dar el mejor servicio posible, siempre adaptado a los valores, tradiciones y señas de identidad del turista, posibilitando experiencias únicas y especiales difícilmente olvidables y que generen el deseo de volver a disfrutar de los servicios de nuestro sector turístico.

### **Normativa turística.**

Como se verá en el desarrollo de las actuaciones formativas derivadas del eje de la especialización, la Consejería de Cultura y Turismo está realizando una intensa labor de desarrollo reglamentario de la Ley de Turismo basándose en el criterio de especialización.

La regulación legal de los servicios y profesiones turísticas, permite encontrar un sector turístico más definido y profesional en condiciones de competir con éxito con aquellas ofertas turísticas internacionales demandadas por los nacionales de otros países.

## **Comercialización internacional.**

La internacionalización de la Comunidad de Castilla y León ha sido una prioridad en los últimos años para el Gobierno regional. Por ello, la promoción exterior de Castilla y León es uno de los grandes ejes de actuación de la política turística de la Comunidad, que además viene avalada por los buenos resultados de la demanda extranjera, tanto en número de viajeros como en gasto turístico. En este sentido, la formación debe contribuir a que las empresas adapten su oferta y sus herramientas de marketing a los mercados internacionales.

### **8.3. BLOQUES DE ACTUACION FORMATIVA DERIVADOS DEL EJE DE FORMACIÓN PARA EL IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR:**

#### **Marketing Turístico: Promoción y Gestión comercial.**

Como mecanismo tendente a un cada vez mayor y más competitivo sector del turismo en la región, se hace necesario establecer acciones de formación que habiliten o capaciten a los promotores turísticos en fundamentos de marketing indispensables para la mejora de la oferta comercial de sus productos, tales como las principales herramientas para la gestión de una marca en internet, el conocimiento de los nuevos canales de comunicación social, las claves para el desarrollo de estrategias de marketing social en la Red, etc.

#### **Gestión de las empresas turísticas.**

Es muy importante que los empresarios, emprendedores y profesionales cuenten con formación sobre la gestión por procesos, ganando en eficacia en la prestación de servicio, donde desaparecen las estructuras piramidales y se cambian por modelos flexibles en los que se transfieren responsabilidades y se permite la toma de decisiones a equipos y trabajadores con mayor autonomía. Se reducen procesos gracias a la aplicación de nuevas tecnologías para realizar y coordinar una mayor variedad de funciones. De acuerdo con lo anterior es necesario dar un tratamiento especial a los recursos humanos: alto nivel de cualificación profesional y preparación especial para participar adecuadamente en la toma de decisiones.

Las acciones formativas deberán contener las siguientes materias:

- ☀ Técnicas de dirección de empresas: entorno competitivo; estrategias, objetivos, cultura y organización; toma de decisiones y niveles de estrategia; análisis de los entornos empresariales generales y específicos; políticas de crecimiento y desarrollo empresarial.
- ☀ Aspectos diferenciales del mercado, el producto, la promoción y la comunicación turísticos.
- ☀ Canales de distribución turística: intermediarios; la integración empresarial en la distribución turística. Organizaciones Internacionales de Turismo.
- ☀ Implantación de la información y nuevas tecnologías aplicadas al turismo; mejora de las relaciones con el cliente y programas de fidelización.
- ☀ Gestión de los recursos humanos.

### **Elaboración de producto turístico.**

Los cambios en el sector turístico en los últimos años han provocado, entre otras cosas, el cambio de un modelo de turismo que podemos denominar “*territorial*”, a un modelo de “*producto turístico*”.

En este nuevo modelo el turista ha dejado de ser un elemento pasivo para convertirse en actor de una experiencia turística. Por ello, se estima fundamental la formación que tenga por objeto transmitir los conocimientos necesarios para articular la oferta de recursos turísticos y crear un producto que se pueda ofrecer en los mercados turísticos. Conseguiremos así fomentar el desarrollo y la gestión de una oferta competitiva, basada en las experiencias, intereses específicos y ventajas buscadas por los turistas, así como en la diversidad de los recursos y atractivos de la Comunidad Autónoma.



