

Por una legislación comprometida con la sostenibilidad turística. Información, formación y educación ambiental e investigación, factores a considerar

Pilar Juana GARCÍA SAURA

Departamento de Derecho Administrativo. UCAM.
pilarjuana@hotmail.com-pjgarcia@pdi.ucam.edu

Recibido: 17 de Mayo de 2010

Aceptado: 29 de Julio de 2010

RESUMEN

La formación turística y la educación ambiental así como la divulgación e investigación aplicada al turismo son cuestiones decisivas para el sector turístico dado que en él se implican prestaciones y servicios que deben ser resueltos de forma adecuada y en los que la complejidad de campos que se incluye demanda preparación tanto a nivel profesional como humano. A partir del análisis de estos factores en la legislación turística autonómica, se efectúa un estudio comparado de la situación respecto al tema en las distintas Comunidades Autónomas. Las referencias en la normativa turística autonómica a comportamientos y actitudes acordes con la educación ambiental son mucho más escasas que aquellas otras que tienen que ver con la información o formación turística. En general, la inquietud hacia la mejora e innovación en el sector se manifiesta en todas y cada una de las Leyes Generales Turísticas analizadas.

Palabras Clave: Legislación, Sostenibilidad Turística, Información, Formación, Educación ambiental.

For a legislation committed to touristic sustainability. Information, training, environmental educational and research, factors to be taken into account

ABSTRACT

Tourism education and training, and environmental education as well as the divulging of research related to tourism are decisive issues for the tourism sector given that in this sector the assistance and services involved should be suitably defined and the complexity of the areas involved demands preparation at both a human and a professional level. Based on an analysis of these factors in our local Autonomous Community tourism legislation, a comparative study has been carried out on the situation with regard to the different Autonomous Communities in Spain. References to environmental education in regional tourism legislation are much more scarce than others related to tourism training or information. However, in general, there is an interest in improvement and innovation in the sector and this is manifest in each and every one of the General Tourism Laws analysed.

Keywords: Legislation, Touristic Sustainability, Information, Training, Environmental Educational.

Pour une législation engagée avec la durabilité touristique. Information, formation, éducation environnementale et recherche, facteurs à considérer

RÉSUMÉ

La formation touristique, l'éducation environnementale tout comme la divulgation et la recherche appliquées au tourisme sont des aspects décisifs pour le secteur touristique, car ceci comprend des prestations et des services qui doivent être abordés d'une façon correcte et dont la complexité des domaines dans lesquels ce secteur est compris demande une formation professionnelle ainsi qu'humaine. À partir de l'analyse de ces facteurs dans la législation régionale, nous réalisons une étude comparée du sujet dans les différentes régions espagnoles. Dans les lois touristiques, les références aux comportements et attitudes en accord avec l'éducation environnementale sont plus rares que celles qui sont en rapport avec l'information ou la formation touristique. En général toutes les Lois Générales Touristiques des régions espagnoles analysées montrent un intérêt en l'amélioration et l'innovation du secteur.

1. CUESTIONES PREVIAS

La necesidad de formación adecuada para el desempeño profesional en cualquier sector de actividad es evidente. El problema de falta de formación es especialmente grave en el caso de afectar a los responsables de órganos de decisión.

Suelen darse consecuencias graves e imprevisibles cuando los responsables de la autorización de ciertas actividades turísticas ignoran las repercusiones de las mismas, por lo que es evidente la necesidad insoslayable de preparación en cuestiones que impliquen intervención y utilización de recursos ambientales sobre todo, de los responsables políticos pues, efectivamente, para dictar normas es necesario el conocimiento sobre el medio ambiente, sobre las causas últimas que benefician al mismo y ello, garantizará la adecuación y bondad de las mismas.

Por otra parte, si no se conocen los mecanismos de restitución, posiblemente las medidas legales pueden resultar poco eficaces. En este caso es fácil afirmar que no se respeta lo que no se conoce, aquello cuyas peculiaridades o funciones se ignoran. *“Quizá no fuera preciso legislar sobre la tala del arbolado si todo el mundo conociera el funcionamiento del árbol y sus efectos sobre el medio; o sobre los vertidos y contaminantes, o sobre el suelo, etc.”*¹. Efectivamente, el conocimiento de las causas profundas de la problemática ambiental facilitaría el cumplimiento de la normativa. Cuando simplemente respetamos una prohibición, sin convencimiento profundo, ciertamente, a la larga, puede resultarnos insoportable y odioso aquello que es objeto de prohibición (mantener limpio el entorno, respetar vedas y zonas de caza, etc.).

¹ GÓMEZ, J.M. y RAMOS, N.R., “Bases ecológicas de la Educación Ambiental”, en SOSA N. Educación Ambiental, sujeto, entorno y sistema, Amarú, Salamanca, 2000, Págs. 18- 42.

Así pues, conviene destacar que probablemente la legislación se simplificaría si todos conociéramos las causas y mecanismos de restitución y mejora del medio ambiente, si realmente la población estuviera mentalizada, formada, respecto al tema que nos ocupa.

2. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL. CONCEPTUALIZACIÓN

*“La información constituye un prius para cualquier proceso de toma de decisiones”*². Igualmente, la información es también un componente imprescindible de la educación e investigación. Efectivamente la información, en general, requiere recogida de datos, tratamiento estadístico de los mismos, almacenamiento e interpretación de resultados para su comunicación al usuario. Esto puede dar lugar a estudios y publicaciones sobre el estado de la cuestión analizada. La recogida de información requiere la intervención de organismos públicos que optimizan la información que es deducible de los datos que manejan. Así mismo, tienen la obligación de facilitar dicha información a quienes la demanden.

En este sentido, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común³, reconoce el derecho de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas a *“obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”*. Este tipo de información es configurada por el Real Decreto 208/1996⁴ como *“información general”*, es decir información que debe facilitarse a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna y encomienda a las Oficinas de información y atención al ciudadano, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación⁵.

Decimos que un sujeto está instruido respecto a un tema concreto, cuando éste domina un número determinado de contenidos o conjunto de información en torno al mismo. Puede afirmarse que, aunque hoy día es comúnmente admitido que se ha de respetar y cuidar el entorno, la información que se da, sobre todo en los medios de comunicación, no es clara y con frecuencia se presenta con criterios erróneos que generan posturas extremistas, negativas o contradictorias. En general, no se aborda el sentido que ha de tener la relación hombre- medio: por lo que la actitud de la población respecto al medio ambiente no llega a estar de acuerdo con el *“deber ser”*

² MARTÍN MATEO, R., Tratado de Derecho Ambiental, Vol.I, Ed. Trivium, Pág.122.

³ BOE num. 285, de 27 de noviembre 1992. Art. 35 g).

⁴ De 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al ciudadano en el ámbito de la Administración del Estado. BOE 55/1996, de 4 de marzo de 1996.

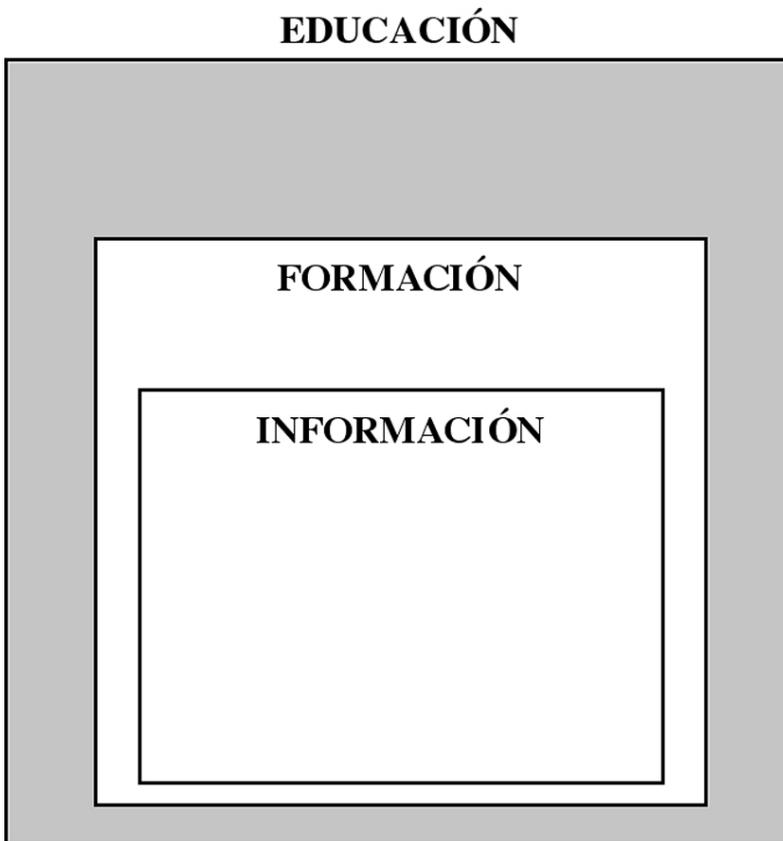
⁵ Así lo establece los Arts. 2.2 y 7.1 de este Real Decreto.

de la relación hombre y entorno. Ciertamente, con la propaganda, el facilitar información, puede llevar a conseguir cierto nivel de conocimiento pero difícilmente puede despertar actitudes positivas hacia el medio ambiente y satisfacción personal en actuaciones a favor del medio.

La formación es considerada como un proceso que implica mejora del individuo. En él se implica la adquisición de conocimientos y comprensión, el desarrollo de esquemas conceptuales sobre lo aprendido respecto al tema, la organización de la información y la capacidad de extrapolar los conocimientos que se poseen a la realidad.

Así pues, la persona formada no sólo posee conocimientos sobre un tema sino que reconocemos en ella una visión más amplia del mundo y de la vida, es más perspicaz y, en definitiva, esta amplitud de miras, le lleva a ser capaz de hacerse cargo de situaciones concretas y, de acuerdo con los conocimientos que posee y su experiencia, actuar en consecuencia. La formación permite al hombre “viajar” más que con las maletas más llenas, con una visión diferente.

GRÁFICO Nº 1: Información, Formación y Educación.



Fuente: elaboración propia

Si los procesos de información y formación se centran en el ámbito cognitivo de la personalidad humana y en el proceso formativo, se implica además la conducta haciendo referencia a la acción concreta, la educación supone un salto cualitativo que se centra en la dimensión moral del ser humano. Es decir, la educación es la puesta en práctica (conducta) de lo que se considera valioso y de acuerdo con la idea global de vida que se posea. Así, en el proceso educativo se ponen en práctica dos nuevos conceptos. El primero de ellos se refiere a la existencia de unos valores que responden a una ética mínima común a cualquier hombre (solidaridad, justicia, vida, etc.), que le hacen más crítico, solidario, justo, etc., en definitiva, más humano, todo aquello que tiene que ver con el “*deber ser*”⁶. El segundo de los conceptos implica la puesta en práctica de lo que se aprecia y considera importante. (Principios, valores). Vid GRÁFICO N° 1.

