



DOCUMENTO DE SÍNTESIS

1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- I. Definición de objetivos específicos finales del estudio
- II. Planteamiento de la estrategia de recolección de datos
- III. Fijación de métodos de investigación:
- IV. Información secundaria
- V. Información primaria
 1. Observación
 2. Entrevistas en profundidad
 3. Encuestación directa
- VI. Recopilación documental (Internet, estudios previos, etc.)
- VII. Revisión bibliográfica
- VIII. Diseño de las entrevistas en profundidad
- IX. Entrevistas con expert@s (personales y telefónicas)
- X. Identificación de las variables críticas a incluir
- XI. Diseño del instrumento de recopilación de información (cuestionario)
- XII. Test - prueba del cuestionario
- XIII. Trabajo de campo
- XIV. Tabulación de datos
- XV. Tratamiento informático y análisis de datos
- XVI. Elaboración de informe final, conclusiones y recomendaciones



2. VISIÓN INTEGRADORA DEL ANALISIS REALIZADO

La formación se puede definir como “un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y actitudes a través de la experiencia de aprendizaje y conseguir la actuación adecuada en una actividad o rango de actividades”.

El presente estudio tiene como objetivo detectar las necesidades formativas de las empresas que conforman el sector hostelería en el municipio de Gijón. Este sector ha tenido un importante desarrollo en este municipio, tanto desde el punto de vista cuantitativo (número de empresas que operan en el sector), como cualitativo (número de marcas de calidad).

La Asociación de Hostelería de Gijón es consciente de la necesidad de dotar al sector de la cualificación necesaria para el desarrollo óptimo de sus actividades empresariales

Confiamos en que la información que contiene este estudio sirva de guía para proponer actuaciones que tengan en cuenta, como punto de partida las posibilidades de las técnicas formativas, pero sin olvidar paliar las carencias y los estrangulamientos a su desarrollo, y siempre con una perspectiva temporal amplia, ya que cualquier estrategia que pretenda lograr un desarrollo basada en los recursos propios no puede plantearse a corto o medio plazo, sino que necesita el tiempo suficiente para dar sus frutos.





Agradecemos a todos los empresarios hosteleros gijoneses su colaboración en este estudio al igual que las diferentes entidades implicadas en el sector que han considerado oportuno participar con el fin de reforzar el marco de competitividad del sector hostelero asturiano.

Agradecemos esta colaboración que esperamos se pueda repetir en posibles acciones de cooperación en el futuro.

Objetivos:

Generales:

- Analizar y detectar carencias en la programación formativa actual para el sector hostelero
- Identificar posibles modificaciones en el entorno tecnológico, organizativo o comercial que pudieran traer parejas carencias formativas a cubrir con nuevos planes formativos
- Proporcionar a la Asociación y por ende al tejido empresarial hostelero de Gijón los medios para evaluar la idoneidad de los planes formativos
- Sensibilizar tanto al empresariado como a los trabajadores de hostelería de la importancia de la formación continua como medio para alcanzar parámetros de calidad y excelencia en el competitivo mercado en el que desarrollan su actividad



Específicos:

- Proponer contenidos formativos para paliar los déficit detectados
- Diseñar un programa formativo adaptado a la realidad del sector en el municipio de Gijón en recursos, horarios y gestión formativa
- Determinar el nivel de acceso a la formación y el nivel deseable de acuerdo a condiciones formativas, gremio o sector y de emplazamiento.
- Conocer las motivaciones que inducen a los autónomos a participar en acciones de formación continua.



CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Desde la perspectiva teórica se suele afirmar que el personal juega un papel central dentro del servicio hostelero, ya que es el eje de las operaciones y quien atiende al cliente. En consecuencia, habría que tener siempre presente la importancia estratégica que tienen los recursos humanos para garantizar no solo el negocio actual, sino sobre todo el futuro de la empresa. Ahora bien, el sector hostelero, en general presenta ciertas características que dificultan una adecuada gestión del personal:

- ✓ La contratación temporal
- ✓ La rotación del personal
- ✓ La prevalencia de una visión a corto plazo, de temporada
- ✓ Las condiciones de trabajo inadecuadas
- ✓ La estacionalidad
- ✓ El carácter complementario de la actividad hostelera para muchos trabajadores del sector.