#### 8.4. BLOQUES DE FORMACIÓN DERIVADOS DEL EJE DE COORDINACIÓN FORMATIVA DEL SECTOR

##### **Normativa turística: medidas contra el intrusismo y la actividad clandestina.**

Desde la Consejería de Cultura y Turismo se está haciendo una intensa labor de desarrollo reglamentario de la Ley de Turismo (alojamiento, restauración, etc.).

Partiendo de este desarrollo normativo específico de cada sector, se pretende impulsar y reforzar la formación que está realizando, contando, como ya se ha señalado en el anterior eje estratégico, con la colaboración de las diferentes asociaciones representativas del sector turístico para garantizar un alto grado de conocimiento del nuevo marco jurídico y por lo tanto facilitar al máximo el cumplimiento de la normativa que se está aprobando.

En este sentido, ya iban encaminadas nuestras previsiones dentro del Plan Estratégico 2014-2018, concretamente en su Programa de Colaboración con el Sector al establecer una actuación concreta llamada “Asesoramiento al sector sobre la base de la nueva normativa”.

Los cursos a organizar en desarrollo de este bloque, para el mejor conocimiento de la normativa existente dentro del sector turístico, permitirán por otro lado, luchar contra el intrusismo y la actividad clandestina en el Sector Turístico de Castilla y León, evitando el pernicioso intrusismo profesional perjudicial siempre para el sector turístico de Castilla y León. En este sentido, teniendo en cuenta que el conocimiento de las normas es el primer paso para que las mismas se cumplan y se evite la actividad ilegal, los cursos derivados de este bloque del Plan de Formación harán un tratamiento especial de esta cuestión y además de cursos generales y específicos para ello, se contemplarán módulos de formación sobre normativa turística en los cursos sectoriales contenidos en el mismo, en desarrollo del mencionado Programa de Medidas contra el intrusismo y la actividad clandestina.

##### **Las subvenciones turísticas: Entidades Locales y Sector privado.**

Las inversiones que realiza la Administración de la Comunidad autónoma para el desarrollo del sector turístico mediante las subvenciones dirigidas tanto a las Entidades locales como al sector privado, deben guardar la adecuada correspondencia con las líneas estratégicas de la política turística regional.

Con relación a las subvenciones dirigidas a las entidades locales, la formación que se imparta debe perseguir un doble objetivo:

- ☀ Impulsar la vocación turística de los municipios para que articulen sus recursos turísticos y creen productos turísticos alineados con los productos turísticos estratégicos de la Comunidad.
- ☀ Fomentar que las infraestructuras turísticas locales contribuyan a tematizar la oferta turística y a transmitir una imagen de excelencia turística de la Comunidad.
- ☀ Por otro lado, las subvenciones dirigidas al sector privado deben fomentar la calidad del servicio, y por ello la formación deberá ir dirigida a conseguir que las subvenciones que se reciban se transformen de una manera eficaz en mejoras de la oferta.

Finalmente, y en ambos casos, esta formación también deberá hacer hincapié en la justificación de las subvenciones, transmitiendo los conocimientos necesarios para que la documentación sea correctamente presentada.

### **Modelos de gestión turística local.**

Como señala el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, en la gestión de un destino turístico intervienen diferentes unidades de la Administración que a su vez interactúan con multitud de agentes. Por esta razón es necesario que desde la Administración regional se impulse la implantación de modelos para la mejora en la gestión de los diferentes destinos locales que integran Castilla y León.

Ello implica facilitar herramientas y metodologías de trabajo que contribuyan a estos modelos de gestión locales.

## **8.5. BLOQUES DE FORMACIÓN DERIVADOS DEL EJE DE FORMACIÓN PARA EL IMPULSO DE LA ESPECIALIZACIÓN TURÍSTICA:**

### **Gastronomía y enoturismo.**

El desarrollo turístico de Castilla y León exige potenciar la oferta de productos en aquellos segmentos que están identificados como estratégicos en nuestro modelo turístico, como es el turismo gastronómico y enológico.