La educación ambiental es la educación a favor del medio, con todo el mensaje axiológico y teleológico que ello implica. Constituye “*un tipo de educación cuya orientación no es humanista, ni por consiguiente centrada en el perfeccionamiento humano... la formación del hombre no es un objetivo buscado por sí mismo sino que, en todo caso, representa el elemento instrumental o mediador gracias al cual podrá conseguir sus objetivos*”⁷. El hombre se constituye en herramienta para conseguir lo que efectivamente es su finalidad: la protección del medio ambiente, su defensa y regeneración.

El objetivo de quien diseña una estrategia ambientalista no radica en último término en formar y perfeccionar al hombre, sino formarlo y perfeccionarlo para que el medio ambiente pueda ser mejorado. El hombre así, juega un papel mediador, no terminando en él el proceso emprendido y el objetivo propuesto.

En 1970, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza definió educación ambiental como “*proceso que consiste en reconocer valores y aclarar conceptos con objeto de fomentar las actitudes necesarias para comprender y apreciar las interrelaciones entre hombre, la cultura y su medio físico*”.

Por otra parte, la educación y, por ello también, la educación ambiental debe abarcar toda la vida del individuo y todas las etapas de su formación. Existe un interés generalizado sobre la adecuada información- formación de los ciudadanos en lo relativo a las relaciones individuales y sociales en el entorno vital. “*De aquí que los poderes públicos deban intervenir a través del Derecho, ordenando a este respecto el sistema educativo y promocionando diversas manifestaciones formativas destinadas al gran público*”⁸.

⁶ Así, de los procesos educativos puede afirmarse que conducen al individuo a un estado “deseable”, implican siempre referencia al componente utópico “perfección”, suponen incorporación de valores y principios y hacen referencia a la conducta y a la voluntad (No sólo al conocimiento), pues implica puesta en práctica de lo que se considera valioso.

⁷ COLOM, A. y SUREDA, J., “La lectura pedagógica de la Educación Ambiental”, en SOSA N. Educación Ambiental, sujeto, entorno y sistema, Amarú, Salamanca, 2000, Págs. 67- 94.

⁸ MARTÍN MATEO, R., Tratado..., Vol. I, Ob. Cit. Pág.130.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la educación ambiental implica el planteamiento de una nueva ética, se plantea como objetivo el cambio de actitudes y el ejercitar actuaciones y toma de decisiones favorables al medio ambiente y pretenden favorecer a la naturaleza. Supone el dominio de un conjunto de conocimientos o información sobre recursos de la Biosfera y su funcionamiento que deben transmitirse para sensibilizar y motivar a la población, de forma que se despierte y modele una actitud que propicie comportamientos, intervenciones o acciones correctas para evitar deterioro o uso indebido de recursos⁹.

La educación ambiental es por tanto, una herramienta para transformar la realidad, es una corriente internacional de pensamiento y acción. Su meta es procurar cambios individuales y sociales que provoquen la mejora ambiental y un desarrollo sostenible¹⁰. En este orden de cosas, se enmarca la elaboración del Libro Blanco de la Educación Ambiental en España¹¹ con el que se pretendió dar un nuevo impulso a este tipo de educación mediante distintas actuaciones: 1. prestando mayor atención a los aspectos sociales, a la prevención de problemas y al debate sobre sostenibilidad, 2. profundizando en un cambio de valores y comportamientos, 3. extendiendo la práctica de la educación ambiental al conjunto de la comunidad y a todos los contextos, 4. promoviendo la coordinación interadministrativa en todos los ámbitos y entre el sector público y el privado, 5. integrando la educación ambiental en todos los niveles de la política ambiental y en los programas de desarrollo, y 6. fomentando la plena participación de todos los ciudadanos en la política ambiental. El Libro Blanco de la Educación Ambiental supuso, por tanto, un ambicioso planteamiento que supuso esbozar la educación ambiental como una herramienta necesaria para transformar la realidad.

Teniendo en cuenta que la actividad turística por sus características puede influir en el contexto en el cual se desarrolla, resulta de especial interés el enfoque educativo para favorecer el medio ambiente, Así, la educación ambiental puede darse específicamente a través del *ecoturismo*. Además de conseguir la protección de un lugar, el ecoturismo ayuda a la conservación no sólo de la zona en la que se desarrolla sino de otras más, a través de la concienciación que lleva consigo sobre los problemas ambientales¹². Igualmente, el *turismo solidario* favorece el desarrollo de concretas poblaciones autóctonas además de mejorar el medio natural circundante.

⁹ GÓMEZ, J.M. y RAMOS, N.R., “Bases ecológicas de la Educación Ambiental”, en SOSA N. Educación Ambiental, sujeto, entorno y sistema, Amarú, Salamanca, 2000, Págs. 18- 42.

¹⁰ Vid. LIBRO BLANCO DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL EN ESPAÑA, Ministerio de Medio Ambiente, Madrid, 1999, Capítulo 1. Marco General, Pág.5.

¹¹ El Libro Blanco de la Educación Ambiental elaborado por el Ministerio de Medio Ambiente se publicó el 15 de junio de 1999.

¹² En este sentido, PEREZ DE LAS HERAS expone algunas ideas sobre lo que los ecoturistas deberían aprender: a) a respetar el lugar en el que están, así como a la población local existente, b) a minimizar sus impactos medioambientales negativos, culturales y sociales, c) aprender cómo funcionan los ecosistemas que visitan y cuales son los problemas para conservarlos, d) a disfrutar de la experiencia vivida, la educación ambiental puede ayudarles a mejorar esa experiencia (haciéndoles apreciar otras cosas). PEREZ DE LAS HERAS, Guía del ..., Ob. Cit., Pág.135.

3. INFORMACIÓN, FORMACIÓN, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y TURISMO

Resulta evidente que en turismo, la *formación* es fundamental por diferentes motivos. En primer lugar, el turismo es una actividad en la que se implican prestaciones y servicios personales que deben ser resueltos de forma adecuada. En segundo lugar, la nueva situación de cambios acelerados de la sociedad globalizada, la complejidad de los sistemas, etc. está demandando, por un lado, preparación que tiene que ver con las nuevas tecnologías y, por otro, una actitud abierta responsable y esforzada por parte de empresarios y trabajadores de la industria turística. También el incremento de la competencia junto con el natural progreso humano hacen necesario un mayor esfuerzo en calidad a todos los niveles, lo que implica la implementación en los establecimientos turísticos de especialistas con un alto grado de preparación, tanto a nivel humano y de habilidades sociales, como en otros campos tales como informática, economía, derecho, gastronomía, medio ambiente, etc.

Así pues, se precisa cada vez más de una preparación a todos los niveles en los trabajadores implicados en la actividad turística. Ciertamente, la formación turística en España no ha estado reglada hasta los años noventa en los que se manifiesta preocupación por la misma. En esta época aparecen nuevas titulaciones y novedosos planteamientos. A pesar de ello, aún hoy es preciso mejorar algunos enfoques y actitudes de acuerdo con los intereses de la época y las nuevas exigencias que se plantean en la actualidad al turismo en España. A estas necesidades responde la aplicación de criterios y contenidos en los centros de enseñanzas turísticas.

Siguiendo a GARCÍA SÁNCHEZ (2010) podemos afirmar que existe una **situación de déficit formativo en el turismo** se podría explicar por varias razones: 1. Las condiciones duras de trabajo del sector (largas jornadas, trabajo en festivos, etc.); 2. La dificultad que existe para combinar los horarios de los cursos ofertados con la jornadas laboral del sector que es larga; 3. El hecho de que las empresas turísticas no parecen discriminar suficientemente entre personal formado y no formado a la hora de fijar las prestaciones económicas o la política de promociones; 4. La ausencia de una oferta suficiente de formación profesional reglada para los puestos más básicos; 5. No reconocimiento social y empresarial adecuado (la retribución establecida por el convenio colectivo es de las más bajas y la dureza del trabajo no es suficientemente reconocidas por la sociedad); 6. La alta rotación del sector explica que muchos empresarios se conformen frecuentemente con lo que denominan “*personal insuficientemente formado*”¹³.

Es de resaltar la reducida participación de la formación profesional reglada de nivel medio y superior en la formación de los empleados del sector, característica general de toda la población activa de la economía española¹⁴.

¹³ GARCÍA SÁNCHEZ, A., “Empleo y cualificación en turismo”, en Actas del XIV Congreso AECIT Retos para el turismo español. Cambio de Paradigma, AECIT, 2010.

¹⁴ En España los titulados con formación profesional no alcanzan el 35%, mientras para el conjunto de la OCDE este porcentaje se eleva hasta el 45%.

Por su parte, la formación turística en el nivel educativo superior, ha mejorado notablemente con la llegada de sus estudios a las Universidades que han colaborado en la mejora y adecuación de los contenidos formativos a la realidad del mercado. Resulta ilustrativo el gran esfuerzo realizado en su día por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para el establecimiento del Título de Grado en Turismo cuyo documento final es elaborado por la Comisión de Evaluación del Diseño del Título de Grado en Turismo y presentado en marzo de 2004. En este documento se pone de manifiesto “*el alto grado de implantación de los estudios de turismo en la educación superior en Europa*” así como la constatación de que la titulación en turismo “*no puede asimilarse a una titulación de empresariales con nociones de turismo, sino que tiene entidad propia y se nutre del conocimiento que deriva de otros campos del conocimiento*”¹⁵.

Junto al esfuerzo experimentado a nivel universitario en la selección de contenidos e implementación de prácticas adecuadas a las exigencias profesiones del sector, es preciso superar algunas **creencias y actitudes instauradas hoy en la sociedad, en el mundo empresarial y en el mercado de trabajo**. Por un lado, debemos referirnos a la idea de algunos empresarios turísticos que piensan, que donde realmente se aprende es en la propia empresa, y que la formación que se imparte en los centros sirve de poco.