Como consecuencia, la política de formación ha estado tradicionalmente relegada a un segundo plano dentro de las empresas hosteleras. Pero este problema formativo es particularmente notorio:

- ✓ Se detecta una ausencia de formación reglada en hostelería, tanto entre los empresarios como en los trabajadores. Por una parte, existe una elevada presencia de pequeñas firmas de tipo familiar en las que ni el empresario ni los trabajadores que con él colaboran, están formados en materia hostelera. Por otro lado muchos trabajadores acceden a este subsector con carácter





Estudio de Necesidades Formativas del sector hostelero en el Municipio de Gijón

temporal, en tanto buscan empleos más estables o más adecuados para su perfil educativo o profesional. No obstante las lagunas formativas de ambos colectivos se han visto parcialmente compensadas a través de la asistencia a cursos de formación, principalmente después de que se hubiese iniciado la actividad.

- ✓ Pese a que la practica totalidad de los empresarios consideran a la formación un elemento clave para el desarrollo de su actividad, esta declaración de intenciones no va acompañada de un compromiso acorde de recursos y de dedicación temporal.
- ✓ La estacionalidad que caracteriza a este subsector, da lugar a una estructura de empleo discontinua y temporal que no propicia las actividades formativas.
- ✓ La empresa tiene dificultades para encontrar al personal adecuado, en parte, por falta de formación, pero especialmente por problemas de motivación y de falta experiencia. Es sintomático que un porcentaje nada desdeñable de los empresarios no pueda cubrir todas las ofertas laborales que realiza.
- ✓ Las empresas e instituciones coinciden en al apreciación de que el esfuerzo formativo actual depende críticamente del apoyo financiero público. Así, la mayoría de las acciones han sido financiadas con fondos públicos casi íntegramente, siendo libres de cargas para los demandantes de formación.
- ✓ Se ha optado por organizar cursos más bien cortos, especialmente especializados por temas, habiendo destacado los relacionados con el





Estudio de Necesidades Formativas del sector hostelero en el Municipio de Gijón

marketing, en aspectos como la atención al cliente, calidad y comercialización. No obstante, por parte de la Administración, se ha hecho una mayor apuesta por los cursos concretos como cocina tradicional y gastronomía popular.

- ✓ Las acciones formativas se han desarrollado mayoritariamente en los locales municipales de las Asociaciones.

No obstante, la principal necesidad manifestada es la falta de tiempo por parte de los asistentes a los cursos, debiendo mejorar aspectos como la planificación horaria y temporal, y la localización de las acciones formativas.

El sector hostelero es bastante heterogéneo y dentro de él, se observan de nuevo diferencias en función de los distintos tipos de establecimientos, aunque en principio todas las modalidades de empresas están de acuerdo en plantear la demanda de formación como un reto conjunto. Las diferentes Administraciones, Asociaciones y Organizaciones Sindicales organizando y canalizando las acciones formativas; las Asociaciones y Organizaciones Sindicales informando de las mismas; y los ayuntamientos prestando sus instalaciones y colaborando también en la financiación.



4. PROPUESTA PLAN FORMATIVO

Una vez puestas de manifiesto las principales características en materia de formación en el sector hostelería, cabe formular una serie de recomendaciones sobre la futura estrategia de formación para el sector.

La estacionalidad, que indudablemente supone un serio inconveniente en la gestión de los recursos humanos, ofrece unos **periodos valle que deberían ser aprovechados para llevar a cabo las acciones de formación**. Los problemas de tiempos que la mayoría de las empresas esgrimen para no asistir a los cursos, podrían subsanarse con una **programación temporal adaptada a los periodos y horarios de baja demanda**.

Las empresas consideran que la oferta formativa existente en Hostelería es escasa o inadecuada para sus necesidades. Por ello a la hora de **diseñar las actividades formativas**, debe tenerse en cuenta que las empresas valoran positivamente: **la cercanía, la brevedad, y los contenidos específicos** (centrados esencialmente en la atención al cliente y otros aspectos comerciales, mantenimiento de instalaciones, calidad, conocimientos culturales e idiomas). También se nota una carencia de conocimientos informáticos. Sería interesante realizar cursos básicos de informática y sensibilizar al empresariado de su importancia.

La administración y el propio sector están impulsando la implantación de un sistema autorregulado de certificación de la calidad, que requiere un gran esfuerzo formativo.



Las asociaciones sectoriales están llamadas a jugar un papel vertebrador de la formación. El ejemplo son “Mesas de Asturias” puesto que ha conseguido imprimir una cierta cultura orientada hacia la formación entre sus asociados, al tiempo que obtiene financiación organiza e informa sobre las acciones programadas.