La formación de los profesionales ligados a estos productos, elemento fundamental en ellos, resulta imprescindible. El turismo gastronómico y el enoturismo, íntimamente unidos, son hoy elementos básicos dentro del sistema turístico regional, y referentes de calidad cuando hablamos de productos turísticos en Castilla y León. Dar respuesta al reto constante de impulsar la gastronomía como producto turístico exige también poner el acento en los profesionales del sector, pues gran parte de la competitividad del turismo reside en sus recursos humanos, que son los principales responsables de la calidad percibida por el turista.

### **Turismo Rural y Turismo de Naturaleza.**

Siendo Castilla y León la Comunidad Autónoma líder del Turismo Rural en España, los esfuerzos en materia formativa dirigidos hacia este sector han de ser prioritarios acompañando al intenso desarrollo normativo efectuado, por lo que además de recibir el tipo de formación previsto en los programas desarrollados anteriormente, también se realizarán actividades formativas específicas y centradas en las necesidades concretas de este sector, tales como:

- ☀ Creación de empresas de Turismo rural y Turismo Activo.
- ☀ Gestión de un alojamiento de turismo rural y formas de comercialización en el mercado nacional e internacional.
- ☀ La calidad en el Turismo Rural.
- ☀ Creación de productos turísticos propios del Turismo Rural y su promoción y publicidad.
- ☀ Señalización de establecimientos de Turismo Rural.
- ☀ Asociacionismo en el turismo rural.
- ☀ Senderismo.
- ☀ Interpretación ambiental.
- ☀ Turismo botánico.
- ☀ Turismo micológico.
- ☀ Monitores de Turismo Activo.

### **Formación en materias relacionadas con el turismo activo.**

El turismo activo ha pasado de ser un complemento de la oferta de turismo rural a convertirse en una oferta turística competitiva, con identidad propia, basada en las experiencias que busca el turista, en la diversidad de los recursos y atractivos de un territorio y, sobre todo, basada en la creación de productos turísticos, que permiten ofertar turismo todo el año. Estas actividades también favorecen el progreso económico en las zonas de impacto directo de los espacios naturales, dado su apoyo en sus principales recursos turísticos y su carácter respetuoso con el medio ambiente.

Dadas las especiales características de este producto turístico, la formación en esta materia debe tener por objeto conseguir “expertos” en las distintas modalidades, con la finalidad de aplicar estos conocimientos en las empresas de turismo activo.

### **Formación de Guías de Turismo.**

La actividad profesional desplegada por los guías de turismo resulta de gran importancia en el desarrollo y promoción del turismo cultural, con una gran relevancia en nuestra comunidad, en cuanto que son los profesionales que se dedican de manera habitual y retribuida a prestar servicios de información y asistencia en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica a los turistas en sus visitas a museos y a los bienes integrantes del patrimonio cultural. En este sentido, la percepción final que se lleva el visitante de nuestra región, no permanece nunca ajena a la actuación de dicho colectivo e influirá de manera importante en los posibles deseos de volver del turista o de recomendar su experiencia a cuantos constituyen su esfera o círculo de influencia.

Recientemente, la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León en el ejercicio de la competencia exclusiva que tiene atribuida la Comunidad de Castilla y León en materia de promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad y en cumplimiento del mandato contenido en la Ley de Turismo de Castilla y León ha dictado el Decreto 5/2016, de 25 de febrero, por el que se regula el acceso y ejercicio de la actividad de guía de turismo en la Comunidad de Castilla y León.

Una vez más, la finalidad pretendida sigue siendo, buscar la especialización del sector y conseguir la calidad deseada. Dentro de la normativa citada y en aras de la calidad del servicio y el fomento de la actividad, se establece concretamente que, la Consejería

competente en materia de turismo podrá organizar u homologar cursos de especialización, actualización y perfeccionamiento en orden a garantizar la calidad y una adecuada prestación de los servicios que comprenden la actividad profesional de los Guías de Turismo de Castilla y León.