Muestra de esta concepción empresarial y de su influencia en la propia administración pública es lo establecido por el Decreto 91/2005, por el que se regulan los establecimientos hoteleros de la Región de Murcia¹⁶ dónde se recoge que “*el cargo de director habrá de ser desempeñado por persona que posea diplomatura o titulación universitaria, o experiencia profesional en el sector durante tres años, debidamente acreditada*”¹⁷. La incorporación de dicho apartado en el articulado supuso la eliminación en bloque de la exigencia anterior de poseer una Diplomatura de Turismo para poder ejercer esa actividad¹⁸. No sólo no se requiere tener formación en turismo, sino que además, es posible ser responsable de una empresa turística careciendo absolutamente de titulación alguna, acreditando sencillamente experiencia en el sector durante tres años.

Junto con esta situación debemos resaltar otra no menos importante, el hecho que salvo en algunas grandes empresas, no existen **programas de formación**. Es reseñable la escasa inversión que se realiza en formación dentro de las empresas turísticas, que normalmente se produce al inicio del contrato de trabajo con el único objetivo de formar adecuadamente a los nuevos empleados en las tareas a

¹⁵ Vid. pág. 47 Libro Blanco del Título de Grado en Turismo, ANECA, 2004.

¹⁶ BOE núm. 173, de 29 de julio de 2005.

¹⁷ Vid. Art. 29 Decreto 91/2005, por el que se regulan los establecimientos hoteleros de la Región de Murcia

¹⁸ Ya que se aplicaba supletoriamente el Decreto 231/1965, de 14 de enero, por el que aprobaba el Estatuto Ordenados de las Empresas y de las Actividades Turísticas Privadas dónde se afirmaba en su Art. 14.1 “En los casos que reglamentariamente se exija la existencia de directos, este deberá hallarse en posesión del título espedido o convalidado por la Escuela Oficial de Turismo”. BOE de 20 febrero de 1965.

realizar. Únicamente los hoteles pertenecientes o asociados a cadenas cuentan con planes de formación impartiendo la formación en el propio hotel. A nuestro modo de ver para que las empresas del sector se decidan a realizar actividades formativas sería interesante que la formación estuviera subvencionada en alguna medida por las Administraciones Públicas. En la situación descrita, para acceder a un puesto de trabajo, en muchos casos, no se exige cualificación, con las consecuencias que de ello se implican: frustración del aspirante preparado, repercusión en la calidad de los servicios, etc. Por otro lado, existe una creencia bastante extendida entre los trabajadores de que hay que retribuirles sus periodos de formación, no considerando éstos como una inversión personal, por lo que piensan que la formación debe realizarse siempre en tiempo de trabajo y aunque esto puede tener lugar en ocasiones, no siempre puede o debe ser así. También, a veces la estacionalidad puede ofrecer oportunidades de formación profesional.

Podrían destacarse **algunos criterios a tener en cuenta para el desarrollo de políticas y planes de formación turística**. Entre ellos: Polivalencia laboral¹⁹; Formación ocupacional y continua; Desarrollo de un sistema integrado de cualificaciones profesionales²⁰; Posibilidad en los propios centros de trabajo de desarrollar sistemas de formación institucional, reglada y a distancia²¹; Sensibilización, educación y formación ambiental, destacando la importancia de la formación de actitudes positivas hacia el medio ambiente, la superación personal y las habilidades sociales como consecuencia de la adquisición de valores educativos(salud, vida, etc.); Organizar campañas de promoción ambiental en el entorno próximo y de sensibilización hacia el desarrollo turístico de calidad; Informar de forma exhaustiva sobre actividades no impactantes; Realizar campañas de sensibilización sobre los beneficios del patrimonio natural, cultural y social y el desarrollo sostenible; Realizar prácticas de marketing veraces de promoción responsable; Tender hacia la exclusividad y personalización en la oferta.

La Comisión Europea en su comunicación titulada “*Un marco de cooperación para el futuro del turismo europeo*” invita a participar voluntariamente en el intercambio de información sobre legislación específica del sector y requisitos para el acceso a las profesiones existentes específicamente turísticas, con el fin de conseguir

¹⁹ Multiespecialización con el fin de hacer frente al carácter multidisciplinar del turismo y los inconvenientes de la estacionalidad.

²⁰ Recientemente ha sido creado el Instituto Nacional de Cualificaciones y también centros sectoriales donde se desarrolla formación reglada, ocupacional y continua, necesario para obtener las certificaciones de aptitud.

²¹ Esto implica actitud abierta, visión global, apuestas creativas en los programas de formación ya que la actividad turística implica el conocimiento de campos no específicamente turísticos, dado el carácter multifactorial de la actividad turística, tales como: salud, medio ambiente, arte, deporte, etc. Necesariamente, la formación turística a todos los niveles, superior o profesional, ha de ser global, mixta. Igualmente, la amplitud y variación de la demanda (actividades complementarias, etc.) hacen imprescindible el desarrollo de nuevos productos y programas para lo cual es preciso conocer y dominar el campo de actividad demandado.

mejores prácticas²². En el citado documento se señala, por parte de un grupo de trabajo creado al efecto, cómo mejorar la formación con el fin de profesionalizar aún más el sector turístico. Concretamente, se alude al nivel de cualificación relativamente bajo en la mayor parte de los principales subsectores, indicando concretamente la situación en las PYME. Por otra parte, se enumeran los principales obstáculos para mejorar las competencias tales como: falta de mano de obra y volatilidad del personal; escasa imagen y condiciones de trabajo específicas (a considerar la estacionalidad en este sentido); falta de cualificación inicial; falta de perfeccionamiento profesional en pequeñas empresas.

Con el fin de elevar el nivel de formación y cualificación turística, se promueve un enfoque más global basado en acuerdos de colaboración entre instituciones de formación, industria, entidades públicas, etc. Se hace notar igualmente, el fuerte vínculo existente entre formación, empleo y condiciones de trabajo. El enfoque global sobre aprendizaje en turismo se traduce en espacios de profesionalización, donde se vinculan el proceso de formación y las partes interesadas del sector turístico mediante la colaboración. En este sentido, la política comunitaria y programas comunitarios se centran fundamentalmente en la formación. Ya en el Art.127 del Tratado de Roma²³ se establecía que la *“Comunidad desarrollará una política de formación profesional que refuerce y complete las acciones de los Estados Miembros, respetando plenamente la responsabilidad de los mismos en lo relativo al contenido y a la organización de dicha formación”*²⁴. También se ocupa de la interconexión entre organismos de formación²⁵. Igualmente, se detallan actuaciones tales, como la creación de un observatorio permanente del aprendizaje, el empleo y el entorno de trabajo en el turismo para facilitar la recogida, seguimiento y producción de información con el fin de aumentar los conocimientos e información que garantice la adecuación al turismo. También se crea un manual de *“espacios de profesionalización en el turismo”* para facilitar el salto de la formación a la *innovación e investigación*.

Por su parte, el Consejo de Educación y Ciencia de la OMT (Organización Mundial del Turismo. Departamento de Educación y Formación), celebró en mayo de 2009 un encuentro con el título *“La innovación en Educación Turística”*. En dicho encuentro se debatió sobre aspectos tan importantes como la educación basa-

²² Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, Un marco de cooperación para el futuro del turismo europeo, Bruselas 13.11.2001, COM (2001) 665 final.

²³ Art.150 TCE.

²⁴ Muestra de ello son los Programas LEONARDO DA VINCI (El objetivo del Programa Leonardo es contribuir a la aplicación de una política comunitaria en materia de formación profesional), SÓCRATES (Sus objetivos fundamentales es el apoyo a las actividades europeas de las instituciones de enseñanza superior y promover la movilidad y el intercambio de su personal docente y sus estudiantes) y TEMPUS (impulsa la cooperación para modernizar la enseñanza superior en otras partes del mundo).

²⁵ Muestra de ello es el Programa ALFA (América Latina- Formación Académica). Es un programa de cooperación entre Instituciones de Educación Superior (IES) de la Unión Europea y América Latina. Los países participantes son los Estados Miembros de la Unión Europea y 18 Países de Latinoamérica.

da en valores, la importancia de la educación abierta a la innovación y la investigación, la importancia de la teoría, la práctica en la formación en Turismo y la formación por competencias.

Los **estudios de turismo empiezan a incorporarse a la Universidad** en el curso 1996- 1997²⁶. Hasta esta fecha, e incluso después, el panorama educativo en nuestro país, en lo relativo al turismo, así como en la Unión Europea ofrece una compleja situación, dado que son muchas las denominaciones de los centros en los que se imparte formación turística, incluso los estudios de Diplomatura de Turismo²⁷. De cualquier forma y sea cual fuere el agrupamiento, *“ha de destacarse la importancia de potenciar el turismo como estudios independientes con el rango que la sociedad demanda, los empresarios y los estudiantes”*²⁸.

Como es sabido, en la actualidad, junto con el resto de países de la Unión Europea, participamos en el proceso de homogeneización de los estudios turísticos y tras muchas reuniones entre más de 45 universidades se materializó el Libro Blanco del Título de Grado en Turismo en el que se refuerzan las diversas áreas de conocimiento y pone el acento en la especialización. Ciertamente, este nuevo modelo de título de grado se analizó junto con la idea de unos estudios globales de cuatro años con posibilidad de especialización posterior bianual mediante Master.

En este sentido, el Foro CONEXO²⁹, junto con los representantes universitarios y del mercado, analizan (enero 2005) la situación de la Formación en el sector turístico concluyendo que la que se imparte actualmente, no es la adecuada para acceder a una profesión que, cada día, requiere una mayor especialización. Igualmente, este Foro se mostró preocupado porque pocas universidades españolas incluyeran en sus programas asignaturas (formación específica) sobre organización de eventos, congresos, etc. en las titulaciones de Turismo. En este sentido se expresa GARCÍA VIANA (2005) cuando se refiere a la necesidad de especialización en las distintas áreas que tiene el turismo dado su carácter multidisciplinar *“tenemos que darnos cuenta de que la formación es un pilar importante de la producción empresarial y que las empresas empezarán a apostar poco a poco por la formación... lo fundamen-*

²⁶ Las Directrices Generales Propias del Diplomado en Turismo vienen determinadas por el Real Decreto 604/1996 de 15 de abril. El establecimiento del plan de estudios sigue la normativa del Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las directrices generales comunes de los planes de estudio de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

²⁷ Igualmente, también es distinta su ubicación dentro de la Universidad en diferentes facultades (Económicas y Empresariales, facultad de Ciencias Jurídicas, facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Filosofía, Escuela Politécnica superior, Escuela Universitaria de Educación, etc.), u otro tipo de centros específicos como Escuela Universitaria de Turismo, Escuela Oficial de Turismo, Escuela de Hostelería y Turismo, Centro Universitario de Turismo, Centro de Enseñanza Superior de Turismo, etc.