Una reflexión que es preciso resaltar es el importante papel que juega la profesionalización en la sector para garantizar el necesario desarrollo en las actividades hosteleras, dentro de esta línea hay que diferenciar entre acciones de tipo directo, más enfocadas a la formación continua para empresarios y empleados de actividad; y las acciones más indirectas o generales, planteadas para contar con mas profesionales altamente cualificados que trabajen en la Administración, en las Asociaciones o de forma independiente para el asesoramiento y la ayuda en la planificación y la gestión del sector.

Del análisis de la hostelería se desprende la **necesidad de institucionalizar la formación, creando una organización permanente (del tipo Observatorio Permanente) que se encargue de todo proceso formativo**. La estructura inicial más adecuada propia ser un grupo de trabajo, dotado de una secretaría permanente. En dicho entre estarían representados los distintos agentes relacionados con la actividad: Administración Regional, Administración Local, la Asociación Sectorial, Universidad, Sindicatos...; los cuales a partir de este análisis de necesidades de formación, y de propuesta de un Plan de Formación, se encargarían de aplicarlo y evaluarlo.

En definitiva, la organización habría de integrar a los agentes públicos, sociales, sectoriales, educativos, con competencias y conocimientos sobre el sector y debería asumir las siguientes tareas:

- ✓ Elaborar un catalogo actualizado de la oferta formativa
- ✓ Difundir la información a todo el sector (medios tradicionales e internet)
- ✓ Coordinar la oferta en lo referente a temas, zonas y temporalidad
- ✓ Definir estándares de homologación de formación
- ✓ Promover acciones formativas conjuntas
- ✓ Ejercer de observatorio de la formación en la Hosteleria
- ✓ Impulsar nuevas áreas de formación.

Se presentan a continuación el Plan Formativo resultante de los análisis de carencias detectadas en los diferentes ámbitos analizados en este estudio.

4.1. BLOQUE A: CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

Esta necesidad surge de la puesta en funcionamiento de determinadas leyes, como es el caso de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995) y la ley de Protección de datos (1999), de manera escalonada los distintos subsectores laborales, han procedido al reciclaje de sus profesionales en este ámbito.

PROPUESTA DE CURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN.

Denominación Curso de Prevención de Riesgos Laborales

Duración 30 horas

Destinatarios Accesible a todos los perfiles Profesionales



Objetivo Concienciar a los participantes en la importancia de las normas de seguridad para evitar las situaciones de riesgos y disminuir la siniestralidad

Contenidos

- ✓ Introducción a la Prevención de Riesgos Laborales
- ✓ Prevención de Riesgos laborales

Denominación Primeros auxilios

Duración 15 Horas

Destinatarios Accesible a todos los perfiles Profesionales

Objetivo Evitar los principales vectores mediante la prevención

Contenidos

- ✓ Principales riesgos en el servicio de alojamiento
- ✓ Actuaciones de emergencia
- ✓ Evacuación de heridos

Denominación Salud laboral

Duración 15 horas

Destinatarios Accesible a todos los perfiles Profesionales

Objetivo Crear las condiciones de trabajo adecuadas.

Contenidos

- ✓ Normativa de higiene y seguridad
- ✓ Mapa de riesgos en la hostelería
- ✓ Organización de prevención
- ✓ Actuaciones de emergencia



Denominación Manipulación de Alimentos (Higiene Alimentaria)

Duración 20 Horas

Destinatarios Accesible a todos los perfiles Profesionales

Objetivo Dominar la normativa en sus aspectos más básicos

Contenidos

Esta formación esta regulada por el real decreto 2002/2000 del 11 de febrero, por el cual se establecen las normativas relativas a los MANIPULADORES DE ALIMENTOS (BOE, num 48 de 25/2/2002)

- ✓ La Salud
- ✓ Contaminación microbiana de los alimentos
- ✓ Higiene personal
- ✓ Prácticas HIGIÉNICAS para la MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS
- ✓ Preparación culinaria
- ✓ La pastelería
- ✓ Normativa según la OMS

BLOQUE B: GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING

Nos encontramos ante un sector que presenta un nivel de competitividad muy elevado. A fin de garantizar la supervivencia dentro del mercado, es imprescindible ofrecer un servicio basado en las últimas tendencias de gestión Comercial y Marketing.