Por otro lado, el fomento de la formación e investigación en el turismo y el perfeccionamiento de los guías de turismo, a la vez orientará su actividad a la permanencia y calidad en el empleo, en ejercicio de las competencias de la Comunidad Autónoma definidas en la Ley de Turismo.

En atención a lo previsto en la reciente regulación, buscando la especialización del sector y en la línea de garantizar la calidad del servicio en el ejercicio profesional de los Guías de turismo, se programarán acciones formativas que versen sobre recursos y productos turísticos de la Comunidad, como arte sacro, micoturismo, enoturismo o arquitectura civil.

En todo caso, en la búsqueda del perfeccionamiento y especialización de los Guías de Turismo, los destinatarios de las acciones de formación derivadas de este bloque también podrán acceder a las derivadas de otros bloques relacionados directamente con su actividad, con los requisitos para acceder a la misma o para permanecer en ella en las mejores condiciones de ejercicio posible. En este sentido tendrán acceso a los cursos programados dentro del bloque de Internacionalización-Idiomas o dentro del área de turismo cultural y patrimonial, entre otros.

### **Turismo cultural y patrimonial.**

El turismo cultural es un positivo instrumento de desarrollo local y regional, pues cumple un papel estimulador para revalorizar, afirmar y recuperar los elementos culturales que caracterizan e identifican a cada comunidad o destino. Nuestro patrimonio, cultura y turismo, forman parte de un mismo entramado sociocultural y económico, y lejos de ser cargas para el sector público, son sectores de indudable importancia para generar riqueza y empleo.

Por ello, través de la formación debemos poner a disposición de nuestros profesionales las herramientas necesarias para crear productos turísticos sobre la base de nuestro patrimonio cultural.

## 9. PLAN DE ACTUACIÓN: CRONOGRAMA

La Consejería de Cultura y Turismo es consciente de que la planificación de la formación requiere atender a las necesidades de todos los agentes económicos y sociales que intervienen en el sector. Por ello, este Plan de Formación 2016-2019, se encuentra adaptado a las necesidades formativas más actuales y se ha contado con la participación del sector en forma de sugerencias realizadas por los miembros de la Mesa de la Formación a los Ejes Estratégicos mencionados anteriormente que estarán presentes en este Plan, con el objetivo de llevar a cabo las acciones formativas que sean más útiles, prácticas y necesarias para el sector privado.

La organización de las acciones formativas que promueva la Dirección General de Turismo, atenderá a los siguientes criterios:

- Se crearán grupos homogéneos, mediante una selección previa adecuada, de manera que sus componentes tengan niveles de formación similares para que los cursos puedan ser seguidos con eficacia por todos los asistentes.

Con el propósito de favorecer una amplia participación, se procurará que la formación, se realice en temporada turística baja, cuando los empleados pueden estar más libres, sin perjuicio de seguir luchando contra la estacionalidad creando productos turísticos que permitan reducir la misma.

- Se tratará de acercar la formación al máximo de zonas, provincializando las acciones formativas para que lleguen al máximo de beneficiarios.

No obstante, la formación organizada con carácter de inmersión puede estar justificada en determinados supuestos, como en cursos sobre materias concretas dirigidas a profesionales del Turismo Rural, que es un sector donde la alta temporalidad permite dedicar más tiempo a la formación sin desatender las obligaciones profesionales, así como el hecho de que los establecimientos de turismo rural se hallen muy dispersos en la geografía de Castilla y León hace que pueda resultar más viable la formación en régimen de internado que el desplazarse varias veces en los días de duración del curso a lugares que están alejados de su centro de trabajo. Asimismo, también podría resultar adecuada la formación a distancia.

- Los contenidos de los cursos deberán ser concretos, con objetivos claros, y participativos, con más del 50 % del horario del curso destinado a prácticas.