²⁸ GARCÍA ARTILES, P. J., “La política de formación en turismo”, en La actividad turística española en 2001, AECIT, Madrid, 2002.

²⁹ Periódico para la organización de Congresos, convenciones y viajes de incentivos. Nexo Editores S.A

tal es formar conciencia de la importancia de este sector y de la necesidad de una formación que lo ampare, que hasta ahora no existía”³⁰.

El **comienzo de los Grados en Turismo** adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior, tras la experiencia de licenciaturas en algunas universidades, como hemos comentado con anterioridad, profundiza en la línea de una mayor implicación de las Universidades Españolas con la formación superior en turismo.

Los cambios que introduce el nuevo sistema son que a partir de ahora los planes de estudios no serán diseñados por el Ministerio de Educación; lo grados son propuestas individuales de cada institución, que, junto al programa, presentan un plan de viabilidad de los estudios en la zona en la que se van a impartir, datos sobre recursos disponibles, ordenación académica y garantía interna de calidad. Esto supone la puesta en marcha de un sistema de control de calidad que primero evalúa los proyectos presentados para su posterior autorización tanto por el Ministerio como por cada Comunidad Autónoma, para pasar a auditarlos en cuanto estén todos implantados plenamente. Por lo tanto, el Grado debe diseñarse de acuerdo con el perfil profesional presente en el entorno laboral de la Universidad. La ventaja para las instituciones con experiencia en enseñanza de Turismo es que este enfoque se basa en los principios en los que se inspiraban los anteriores estudios de Turismo, que incorporaban profesionales como profesores y tenían una aceptación laboral mucho mayor que el resto de estudios universitarios³¹. Estas nuevas estrategias deberán contar en todo caso con lo aprobado en las instancias europeas y cuya implantación se irá haciendo progresivamente según las necesidades y recursos de cada centro educativo³².

Es de resaltar que durante el primer curso de posibilidad de implantación de los nuevos títulos de grado en turismo (curso académico 2009- 2010), se implantaron y obtuvieron la verificación diez Títulos de Grado en Turismo, la gran mayoría con una vocación generalista³³.

A nuestro modo de ver, sería conveniente o necesaria la inclusión en los planes de estudios turísticos del área de formación y educación ambiental con carácter troncal, por considerarlo prioritario y fundamental para el desarrollo turístico. Eso sí,

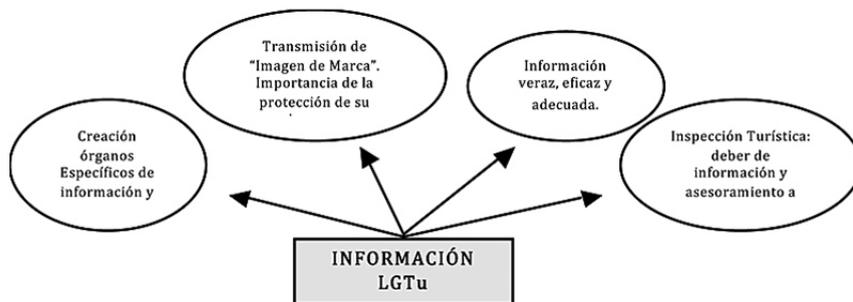
³⁰ GARCÍA VIANA, R., “La formación sobre turismo de negocios”, en Periódico NEXOTUR, Enero, 2005.

³¹ European Commission, An exhaustive analysis of employment trends in all sectors relates to sea or using sea resources, Country report Spain, Ecotec Research and Consulting, 2006.

³² MARISCAL GALEANO, A., “Crisis económica y turismo en España: oportunidades para la mejora del empleo y la formación turística”, en Actas del XIV Congreso AECIT: Retos para el turismo español. Cambio de Paradigma, AECIT, 2010.

³³ Grado en Turismo en: IE Universidad, Universidad Alfonso X el Sabio, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad de Barcelona, Universidad de Girona, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Universitat Oberta de Catalunya, Universidad Rovira i Virgili, Universidad San Pablo-CEU, Universitat de Valencia; Grado en Turismo y Gestión de Ocio en Universidad Pompeu Fabra. Se hallan en proceso final de verificación cerca de 25 títulos de grado. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, Relación de Grados y Masteres Verificados para el curso 2009/2010, junio 2010 <http://www.educacion.es/dctm/mepsyd/horizontales/prensa/documentos/2009/titulaciones/grados-verificados.pdf?documentId=0901e72b80053692>.

GRÁFICO Nº 2: Información en las LGTu.



Fuente: Elaboración propia.

desde una perspectiva no sólo biocéntrica sino también antropocéntrica que incluya, por supuesto, planteamientos económicos y de desarrollo social, necesarios dadas las circunstancias y la esencia del sector. En todo caso, la problemática medioambiental podría ser objeto de análisis, desde la perspectiva turística también en congresos, reuniones, etc. Ello beneficiaría a corto plazo, tanto la economía del país, como la sostenibilidad turística y medioambiental.

Actualmente algunas **Universidades empiezan a ofrecer enseñanzas on line** en materia de Turismo³⁴. Así mismo, SAVIA Amadeus firma convenios con Escuelas y Facultades de Turismo, dotándolas de la tecnología necesaria para impartir cursos sobre el funcionamiento del sistema de reservas³⁵.

Es obvio que la información, formación y educación inciden favorablemente en los diferentes ciclos turísticos a corto, medio y largo plazo. La sostenibilidad es una responsabilidad compartida y la *educación* debe dirigirse a modificar actitudes hacia la comprensión, análisis crítico y apoyo a procesos de desarrollo sostenible. Son necesarias, en este sentido, campañas de sensibilización para la integración de la educación en la gestión del desarrollo sostenible, donde se incluyan perspectivas diferentes (ambiental, salud, turismo, ética, etc.) y la participación de instituciones públicas y privadas en los planes de sostenibilidad así como la regulación de la gestión del desarrollo sostenible.

³⁴ Es el caso de la Universidad a distancia de Madrid (UDIMA) y la Universidad Oberta de Catalunya.

³⁵ Como ventajas del sistema e-learnig se distinguen: acceso a formación interactiva desde cualquier lugar en cualquier momento, ahorro de tiempo y costes por desplazamientos innecesarios, compatible con la actividad profesional, introducción de mejoras en el control y seguimiento del aprendizaje, posibilidad de formar en distintas áreas geográficas por el mismo formador, permite mayor flexibilidad horaria para impartir la formación, sin necesidad de inversiones en infraestructura y disminución de costes asociados a la administración de entornos preproductivos. NEXOTUR, Octubre de 2004.

4. ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN GENERAL TURÍSTICA ESPAÑOLA A PARTIR DE DESCRIPTORES DE REFERENCIA

Para conocer cómo las distintas Leyes de Turismo (y por ende las distintas Comunidades Autónomas) consideran la formación en sostenibilidad turística, proponemos los siguientes descriptores para el análisis de la legislación general turística autonómica: a. perspectiva turística cultural. Actividad para la interpretación de la naturaleza; b. conocimiento en general sobre el medio natural; c. creación de Centros de formación turística, hotelera y hostelera; d. creación de órganos de consulta y asesoramiento; e. formación para la capacitación de expertos, monitores de interpretación ambiental, rutas de naturaleza, etc.; f. desarrollo de valores y actitudes positivos hacia la biodiversidad; g. turismo como realización humana. Cultura como motor de la economía turística (Hoteles como lugar de encuentro, reuniones, congresos, celebraciones, promoción de negocios, etc.)

4.1. ASPECTOS GLOBALES A DESTACAR

De acuerdo con los criterios anteriormente expresados, trataremos de determinar el estado de la cuestión en nuestra legislación autonómica. En primer lugar señalaremos algunas cuestiones que son objeto de preocupación en las diferentes Comunidades Autónomas en general.

Es de todos conocido, que el sector turístico español, aunque es considerado como principal agente para el equilibrio de la balanza comercial, hasta muy recientemente, ha adolecido de un entorno formativo adecuado. Esta situación comenzó a paliarse a partir del Real Decreto 604/1996 del 15 de abril que oficializa los estudios de Turismo a nivel universitario facultando a las instituciones educativas públicas y privadas a ofertar de manera oficial la carrera de Turismo.

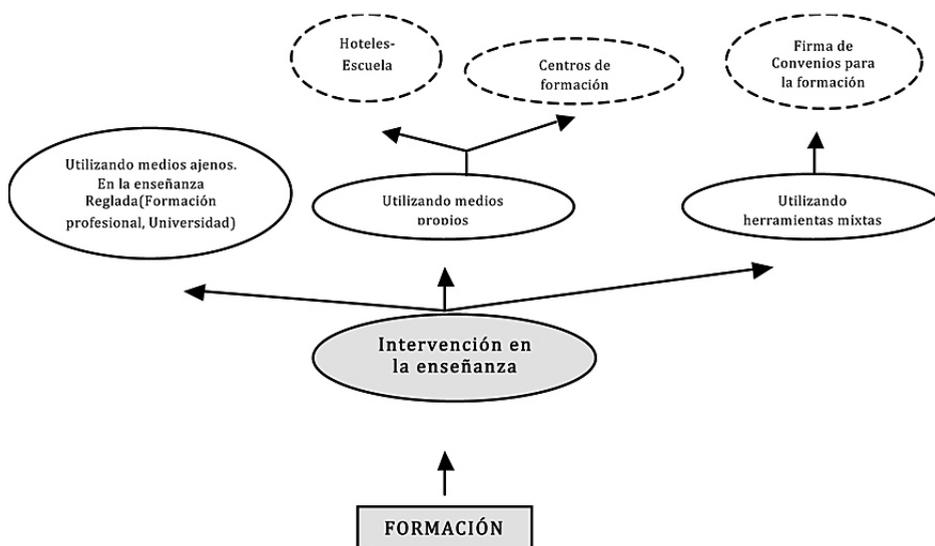
Del análisis de la normativa turística autonómica se deduce que en general, la preocupación por la formación de los profesionales del turismo es un hecho constatable en dicha legislación. Esta inquietud global por la formación y reciclaje de los trabajadores del sector tiene su relejo en, primer lugar, en ciertas referencias globales que podemos observar en algunas de las Exposiciones de Motivos de diferentes Leyes Generales de Turismo (en adelante LGTu). Así, por ejemplo, resulta muy relevante la cantidad de menciones existentes a la necesidad de cualificación y capacitación del personal empleado en el sector turístico. Así, la Ley de Ordenación del Turismo de Canarias (en adelante LTC)³⁶ alude a la “*necesidad de cualificación y*

³⁶ Como ventajas del sistema e-learnig se distinguen: acceso a formación interactiva desde cualquier lugar en cualquier momento, ahorro de tiempo y costes por desplazamientos innecesarios, compatible con la actividad profesional, introducción de mejoras en el control y seguimiento del aprendizaje, posibilidad de formar en distintas áreas geográficas por el mismo formador, permite mayor flexibilidad horaria para impartir la formación, sin necesidad de inversiones en infraestructura y disminución de costes asociados a la administración de entornos preproductivos. NEXOTUR, Octubre de 2004.

habilitación de los profesionales turísticos”, la Ley de establecimiento de las normas reguladoras del turismo de la Comunidad Autónoma de la Rioja (en adelante LTR)³⁷ destaca la “importancia de que el personal empleado en el Sector tenga un nivel de formación y profesionalidad adecuado”³⁸.