PROPUESTA DE CURSOS PARA LA ADECUACION DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING

Denominación Gestión de Pymes de Hostelería

Duración 20 Horas

Destinatarios Director/ra de Marketing de Hostelería

Objetivo Aplicar técnicas dirigidas a la mejora en la gestión de pymes

Contenidos

- ✓ Prevención de riesgos laborales
- ✓ Impuestos
- ✓ Seguridad Social
- ✓ Recursos Humanos

Denominación Comercialización

Duración 15 horas

Destinatarios Director/ra- gerente de restaurante, Director/ra de Bares, cafeterías y establecimientos de comida rápida, Director de Alimentación y Bebidas de Hostelería.

Objetivo Mejorar las comunicaciones con los diferentes proveedores

Contenidos

- ✓ Canales de distribución del servicio
- ✓ comercialización y nuevas tecnologías



Denominación Protocolo. Usos y costumbres en la mesa

Duración 15 Horas

Destinatarios Director/ra de Banquetes y convenciones, Jefe/ a de cafetería

Objetivo Fijar normas básicas de comportamiento

Contenidos

- ✓ Introducción, concepto, tipos de protocolo, historia del protocolo, protocolo y el saber, hablar en público y al público.
 - ✓ Subreglas de una comida eficaz, puntos a seguir, reglas de urbanidad, mesas y normas de etiquetas a la hora de poner la mesa y bandejas,
 - ✓ Protocolo en la hostelería, mesas; decoración y sus configuraciones.
-

Denominación Atención al cliente y recepción

Duración 20 horas

Destinatarios Camarero/a de Cafeterías y establecimientos de comida rápida

Objetivo Ofrecer un servicio de calidad en la atención al cliente

Contenidos

- ✓ Gestión de las empresas de servicios
 - ✓ La interacción con el cliente
 - ✓ La hora de la verdad
 - ✓ Procesos de reserva, recepción y atención durante la estancia
-



Denominación Atención telefónica

Duración 15 Horas

Destinatarios Jefe/a Recepción de Hotel, Recepcionista de hotel, Telefonista, Empleado/a de reservas de hotel

Objetivo Aplicar las técnicas dirigidas a la mejora de la atención telefónica

Contenidos

- ✓ Importancia del contacto telefónico en la calidad percibida
- ✓ Preparación de contenidos estandarizados
- ✓ Presentación
- ✓ Gestión de la consulta
- ✓ Despedida
- ✓ Acciones posteriores

Denominación Inglés

Duración 80 horas

Destinatarios Director/ra Gerente de Restaurante, hotel, Bar y cafetería, Jefe de mostrador de Bar, Barman, Jefe/a de comedor, Sommler.

Objetivo Mejorar la comunicación con los clientes extranjeros

Contenidos

- ✓ Aplicado a la hostelería

Denominación Calidad en la Atención Al Cliente en Sala y Barra

Duración 20 Horas

Destinatarios Accesible a cualquier puesto de Sala y Barra



Objetivo Aplicar las técnicas dirigidas a la mejora de la atención al cliente

Contenidos

- ✓ Quienes son y que buscan los clientes
- ✓ Saber escuchar
- ✓ Una actitud orientada hacia el servicio.
- ✓ Como mantener una actitud de atención al cliente.
- ✓ La determinación del ideal.
- ✓ El sentido de nuestro negocio.
- ✓ El cumplimiento y la superación de las expectativas del cliente.
- ✓ El cliente al timón
- ✓ La gestión compartida.
- ✓ Las técnicas y herramientas de atención al cliente.
- ✓ Los clientes difíciles.

BLOQUE C: RELACION INTERNA

1. RESTAURACION

La cocina actual ha de basarse en la continua preparación de los profesionales de la restauración para llegar a la altura de lo que demandan los consumidores, cada vez más conscientes de que la nutrición correcta es uno de los medios más eficaces para mantener un buen nivel de vida.