Sería deseable que la duración diaria del curso no excediera de 6 horas, ni que los grupos estuvieran formados por más de 15 personas.

Además dada la dispersión geográfica de nuestra Comunidad y las enormes posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías se hace una apuesta clara por la utilización de la teleformación o de la formación online, en todas aquellas áreas y cursos que lo permitan o lo aconsejen por la materia propia que se imparte.

### **Formación a realizar durante 2016.**

Dentro de este año 2016, se van a desarrollar acciones formativas que son un exponente claro del consenso y coordinación en materia de formación de todos los sectores que integran el sector turístico.

Esta programación pretende dar respuesta a todos los ámbitos necesarios para avanzar en la competitividad del sector y además permite el acceso a la formación a todos los profesionales del sector turístico. Incluye acciones de formación específica destinadas a emprendedores, pequeños empresarios individuales, pymes, profesionales, trabajadores y desempleados del sector, y se caracteriza por:

- Incluir materias como el servicio, enoturismo, turismo rural, turismo de naturaleza y activo, calidad turística, cursos a través de videoaula, idiomas cursos a través de internet directamente relacionados con el marketing turístico y con la gestión de los negocios turísticos, así como cursos vinculados a la cocina evolucionada y tradicional.
- Intensificar toda la formación relacionada con la creación de producto turístico y su comercialización, e incluso dentro de un área tan específica como el de Turismo Rural, se incluyen dos cursos muy concretos orientados a titulares, emprendedores y promotores de alojamientos de turismo rural, sobre creación de producto y comercialización.

- Mantener la formación referida a la Calidad Turística, orientada tanto a directivos y mandos intermedios, como a personal que está en contacto directamente con el público, promotores de turismo rural y emprendedores, con cursos sobre la creación de experiencias turísticas o sobre accesibilidad y sostenibilidad turísticas.
- Incidir en la formación en idiomas, conscientes de que para internacionalizar nuestra oferta turística son imprescindibles los idiomas. Para el año 2016 se va a impartir formación en inglés, francés, portugués, alemán e italiano y en años sucesivos se incorporarán otros idiomas.

### **Formación para los años siguientes 2017, 2018 y 2019.**

Como ya se sabe, el Plan de formación turística 2016 – 2019, define el marco de actuación de la Administración Autonómica en los próximos cuatro años, a través de la delimitación de los objetivos que se persiguen, de los ejes estratégicos y de los grandes bloques de actuación en los que se debe impartir formación, pero siempre condicionada por el ánimo de mantener la colaboración con todos los sectores implicados. La formación concreta que se impartirá durante el 2017, se va definir durante el año 2016, teniendo en cuenta los resultados de evaluación de los cursos que se impartan, y las citadas necesidades concretas de formación que se pongan de manifiesto por todos los agentes que componen la Mesa de la formación en materia de turismo o en los diferentes cauces institucionales de coordinación.

Además, insistiendo en la convicción profunda existente, se tendrá presente que para atender convenientemente todas las necesidades que se pongan de manifiesto en este periodo contemplado, la planificación concreta de acciones formativas, requerirá siempre la participación del mayor número de agentes sociales y económicos y de las Administraciones Públicas con competencias en materia de formación turística.

Por ello, la Consejería de Cultura y Turismo siempre tratará, en concordancia con los Ejes Estratégicos de la Formación del Sector Turístico, de seguir impulsando la colaboración con Universidades, Cámaras de Comercio, Escuelas de Hostelería, Asociaciones y otras Entidades a través de cualquier instrumento que permita la búsqueda de formas concretas



de formación que se pongan de manifiesto por todos los agentes que componen la Mesa de la formación en materia de turismo o en los diferentes cauces institucionales de coordinación.

Además, insistiendo en la convicción profunda existente, se tendrá presente que para atender convenientemente todas las necesidades que se pongan de manifiesto en este periodo contemplado, la planificación concreta de acciones formativas, requerirá siempre la participación del mayor número de agentes sociales y económicos y de las Administraciones Públicas con competencias en materia de formación turística.