Otro aspecto a resaltar por parte de la gran mayoría de las LGTu son las alusiones insistentes a la información turística, estableciéndose como elementos fundamentales la potencialización del uso de las nuevas tecnologías y el desarrollo de la imagen de marca de destinos. Así, con respecto al primero de los aspectos, la Ley Valenciana de Turismo (en adelante LTV)³⁹ cita la necesidad de “incorporación de nuevas tecnologías de la información”, así como la importancia de la “innovación en el sector”. En este mismo sentido, la Ley Asturiana (en adelante LTAS)⁴⁰ al igual que la anterior, incide en su Preámbulo en la “incorporación de nuevas tecnológi-

GRÁFICO N° 3: Formación en las LGTu.



Fuente: Elaboración propia a partir de las LGTu.

³⁷ Ley 2/2001, de 31 de mayo, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja. BOE 20 junio 2001, núm. 147.

³⁸ En este mismo sentido se expresa la Exposición de Motivos de la Ley de turismo de Aragón que resalta la necesidad de Capacitación del personal de establecimientos turísticos “tanto en el nivel universitario como en el de la formación profesional”. Así mismo, la Ley de Turismo de Navarra establece la necesidad de fomentar la “Profesionalización del sector”.

³⁹ Ley 3/1998, de 21 mayo, de estableciendo de las normas reguladoras del Turismo de la Comunidad Valenciana. BOE 23 junio 1998, núm. 149.

⁴⁰ Ley 7/2001, de 22 de junio, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo del Principado de Asturias. BOE 24 agosto 2001, núm. 203.

as” en el sector. Con respecto al segundo de los elementos (desarrollo de imagen de marca de destinos), podemos constatar que también es mucha la importancia que se le da por parte de las LGTu. Así, la LTV alude en su Preámbulo a la “creación de una imagen turística de marca”. Igualmente se manifiesta la Ley de Turismo Andaluza (en adelante LTAN)⁴¹ aludiendo a “*marca de destino integral*”, la Ley Aragonesa (en adelante LTAR)⁴² y la Ley de Ordenación del Turismo de Cantabria (en adelante LTCAN)⁴³. No obstante, debemos añadir que una única LGTu, la Castellano- Manchega (en adelante LTCM)⁴⁴, se refiere en su exposición de motivos a la posibilidad de crear denominaciones geoturísticas como herramienta de fomento de la imagen de marca.

También resultan muy substanciales las referencias que realizan las diferentes LGTu a la importancia de la formación. Lo expresa muy claramente la Ley de Turismo de Madrid (en adelante LTMA)⁴⁵, que en su exposición de motivos considera la formación de los profesionales del sector “*como elemento esencial para la competitividad de las empresas turísticas y la sostenibilidad*”. En otras ocasiones se hace mención de la importancia de la especialización, así, la Ley Catalana de Turismo (en adelante LTCAT)⁴⁶ señala que “*la Generalidad centra sus esfuerzos en la formación especializada de profesionales del sector*”. Resulta muy interesante en este sentido, la referencia que la LTC realiza a la “*potencialización de hoteles-escuelas, formación profesional y Escuela Oficial y estudios superiores de turismo para la mejor capacitación de los profesionales del sector*” y “*creación de una Comisión para la formación profesional turística*”.

Otros aspectos a destacar por su gran repercusión para un turismo de calidad y sostenible desde la perspectiva ambiental, son entre otros, la incorporación de la investigación en la dinámica del sector⁴⁷ y la consideración de la educación ambiental como elemento básico⁴⁸.

⁴¹ Ley 12/1999, de 15 de diciembre, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo en Andalucía. BOE 18 enero 2000, núm.15.

⁴² Ley 6/2003, de 27 de febrero de Turismo de Aragón. BOE 15 abril 2003, núm. 90.

⁴³ Ley 5/1999, de 24 marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria. BOE 8 mayo 1999, núm. 110.

⁴⁴ Ley 8/1999, de 26 de mayo de Ordenación del Turismo de Castilla- La Mancha. BOE 28 julio 1999, núm. 179.

⁴⁵ Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo en la Comunidad de Madrid. BOE 29 mayo 1999, núm. 128.

⁴⁶ Ley 13/2002, de 21 junio de Turismo de Cataluña. BOE 8 MAYO 1999, NÚM.110.

⁴⁷ En este sentido la LTIB expresa la necesidad de “*Apoyo a estrategias y estudios que contribuyan a la investigación y al desarrollo (I+D)*”.

⁴⁸ La LTAS establece la “*Mediación como estrategia para resolución de conflictos*” (que a nuestro modo de ver tiene que ver con la educación más que con las “*buenas prácticas*” para conseguir acuerdos). Así mismo, la LTCL establece la importancia de la “*Realización de campañas de educación*”.

4.2. INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA LEGISLACIÓN AUTONÓMICA ESPAÑOLA

Todas las Leyes Turísticas de las diferentes CCAA del país inciden en su articulado de forma profusa, en la necesidad de la información turística para el logro de objetivos de todo tipo, por lo que en el presente estudio, intentaremos reflejar, al menos, lo más sobresaliente. En general, las manifestaciones de las LGTu en este sentido hacen hincapié en cuatro aspectos fundamentales: creación de órganos específicos para la información y asesoramiento turístico, protección de la imagen de las CCAA, necesidad y eficacia de la información turística y deber de la Inspección Turística de informar y asesorar a empresas y usuarios turísticos (en su caso). Vid. GRÁFICO N° 2.

4.2.1. INFORMACIÓN VERAZ, EFICAZ Y ADECUADA

Como hemos podido comprobar, también las LGTu realizan constantemente referencias a la información de carácter general. Así, La LTC, por ejemplo, menciona la información turística en diferentes artículos: “*derecho a ser incluida su oferta específica en catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración*”⁴⁹; “*a recibir información veraz*”⁵⁰ y puesta a punto de “*Centros de Información turística en zonas turísticas para la información general sobre actividades que en ellas se puedan realizar, sobre espacios naturales protegidos, orientación topográfica, asesoramiento, etc.*”⁵¹. En general, la mayoría de las LGTu inciden en la necesidad de que la información sea veraz⁵².

Tal y como habíamos adelantado, la creación de órganos específicos para la información y asesoramiento turístico es otro aspecto que se contempla en diferentes leyes autonómicas de turismo. Así por ejemplo, en la LTR se crea el Consejo de Turismo como órgano colegiado de carácter consultivo con competencias (entre otras) de asesoramiento técnico y promoción de la imagen de La Rioja. También la LTAN contempla la figura del Consejo Andaluz de Turismo que, entre otros cometidos, tiene asignados el de consultoría y asesoramiento por parte de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de turismo⁵³. La creación de este tipo de órga-

⁴⁹ Vid. Art.14 LTC.

⁵⁰ Art.16 LTC.

⁵¹ Vid. Art.68 LTC.

⁵² Así, LTR(Art.21), LTCAT(Art.88), LTIB(Art.72), LTV(Art.50), LTAN(Art.23 y Art.60), LTG(Art.16 y Art.17), LTAR(Art.23, Art.56 y Art.78), LTCAN(Art.20, Art.22 y Art.58), LTCM(Art.5, Art.9, Art.10, Art.33, Art.61 y Art.62), LTAS(Art.20, Art.22, Art.70 y Art.71), LTCL(Art.14, Art.15, Art.16, Art.58 y Art. 59), LTN(Art.43 y Art.54), LTPV(Art.65 y Art.66), LTMA (Art.8, Art.10 y Art.55), LTMU(Art. 45, Art.50 y Art.62).

⁵³ Vid. Art.10 LTAN.

nos resulta una constante a lo largo del articulado de las LGTu⁵⁴. En cualquier caso, las competencias que, asumen los Consejos de Turismo pueden ser desempeñadas con una estrategia de carácter interdepartamental o bien ser asumidas por un organismo creado posteriormente a la emisión de la Ley.

4.2.2. TRASMISIÓN DE IMAGEN DE MARCA. IMPORTANCIA DE LA PROTECCIÓN DE SU IMAGEN.

Otro aspecto a destacar, como ya adelantamos, en la política turística de las diversas comunidades autónomas es la importancia que éstas otorgan a la “*protección de su imagen*”. En este sentido, se manifiestan entre otras, las LTC⁵⁵, LTR⁵⁶, LTCAT, en cuya ley se especifica “*estimulo para reforzar la consideración de Cataluña como marca turística global*”⁵⁷, LTV que habla de “*la imagen turística de la comunidad y símbolos identificativos de dicha imagen*”⁵⁸, LTAN⁵⁹, LTAR⁶⁰, Castilla- La Mancha⁶¹ y Murcia⁶².

4.2.3. CREACIÓN DE ÓRGANOS ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Por otra parte, interesa recalcar algunos factores relacionados con la necesidad y eficacia de la información turística. Así por ejemplo, la LTCAT aboga por la creación de un “*inventario de recursos turísticos esenciales*” y la “*elaboración de un mapa turístico de Cataluña*”⁶³ dentro del Plan Turístico de esta autonomía que también insiste en la necesidad de facilitar el “*acceso de cualquier persona interesada, a los estudios, datos y normas del Plan de Turismo a través de la potenciación de nuevas tecnologías de la comunicación e información*”⁶⁴, así como en la posibilidad de creación de comarcas de interés turístico⁶⁵. También, la citada ley catalana expresa que

⁵⁴ Galicia es otra de las comunidades que, en su Ley de Turismo, hace referencia al Consejo Gallego de Turismo (Art.7LTG), cuyas competencias (entre otras) describe “*informar y asesorar a la Administración turística autonómica*”. En el mismo sentido se contempla la figura del Consejo de Turismo de Aragón(Art.9 LTAR), Cantabria (Art.9LTCAN)Esta Comunidad cuenta también, como ya apuntaba en su Preámbulo, con la figura de una “*Sociedad de Turismo de Cantabria*”, Castilla- La Mancha(Art. 5LTCM), Asturias, con la denominación específica de Consejo Consultivo de Turismo (Art.8 y Art.9LTAS), Castilla y León(Art. 13LTCL), Navarra(Art.9LTN), Madrid(Art.43LTMA) y Murcia(Art.7LTMU).