Por ello, la Consejería de Cultura y Turismo siempre tratará, en concordancia con los Ejes Estratégicos de la Formación del Sector Turístico, de seguir impulsando la colaboración con Universidades, Cámaras de Comercio, Escuelas de Hostelería, Asociaciones y otras Entidades a través de cualquier instrumento que permita la búsqueda de formas concretas de colaboración público-privada en la propia organización de la formación turística. La meta a alcanzar será invariablemente, lograr la máxima implicación de todos los sectores en la Formación Turística.

En todo caso, todo el esfuerzo formativo que se hará, será siempre desde la consciencia de que la formación continua y la especialización de los profesionales del sector turístico son la mejor herramienta para prestar un servicio turístico de Calidad.

El siguiente cronograma recoge una planificación temporal orientativa de la impartición de los bloques formativos. Es orientativa puesto que la programación definitiva vendrá determinada en cada anualidad. No obstante, esta planificación responde a tres premisas básicas:

- ☀ Programación preferente durante los meses de menor demanda.
- ☀ Alternancia en las fechas que facilite el acceso del mayor número de alumnos posible.
- ☀ Programación de los cursos sobre subvenciones con carácter previo a las correspondientes convocatorias.

Sin perjuicio de estas premisas, la planificación de las acciones formativas en el territorio tendrá en cuenta el apoyo de la Administración regional para el desarrollo alternativo de las Comarcas Mineras del Carbón, introduciendo, en la programación correspondiente, criterios que favorezcan la celebración de cursos en los municipios muy afectados o afectados por la crisis de la minería del carbón en las provincias de León y Palencia.

Con estas premisas básicas se procurará que aquellos cursos de mayor aplicación práctica, como los relativos a la creación de producto o a la especialización, se impartan en los meses inmediatamente anteriores a los de mayor demanda, mientras que aquellos en materias más horizontales, como sostenibilidad o accesibilidad, serán más flexibles en su programación temporal.

PLAN DE FORMACIÓN TURÍSTICA 2016-2019	Año			2017			2018			2019			
	Cuatrimestre	1º	2º	3º	1º	2º	3º	1º	2º	3º	1º	2º	3º
<b>FORMACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA</b>													
Marketing Turístico: Promoción y Gestión Comercial		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Innovación Turística		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Sostenibilidad del Sector		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Accesibilidad Turística		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>FORMACIÓN PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN TURÍSTICA</b>													
Calidad y Atención al Turista		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Idiomas		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Normativa Turística		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Comercialización Internacional		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR</b>													
Marketing Turístico: Promoción y Gestión Comercial		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Gestión de Empresas Turísticas		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Elaboración de Producto Turístico		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>COORDINACIÓN FORMATIVA DEL SECTOR</b>													
Normativa Turística: Medidas contra el Intrusismo y la Actividad Clandestina		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Las Ayudas Turísticas Empresas y Entidades Locales		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Modelos de Gestión Turística Local		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<b>IMPULSO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN MATERIA FORMATIVA</b>													
Gastronomía y Enoturismo		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Turismo Rural y de Naturaleza		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Formación para la Especialización de Guías de Turismo		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Turismo Activo		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆

## 10. ÓRGANOS DE CONTROL, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO: MESA DE LA FORMACIÓN

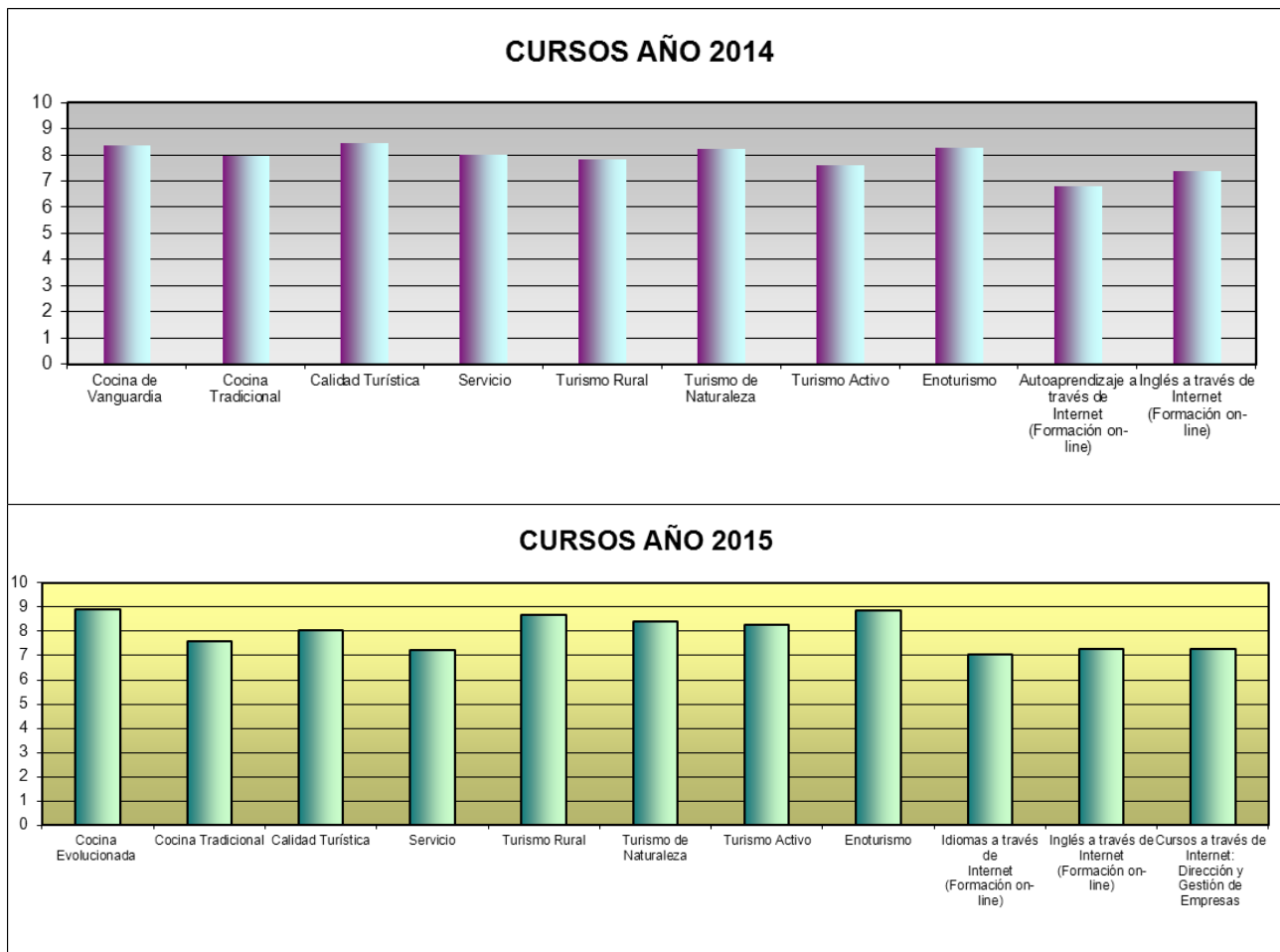
Siendo conscientes de que los esfuerzos realizados en el desarrollo de este Plan de Formación del Sector Turístico 2016 – 2019, con los bloques de formación que lo integran a partir de los ejes estratégicos mencionados y consensuados, no suponen un punto y final en ningún caso, y es necesario impulsar y asegurar, de forma coordinada e integrada, la puesta en marcha de las acciones de formación específicas en que se canalicen todas las previsiones realizadas y más aún, el adecuado seguimiento de los resultados que se alcancen en cada una de ellas.