⁵⁵ Vid. Art.30LTC.

⁵⁶ Art.27 LTR.

⁵⁷ Art.13.1LTCAT.

⁵⁸ Vid. Arts.20 y 21LTV.

⁵⁹ Vid. Art.3, Art.4 y Art.19 LTAN.

⁶⁰ Arts. 60 y 61 LTAR.

⁶¹ Vid. Art.47LTCM.

⁶² Arts. 40, 49 y 53 LTMU.

⁶³ Vid. Disposiciones Adicionales Segunda y Tercera LTCAT.

⁶⁴ Art.15.3LTCAT.

⁶⁵ Arts. 23.2 y 25.4.

corresponde al Registro de Turismo realizar actividades informativas, estadísticas y “de apoyo al estudio e investigación en materia turística”⁶⁶. Esta afirmación, a nuestro modo de ver, resulta muy ilustrativa en cuanto al sentido “abierto” de la información turística como plataforma para el logro de objetivos turísticos.

Igualmente, la LTC, incide en la creación de “Centros de Información general sobre actividades que en la comunidad se puedan realizar sobre espacios naturales protegidos, orientación topográfica...” y así mismo, en la creación de un “Banco de datos turísticos”⁶⁷.

La LTV por su parte, en su Capítulo II, que se ocupa de la divulgación de los recursos turísticos y comunicación de la mejor imagen, propone la realización de jornadas de promoción, ferias, “viajes de familiarización dirigidos a tour operators nacionales y extranjeros y para medios de comunicación y representantes sociales”⁶⁸.

Además, en la LTAR, se propone, entre otras cuestiones, la “edición de publicaciones para la difusión del turismo de Aragón”⁶⁹. La LTCAN, habla de “organizadores profesionales de congresos como establecimiento de turismo de mediación”⁷⁰.

La LTE alude al “fomento de actividades divulgativas”⁷¹ y al “diseño y ejecución de campañas de información y conexión de agencias y centrales, participación en ferias y certámenes, etc.”⁷².

4.2.4. INSPECCIÓN TURÍSTICA: DEBER DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS Y USUARIOS

De igual manera, casi todas las LGTu aluden al deber de la Inspección Turística de informar y asesorar a empresas y usuarios turísticos (en su caso) sobre requisitos de infraestructuras, instalaciones y servicios. Interesa destacar alguna profundización en cuanto a la función inspectora, manifestada por ejemplo, en la LTG que, en su Art. 81, afirma que “la inspección de turismo guardará con los administrados la mayor consideración y cortesía y los informará de sus derechos y deberes así como de la conducta que han de seguir en sus relaciones con la Administración”⁷³. Por su parte, la LTCL, señala como cometidos de inspección turística la de “informar y asesorar a entidades y órganos administrativos sobre condiciones técnicas y adecuación para la calidad”⁷⁴. Es de resaltar la alusión realizada por la Ley General Turística de las Islas Baleares (en adelante LTIB)⁷⁵ a la formación y capacitación del personal ins-

⁶⁶ Vid. Art.73.1 LTCAT

⁶⁷ Art.57 y Disposición Adicional Tercera LTC.

⁶⁸ Art.23LTV. En este mismo sentido se expresa el Art.41 de la LTCM.

⁶⁹ Vid. Art.62.e LTAR. También el Art.41.2 LTN se expresa en este mismo sentido.

⁷⁰ Art.15 LTCAN.

⁷¹ Art.4.d LTE.

⁷² Vid. Art.59 LTE. En este mismo sentido se expresa la LTPV en su Art.54, Título V sobre promoción turística y el Art.42 de la LTMA (Título III sobre planificación y promoción).

⁷³ Vid. Art.81 LTG.

⁷⁴ Arts. 50.g y 50.d LTCL.

⁷⁵ Ley 2/1999, de 24 de marzo, General Turística de las Islas Baleares. BOE 4 mayo 1999, núm. 106.

pector señalando que “la Administración turística competente velará por la formación del personal inspector”⁷⁶.

4.3. FORMACIÓN TURÍSTICA EN LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA AUTONÓMICA

Las referencias a la formación de los profesionales del sector turístico son muy abundantes en todas las leyes autonómicas de turismo. Así, es muy frecuente la alusión concreta a la formación técnico-profesional en materia turística, por lo que únicamente destacaremos las indicaciones más específicas o novedosas. No obstante, son dos posturas las adoptadas: referencia generalista a esta cuestión o bien previsión e instrumentos más específicos para el fomento de la formación como creación de hoteles- escuela, intensificación de la formación profesional, establecimiento de Planes de formación, etc. Vid. GRÁFICO N° 3.

Con respecto a los posicionamientos más claros, debemos referirnos en primer lugar, a la LTR que considera como objeto de la Ley la “*formación, especialización y perfeccionamiento de profesionales*” y “*regulación de las profesiones turísticas*”⁷⁷. En este mismo sentido, La Ley de Turismo de Murcia (en adelante LTMU)⁷⁸ en su apartado de competencias alude, al “*apoyo a la formación técnico-profesional en materia turística*”⁷⁹ y establece como principio rector “*la mejora de la formación de profesionales*”⁸⁰. Por su parte, la LTCAT hace mención a la necesidad de “*impulso de la formación y especialización de profesionales y calidad*”⁸¹. También la citada Ley, establece como deber de las empresas turísticas el “*velar por la formación del personal contratado*”⁸² siendo esta recomendación una de las pocas alusiones a tal obligación de las empresas con respecto al colectivo de trabajadores contratados. Otras LGTu se expresan en términos parecidos a estas cuestiones de índole general⁸³.

4.3.1. UTILIZACIÓN MEDIOS AJENOS EN LA ENSEÑANZA REGLADA (FORMACIÓN PROFESIONAL, UNIVERSIDAD)

Como hemos constatado, son bastantes los instrumentos planteados por las LGTu para el fomento de la formación turística. De esta forma, en la LTIB, se abor-

⁷⁶ Vid. Art.63 LTIB.

⁷⁷ Vid. Art.5 LTR.

⁷⁸ Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de establecimiento de las normas reguladoras del turismo en la Comunidad Autónoma en la Región de Murcia. BOE 6 mayo 1998, núm.108.

⁷⁹ Art.3.i LTMU.

⁸⁰ Vid. Art.4.2 LTMU.

⁸¹ Vid. Art.3.c LTCAT.

⁸² Vid. Art.36.k LTCAT.

⁸³ Así, La LTAS alude al “*fomento de estudios turísticos*”(Art.63 LTAS). Igualmente, la LTN aboga por la “*profesionalización del sector turístico*” (Art.1.h LTN). También se constituye en competencia de la Administración turística madrileña el “*fomento de las profesiones turísticas. Formación y perfeccionamiento de los profesionales*”(Art.6 LTMA).

da de manera general la importancia de la formación de profesionales del sector y más concretamente, al “*desarrollo de medidas para intensificar la Formación Profesional básica y continuada*”⁸⁴. Es de resaltar lo establecido por otras LGTu que de una manera más específica aluden a la intervención de la Administración Autonómica en el diseño, regulación y unificación de criterios para la enseñanza turística. Así, la Ley Castellano Leonesa (en adelante LTCL)⁸⁵ considera como competencia de la Administración turística regional la de “*regulación y administración de la enseñanza para la formación y perfeccionamiento de los profesionales del turismo*”⁸⁶. En este mismo sentido, la LTCAN sostiene que “*el Gobierno de Cantabria propiciará la unificación de criterios en la programación de estudios de formación reglada y ocupación del sector turístico y promoverá el acceso a la formación continua de trabajadores ocupados del sector*”⁸⁷.

4.3.2. UTILIZACIÓN MEDIOS PROPIOS. HOTEL- ESCUELA Y CENTROS DE FORMACIÓN TURÍSTICA

Debemos una aportación de carácter original sobre formación técnico- profesional realizada por la LTC. Concretamente, a los “*hoteles-escuela abiertos a prácticas de todos niveles formativos de turismo, especialización y reciclaje de profesionales, aplicación de tecnología moderna, y homologación de enseñanzas y titulaciones a nivel internacional*”⁸⁸. Se configura así, el Hotel Escuela como la materialización de una formación eficaz para el alumno, acorde con lo demandado por el sector empresarial, un entorno real para que el aprendizaje esté dentro de las condiciones que se producen en el ámbito laboral, permitiéndoles evaluar y encontrar respuestas diarias a situaciones concretas y reales.

También la LTV se ocupa de la potenciación de la profesionalidad y cualificación del personal estableciendo que “*la formación profesional turística..., se fomentará básicamente a través de la red de Centros de Desarrollo turístico de la Agencia Valenciana de Turismo y de sus acciones concretas en materia de formación, realizando y promocionando cursos, seminarios, jornadas o concediendo ayudas para la realización de las mismas o de cualesquiera otras acciones dirigidas a este fin*”⁸⁹. En este sentido, la Generalitat Valenciana ha puesto en marcha un proyecto pionero a nivel nacional, materializado en la creación de una Red de Centros de Formación

⁸⁴ Art.1 LTIB.

⁸⁵ Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Ordenación del Turismo de Castilla y León. BOE 10 MARZO 1998, NÚM. 249.

⁸⁶ Vid. Art.6.f LTCL.

⁸⁷ Vid. Art.45 LTCAN.

⁸⁸ Art.68 LTC. También en los Art.69, Art.70 y Art.71 de esta misma ley se abordan otras cuestiones tales como: Formación Profesional reglada y ocupacional, Escuela Oficial de Estudios Superiores de Turismo y Apoyos a la formación turística, recursos de especialización, postgrado, becas y ayudas.

⁸⁹ Vid. Art.19 LTV.

especializado en Turismo⁹⁰. No obstante, debemos hacer notar que si bien, algunas CCAA han puesto en práctica centros de formación turística de similares características, no se encuentra previsto en sus LGTu⁹¹.

4.3.3. UTILIZACIÓN HERRAMIENTAS MIXTAS. CONVENIOS PARA LA FORMACIÓN

Como herramienta para el logro del fomento de la formación turística hemos de referirnos también a la posibilidad de celebración de convenios con Universidades, Administración Turística del Estado y otras entidades. Así, la Ley de Turismo de Extremadura (en adelante LTE)⁹², alude a la *“atención al reciclaje y perfeccionamiento profesional así como a la formación en general propiciando la celebración de convenios con Universidades, Administración Turística del Estado y otras entidades educativas gubernamentales y profesionales”*⁹³.

Es de destacar la previsión que algunas LGTu hacen sobre estas cuestiones de formación en sus instrumentos de planificación, dado que la actividad necesita desarrollarse dentro de unos parámetros concretos. Así, el Plan de Ordenación previsto por la LTG⁹⁴ recoge aspectos tales como: mejora de la formación de recursos humanos de la oferta turística, reciclaje profesional, desarrollo de programas de protección del entorno medioambiental y de los espacios físicos con vocación turística⁹⁵. En este mismo sentido, la LTCAN afirma la necesidad de establecimiento de *“Planes de formación y reciclaje profesional para trabajadores y gestores del sector”*⁹⁶. También la LTCL alude a Programas de Formación turística señalando como objetivos de los mismos los de *“cualificación, reciclaje profesional y especialización”*⁹⁷.

Es preciso señalar dos cuestiones de interés en referencia al tema que nos ocupa (la formación turística) y la inquietud que suscita en el legislador: varias LGTu dedi-

⁹⁰ El objetivo prioritario es aumentar el nivel competitivo de las empresas valencianas del sector mediante la formación en recursos humanos, dado que son los profesionales con una adecuada capacitación quienes aportan ideas y técnicas fundamentadas en la tradición, raíces autóctonas o en nuevas tendencias. Son estos también los que propician la optimización de la calidad del producto turístico de la Comunidad Valenciana.

⁹¹ Ley 2/1997, de 20 de marzo, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo en Extremadura. BOE 30 mayo 1997, núm. 129.

⁹² Ley 2/1997, de 20 de marzo, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo en Extremadura. BOE 30 mayo 1997, núm. 129.

⁹³ Vid. Art.3.2 LTE.

⁹⁴ Ley 9/1997, de 21 de agosto, de Ordenación y PROMOCIÓN DEL Turismo de Galicia. BOE 3 octubre 1997, núm. 237.

⁹⁵ Vid. Arts.12 y 14 LTG. Igualmente, la citada Ley se ocupa del *“fomento de los estudios turísticos, formación reglada y ocupacional del sector; formación continua, adquisición de nuevos conocimientos y nuevas tecnologías, formación de formadores y elaboración de planes de estudios en materia turística”*(Art.75 LTG).

⁹⁶ Vid. Art.39 LTCAN.

⁹⁷ Art.41.1 y Art.41.2 LTCL. Igualmente, la LTN prevé la materialización de *“Planes de formación”* (Art.45LTN)

can un apartado específico a “*Profesiones turísticas*”⁹⁸. También se constata la consideración expresa como infracción de ley, el no poseer personal con capacitación suficiente o titulación adecuada⁹⁹.

4.4. LA EDUCACIÓN EN LA NORMATIVA TURÍSTICA AUTONÓMICA ESPAÑOLA

Las referencias en la normativa turística autonómica a comportamientos y actitudes acordes con la educación son mucho más escasas que aquellas otras que tienen que ver con la información o formación turística. No obstante, en el apartado de infracciones, diversas leyes de turismo formulan enunciados que tienen que ver con el concepto de educación como por ejemplo, la de LTC que alude al “*Trato descortés*”¹⁰⁰, LTR que se refiere a “*maltrato de palabra y obra al cliente*”¹⁰¹; LTCAT que alude a “*Faltar el debido respeto y consideración a los usuarios turísticos*”¹⁰²; Existen además otras LGTu que se ocupan de esta cuestión expresándolo de maneras diversas¹⁰³.

Una referencia a nuestro modo de ver muy interesante desde la perspectiva de la educación ambiental (más que de la simple y dura negociación), es la del “*planteamiento de métodos alternativos de resolución de conflictos- mediación y conciliación*” donde se implicarían motivaciones y actitudes asertivas y cooperativas o solidarias¹⁰⁴. También la LTG sostiene que “*mediante el arbitraje, las personas físicas y jurídicas podrán someter voluntaria y expresamente a decisión de uno o varios árbitros la resolución de conflictos que puedan surgir en relación con las materias reguladas por la ley*”¹⁰⁵. En este mismo sentido, se manifiesta la LTCAN que en su título VI del arbitraje afirma que “*para la resolución de conflictos entre empresas de prestación de servicios y los usuarios destinatarios de los mismos, se recurrirá a árbitros*”, (personas de reconocido prestigio, designados por la Dirección General de Turismo).

⁹⁸ LTAT, LTV, LTR, LTG, LTAR, LTCM, LTAS, LTE, LTMA o LTPV.

⁹⁹ Así lo establecen la LTC (Art.75), LTCAT(Art.88.k), LTAN(Art.60), LTG(Art.86), LTAR(Art.77), LTAS(Art.71), LTCL(Art.57.k) o LTE(Art.73.8).

¹⁰⁰ Vid. Art.76 LTC.

¹⁰¹ Vid. Art. 40 LTR.

¹⁰² Art.87.c LTCAT.

¹⁰³ Así, LTIB y LTCM “*trato descortés a la clientela*”(Art.71 LTIB) y (Art.61LTCM) respectivamente; LTV, “*incorrección por parte del personal en el trato a clientes*”(Art.50LTV); LTG “*Deficiencias en la atención y trato a la clientela por parte del personal de la empresa*”(Art.86LTG); LTAR, “*Incorrección manifiesta en el trato al turista*”(Art.77LTAR); LTCAN “*Falta de respeto y consideración por parte del personal hacia los clientes*”(Art.56LTCAN; LTCL, a “*No observar normas de convivencia social, respeto a personas, etc.*”(Art.74LTCL); LTE, “*No observar el usuario normas elementales de educación*”(Art. 74.17LTE).

¹⁰⁴ Esta referencia está recogida en la LTCAT(Art.32).

¹⁰⁵ Vid. Art.102 LTG.

Algunas otras alusiones interesantes desde la perspectiva educativa son las siguientes: “*Buen trato a los clientes por el personal de empresa*”¹⁰⁶, “*Potenciar conductas responsables ecológicamente en todos los agentes que intervienen en el sector*”¹⁰⁷ (en referencia más concreta a la educación ambiental) y otras de similares características¹⁰⁸.

4.5. INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN TURÍSTICA EN LA LEGISLACIÓN GENERAL TURÍSTICA ESPAÑOLA

Dada la magnitud e intereses de todo tipo que el turismo despierta en la actualidad, resulta lógica la actitud positiva manifestada hacia la innovación e investigación en el sector, con el fin de lograr objetivos aún más amplios en torno a la adaptación de la oferta a la demanda, en la que se detectan nuevas motivaciones, muchas de ellas relacionadas con el medio ambiente y a las cuales es necesario dar respuesta.

En general, la inquietud hacia la mejora e innovación en el sector se hace patente en todas y cada una de las LGTu analizadas. No obstante, algunas de ellas hacen especial hincapié en este factor renovador. Así, por ejemplo, la LTCL, alude al “*apoyo al estudio e investigación en materia turística*”¹⁰⁹ y la LTIB expresa la necesidad existente de “*Apoyo a estrategias y estudios que contribuyan a la investigación y al desarrollo (I+D)*”¹¹⁰. Por su parte, la LTAN, afirma que la Oficina de Calidad del Turismo tiene (entre otros cometidos) el de “*investigar aspectos sociales, económicos, laborales, etc. que inciden en la calidad del turismo potenciando la investigación por parte de otras Administraciones*”¹¹¹. Igualmente, la LTAR alude al tema refiriéndose a los Derechos y obligaciones de los empresarios turísticos, trasladando así esta iniciativa al empresario al que se le reconoce el “*derecho a proponer por medio de asociaciones la realización de estudios, investigaciones y publicaciones que contribuyan a la mejora del desarrollo de la empresa turística en la Comunidad Autónoma*”¹¹².

¹⁰⁶ Art.41.4- *Obligaciones de las empresas turísticas* LTMU. “*Cuidar del buen trato dado a los clientes*”(Art.26- *Obligaciones de las empresas turísticas* LTAN).

¹⁰⁷ Vid. Art.14- *Principios de actuación interadministrativa* LTG.

¹⁰⁸ “*Observar normas de convivencia usuales*”(Art.17- *Obligaciones del usuario turístico* LTV); “*Derecho a ser atendidos de forma profesional, hospitalaria y cortés*”, “*observar normas de convivencia*”(Art.2- *Derechos y obligaciones del usuario turístico* LTCAN). También la LTPV alude al “*respeto a las normas de convivencia*” (Art. 44- *Derechos y obligaciones del usuario turístico* LTPV).

¹⁰⁹ Vid. Art.73.1 LTCL.

¹¹⁰ Art.1 LTIB.

¹¹¹ Vid. Art.12 LTAN. En este mismo sentido se manifiesta la LTG en su Art. 7, Cáp. II, Título II sobre competencias de la Administración turística y en el Art. 73, Cáp. II, Título V sobre Fomento del turismo.

¹¹² Art.23 LTAR. En este mismo sentido se manifiesta la LTAS en su Art. 22, sobre Derechos y Obligaciones de las empresas.

La LTCAN muestra su inquietud hacia la innovación en el sector “como aspecto de máxima importancia”¹¹³, expresando “apoyo a la adquisición de nuevos conocimientos y tecnología”¹¹⁴. También como medida para el fomento del turismo, la LTCM, señala el “Fomento de actuaciones sin ánimo de lucro sobre investigación”¹¹⁵.

La LTE por su parte, afirma la necesidad de “apoyo a la realización de estudios y programas relativos a diagnósticos de competitividad, planes estratégicos para su aplicación”¹¹⁶. La Ley de Turismo Navarra (en adelante LTN)¹¹⁷ en este mismo sentido, establece como competencia de la Administración Turística la realización de “estudios periódicos sobre visitantes, mercado, etc.”¹¹⁸. La LTMU expresa igualmente, aunque de forma más genérica la necesidad de innovación en el sector, manifestando en su Art.3 Título I sobre *objeto y ámbito competencial* de la ley el “Fomento de la investigación y desarrollo del Sector”.

5. A MODO DE CONCLUSION

Tras el análisis realizado, se pone de manifiesto lo siguiente:

- La información constituye un prius para cualquier proceso de toma de decisiones y es también un componente imprescindible para la educación ambiental e investigación turística.

- La formación es considerada como un proceso en el que se incluye la adquisición de conocimientos, comprensión, desarrollo de esquemas conceptuales sobre lo aprendido respecto al tema, organización de la información y capacidad de extrapolar los conocimientos que se poseen a la realidad.