Por ello resulta imprescindible que durante el desarrollo o ejecución de las acciones formativas que se determinen para cada año dentro del periodo de vigencia del plan y en todo caso a la finalización de las mismas, se realice la oportuna evaluación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos de evaluación normalmente utilizados.

Con los datos obtenidos, se realizará una valoración del grado de consecución de los objetivos y de las acciones formativas que se vayan ejecutando en desarrollo del Plan de formación del sector turístico 2016 - 2019. El esquema de valoración del Plan será el siguiente:

	<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta al alumnado		
Valoración de cada acción formativa	<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta al profesorado	Valoración del conjunto de acciones	Evaluación del Plan
	<input checked="" type="checkbox"/> Asistencia a cursos de personal de la Dirección G. de Turismo		

Los cursos impartidos en años anteriores por la Dirección General de Turismo cuentan con una altísima valoración por parte de los alumnos que han recibido dicha formación, así, según las encuestas de satisfacción realizadas al concluir cada curso, la valoración que realizan los alumnos de la formación recibida es muy alta ya que la media en el año 2014 es de un 7,88 y en el año 2015 de un 7,91, como muestran los cuadros siguientes:



*Valoración de la formación impartida por la Dirección General de Turismo durante los años 2014 y 2015.*

Esta valoración realizada por la Dirección General de Turismo será consensuada posteriormente con las entidades y organizaciones presentes en el Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León para obtener unas conclusiones elaboradas desde la participación que serán publicadas para darle la mayor difusión posible entre la ciudadanía de Castilla y León.

Las labores de control, coordinación y seguimiento, en que se integran las evaluaciones mencionadas anteriormente, se realizarán de manera periódica en el marco del Consejo Autonómico de Turismo y concretamente en su Mesa para la formación turística, como órgano encargado, según la Ley de Turismo, de impulsar las funciones del Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León en materia de formación turística, mediante la coordinación de los agentes socioeconómicos y de las administraciones públicas de la Comunidad de Castilla y León.

Con carácter anual se realizará una valoración y revisión en su caso, del cumplimiento de los objetivos formulados, de la vigencia de los planteamientos de los ejes estratégicos y en especial de su correcta aplicación en los bloques de formación y de las acciones formativas concretas que se materialicen durante este periodo de cuatro años.

Por ello este plan, atendiendo además a lo ya mencionado anteriormente a la hora de fijar los bloques de formación en que se traducen los ejes estratégicos, nunca estará cerrado en sus planteamientos actuales, sino que al contrario, a través de los mecanismos de control, coordinación y seguimiento ejercidos por la Mesa de la formación, permanecerá abierto, flexible y permeable a las necesidades detectadas por la Consejería de Cultura y a las necesidades planteadas por los agentes económicos y sociales miembros de la Mesa de formación.

Además de una continua valoración y revisión, en todo caso, al finalizar el periodo de vigencia del Plan de formación del sector turístico 2016-2019, se elaborará un informe de evaluación de los resultados alcanzados en su implantación, que será presentado a la Mesa de formación, con el fin de conocer la eficacia y la eficiencia de las acciones formativas, de los bloques o áreas de formación derivados de los ejes estratégicos y en especial de la consecución de los objetivos establecidos en los inicios de la vigencia de este plan.

## 11. PREVISIÓN PRESUPUESTARIA

Fijadas las líneas generales del programa, es preciso establecer la valoración económica del Plan de Formación Turística 2016-2019, que contará con las aportaciones que a tal fin se destinen dentro de los presupuestos de la Consejería de Cultura y Turismo.

La estimación del presupuesto del Plan para sus cuatro años de vigencia, se ha realizado teniendo en cuenta los fondos de los que se dispone en el presupuesto actualmente vigente para el desarrollo de las necesidades formativas.

En función de ello, el presupuesto global del Plan se estima en dos millones, cuatrocientos ochenta mil de euros (2.480.000 €).

FINANCIACIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	2016-2019
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO	620.000€	620.000€	620.000€	620.000€	2.480.000€



*es vida*