- La educación implica un salto cualitativo con respecto a la formación. Se centra en la dimensión moral del ser humano. Es decir, la educación implica puesta en práctica (conducta) de lo que conceptualmente se aprecia y considera valioso de acuerdo con la idea global de vida que se posea. De esta manera, si la educación ambiental es la educación a favor del medio con todo el mensaje axiológico y teleológico que ello supone, implica el planteamiento de una nueva ética, se plantea como objetivo el cambio de actitudes y el ejercitar actuaciones y toma de decisiones favorables al medio ambiente.

- Todas las Leyes Turísticas de las diferentes CCAA del país en su articulado inciden de forma profusa en la necesidad de la información turística para el logro de objetivos de todo tipo. En general las manifestaciones de las LGTu en este sentido hacen hincapié en cuatro aspectos fundamentales: creación de órganos específicos

¹¹³ Art.39 LTCAN.

¹¹⁴ Vid. Art.45 LTCAN.

¹¹⁵ Vid. Art.43 LTCM. En este mismo sentido se manifiesta el Art.44.2 de la LTCL.

¹¹⁶ Ley Foral 7/2003, de 14 febrero, de Turismo de Navarra. BOE 21 marzo 2003, núm. 69.

¹¹⁷ Vid. Art.3.2 LTE.

¹¹⁸ Art.1.k LTN.

para la información y asesoramiento turístico, protección de la imagen de las CCAA, necesidad y eficacia de la información turística y deber de la Inspección Turística de informar y asesorar. En cuanto la creación de órganos específicos para la información y asesoramiento turístico, las competencias que, en su caso, asumen los Consejos de Turismo pueden ser desempeñadas con una estrategia de carácter interdepartamental o son asumidas por un organismo creado posteriormente a la emisión de la Ley. Sobre la importancia que la política turística de las CCAA otorgan a la “protección de su imagen”, interesa destacar algunos factores relacionados con la necesidad y eficacia de la información turística. Casi todas las LGTu aluden al deber de la Inspección Turística de informar y asesorar a empresas y usuarios turísticos (en su caso) sobre requisitos de infraestructuras, instalaciones y servicios.

- La formación turística es fundamental por diferentes motivos. En primer lugar, el turismo es una actividad en la que se implican prestaciones y servicios personales que deben ser resueltos de forma adecuada. En segundo lugar, la nueva situación de cambios acelerados de la sociedad globalizada, la complejidad de los sistemas, etc. está demandando, por un lado, preparación que tiene que ver con las nuevas tecnologías y, por otro, una actitud abierta responsable y esforzada por parte de empresarios y trabajadores de la industria turística.

En la legislación turística autonómica, la inquietud global por la formación y reciclaje de los trabajadores del sector tiene su reflejo en la cantidad de referencias existentes a la necesidad de cualificación y capacitación del personal empleado en el sector turístico. No obstante, son dos posturas las adoptadas: alusión muy general a esta cuestión o bien previsión y creación de instrumentos más específicos para el fomento de la formación como creación de hoteles- escuela, intensificación de la formación profesional, establecimiento de Planes de formación, etc. Es de resaltar que son pocos los comentarios sobre el deber de las empresas turísticas de velar por la formación del personal contratado siendo la LTCAT una de las pocas LGTu que aluden a tal obligación con respecto al colectivo de trabajadores contratados (Art.36).

Los instrumentos planteados por las diferentes LGTu para el fomento de la formación turística son bastantes. Se refieren por ejemplo al desarrollo de medidas para intensificar la Formación Profesional básica y continuada (Art.1 LTIB), a la intervención de la Administración Autonómica en el diseño, regulación y unificación de criterios para la enseñanza turística y como aportación original sobre formación técnico- profesional, la LTC se refiere a los hoteles-escuela considerados como la materialización de una formación eficaz para el alumno, acorde con lo demandado por el sector empresarial. Un entorno real para que el aprendizaje esté dentro de las condiciones que se producen en el ámbito laboral, permitiéndoles evaluar y encontrar respuestas diarias a situaciones concretas y reales.

Es importante reseñar que las LGTu establecen, en mayor o menor medida, disposiciones de intervención en la enseñanza turística. Esta intervención suele realizarse mediante tres sistemas distintos. En primer lugar, la Administración puede intervenir en la misma utilizando medios ajenos, mas concretamente interviniendo en la enseñanza reglada (formación profesional y Universidad). En segundo lugar, la Administración prevé la utilización y uso de medios propios (como la creación de

hoteles- escuela y centros de formación turística). Y en tercer lugar, las LGTu establecen la posible utilización de herramientas mixtas, firmando convenios para la formación con Universidades, Administración Turística del Estado y otras entidades.

Es preciso señalar dos cuestiones de interés en referencia al tema de la formación turística y la inquietud que suscita en el legislador: varias LGTu dedican un apartado específico a Profesiones turísticas (LTAT, LTV, LTR, LTG, LTAR, LTCM, LTAS, LTE, LTMA o LTPV). También se constata la consideración expresa como infracción de ley el no poseer personal con capacitación suficiente o titulación adecuada (Así lo establecen la LTC (Art.75), LTCAT (Art.88.k), LTAN (Art.60), LTG (Art.86), LTAR (Art.77), LTAS (Art.71), LTCL (Art.57.k) o LTE (Art.73.8)).

- Las referencias en la normativa turística autonómica a comportamientos y actitudes acordes con la buena educación son mucho más escasas. No obstante, en el apartado de infracciones, diversas LGTu formulan alusiones relativas al trato descortés o la falta de consideración a los usuarios turísticos.

- En general, la inquietud hacia la mejora e innovación en el sector se manifiesta en todas y cada una de las LGTu analizadas. No obstante, algunas de ellas hacen especial hincapié en este factor renovador aludiendo al apoyo al estudio e investigación en materia turística, a la necesidad existente de apoyo a estrategias y estudios que contribuyan a la investigación y al desarrollo (I+D), a uno de los cometidos de las Oficinas de Calidad del de investigar aspectos sociales, económicos, laborales, etc. que inciden en la calidad del turismo potenciando la investigación por parte de otras Administraciones, a los Derechos y obligaciones de los empresarios turísticos, trasladando así esta iniciativa al empresario al que se le reconoce el derecho a proponer por medio de asociaciones la realización de estudios, investigaciones y publicaciones que contribuyan a la mejora del desarrollo de la empresa turística en la Comunidad Autónoma, a la competencia de la Administración Turística de realización de estudios periódicos sobre visitantes, mercado, a la necesidad de innovación en el sector fomentando la investigación y desarrollo del Sector. Se configura así el fomento de la investigación turística como competencia y responsabilidad de las Administraciones Públicas.

6. BIBLIOGRAFÍA

- COLOM, A. y SUREDA, J.(2000): “La lectura pedagógica de la Educación Ambiental”, en SOSA N. *Educación Ambiental, sujeto, entorno y sistema*, Amarú. Salamanca.
- EUROPEAN COMMISSION (2006); An exhaustive analysis of employment trends in all sectors relates to sea or using sea resources, Ecotec Research and Consulting, Spain.
- GARCÍA ARTELES, P. J.(2002): “La política de formación en turismo”, en: *La actividad turística española en 2001*, AECIT. Madrid.
- GARCÍA SÁNCHEZ, A (2010): “Empleo y cualificación en turismo”, en *Actas del XIV Congreso AECIT Retos para el turismo español. Cambio de Paradigma*, AECIT.
- GARCÍA SAURA, P.J. (2007); Desarrollo sostenible y turismo. Régimen jurídico medioambiental de la normativa turística autonómica, Thomson Aranzadi, Navarra.

- GARCÍA VIANA, R. (2005): “La formación sobre turismo de negocios”, en Periódico *NEXOTUR*, Enero, Barcelona.
- GÓMEZ, J.M. y RAMOS, N.R.(2000): “Bases ecológicas de la Educación Ambiental” en SOSA N. *Educación Ambiental, sujeto, entorno y sistema*, Amarú, Salamanca.
- MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (1999); Libro Blanco de la Educación Ambiental en España , Madrid.
- AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD (2004); Libro Blanco del Título de Grado en Turismo, 2004.
- MARISCAL GALEANO, A. (2010): “Crisis económica y turismo en España: oportunidades para la mejora del empleo y la formación turística”, en *Actas del XIV Congreso AECIT: Retos para el turismo español. Cambio de Paradigma*, AECIT, Asturias.
- MARTÍN MATEO, R. (1991); Tratado de Derecho Ambiental, Vol. I, Trivium, Madrid.
- PEREZ DE LAS HERAS, M. (2004); La guía del ecoturismo: o cómo conservar la naturaleza a través del turismo, Mundiprensa, Madrid.

8. LEGISLACIÓN CONSULTADA

- Ley 2/2001, de 31 de mayo, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja. BOE 20 junio 2001, núm. 147.
- Ley 3/1998, de 21 mayo, de estableciendo de las normas reguladoras del Turismo de la Comunidad Valenciana. BOE 23 junio 1998, núm. 149.
- Ley 7/2001, de 22 de junio, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo del Principado de Asturias. BOE 24 agosto 2001, núm. 203.
- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo en Andalucía. BOE 18 enero 2000, núm.15.
- Ley 6/2003, de 27 de febrero de Turismo de Aragón. BOE 15 abril 2003, núm. 90.
- Ley 5/1999, de 24 marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria. BOE 8 mayo 1999, núm. 110.
- Ley 8/1999, de 26 de mayo de Ordenación del Turismo de Castilla- La Mancha. BOE 28 julio 1999, núm. 179.
- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo en la Comunidad de Madrid. BOE 29 mayo 1999, núm. 128.
- Ley 13/2002, de 21 junio de Turismo de Cataluña. BOE 8 MAYO 1999, NÚM.110.
- Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de establecimiento de las normas reguladoras del turismo en la Comunidad Autónoma en la Región de Murcia. BOE 6 mayo 1998, núm.108.
- Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Ordenación del Turismo de Castilla y León. BOE 10 MARZO 1998, NÚM. 249.
- Ley 2/1997, de 20 de marzo, de establecimiento de las normas reguladoras del Turismo en Extremadura. BOE 30 mayo 1997, núm. 129.
- Ley 9/1997, de 21 de agosto, de Ordenación y Promoción del Turismo de Galicia. BOE 3 octubre 1997, núm. 237.
- Ley Foral 7/2003, de 14 febrero, de Turismo de Navarra. BOE 21 marzo 2003, núm. 69.