CURSOS PROPUESTOS:

Denominación Nutrición y dietética

Duración 15 Horas

Destinatarios Subjefe/a de cocina , Jefe/a partida salsero , Jefe/a partida entremesero (Entremetier) Jefe/a partida asador (Rotisseur) , Jefe/a partida pescadero , Jefe/a de cuarto frío Jefe/a de turno de cocina, Jefe/a guardia de cocina , Jefe/a repostería y pastelería , Cocinero/a (Restaurante) , Respostero-pastelero/a , Ayudante/a de cocina Encargado/a de despensa de cocina , Cafetero Pinche de Cocina ,Aprendiz/za de cocina

Objetivo Manejar los conceptos básicos de Nutrición y Dietética

Contenidos

- ✓ Alimentos
- ✓ Manejo de alimentos

Denominación Características Gastronómicas de la zona

Duración 15 Horas

Destinatarios Subjefe/a de cocina , Jefe/a partida salsero , Jefe/a partida entremesero (Entremetier) Jefe/a partida asador (Rotisseur) , Jefe/a partida pescadero , Jefe/a de cuarto frío Jefe/a de turno de cocina, Jefe/a guardia de cocina , Jefe/a repostería y pastelería , Cocinero/a (Restaurante) , Respostero-pastelero/a , Ayudante/a de cocina Encargado/a de despensa de cocina , Cafetero Pinche de Cocina ,Aprendiz/za de cocina





Objetivo Modificar los hábitos alimentarios de los consumidores de forma que mantenga un buen nivel de salud, de forma que satisfaga al cliente y aumente el número de los mismos.

Contenidos

- ✓ Estudios de los platos y productos típicos de la zona
- ✓ Orientación al cliente

Denominación Cocina tradicional

Duración 15 Horas

Destinatarios Subjefe/a de cocina , Jefe/a partida salsero , Jefe/a partida entremesero (Entremetier) Jefe/a partida asador (Rotisseur) , Jefe/a partida pescadero , Jefe/a de cuarto frío Jefe/a de turno de cocina, Jefe/a guardia de cocina , Jefe/a repostería y pastelería , Cocinero/a (Restaurante) , Respostero-pastelero/a , Ayudante/a de cocina Encargado/a de despensa de cocina , Cafetero Pinche de Cocina ,Aprendiz/za de cocina

Objetivo Modificar los hábitos alimentarios de los consumidores de forma que mantenga un buen nivel de salud, de forma que satisfaga al cliente y aumente el número de los mismos.

Contenidos

- ✓ Presentación
- ✓ Elaboración de platos típicos





Denominación Cocina con Chocolate

Duración 15 Horas

Destinatarios Jefe/a de repostería y pastelería

Objetivo Adquirir destrezas respecto a la manipulación del chocolate

Contenidos

- ✓ Oscuros objetos del deseo
 - ✓ Fondant de chocolate con naranjas confitadas
 - ✓ Gâteau au chocolat
 - ✓ Crème de chocolat
 - ✓ Pieza de caza al chocolate
 - ✓ Brownies - Crema Bariloche
 - ✓ Fondue de chocolate
 - ✓ Tentación morena: Tagliatelle al chocolate con frutas
 - ✓ Mousse de chocolate - Otras formas de comer chocolate
-

Denominación Curso de Salsas

Duración 15 Horas

Destinatarios Jefe/a partida salsero

Objetivo Manejar nuevos conceptos en la elaboración de salsas.

Contenidos

- ✓ Introducción
- ✓ Salsas a base de leche
- ✓ Salsas a base de huevo
- ✓ Salsas aterciopeladas
- ✓ Salsas machacadas
- ✓ Salsas dietéticas



- ✓ Salsas dietéticas
- ✓ Salsas para postres

Denominación Cocina con Soja

Duración 15 Horas

Destinatarios Jefe/a de Cocina

Objetivo Dominar nuevos conceptos cocina con soja

Contenidos

- ✓ Características de la soja
- ✓ Productos con soja
- ✓ Milanesas de soja
- ✓ Hamburguesas de soja
- ✓ Escabeche de soja
- ✓ Soja al vino blanco
- ✓ Cazuela de soja
- ✓ Salsa para pastas
- ✓ Relleno para pastel de papas o empanadas
- ✓ Arroz con leche de soja

Denominación Como elegir un buen jamón Ibérico

Duración 15 Horas

Destinatarios Jefe/a de partida entremesero, Jefe/a de turno de cocina.

Objetivo Conocer nuevas tendencias en el sector



Contenidos

- ✓ Como elegir un buen jamón
- ✓ Como cortar bien el jamón
- ✓ Como conservar bien el jamón

2. CAFES, BARES Y RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA

El origen de esta necesidad descansa en el fomento de la polivalencia del personal en el área de cafés, bares y restaurantes de cocina, así los cocineros que conozcan las técnicas básicas del servicio a la mesa, los camareros que conozcan el proceso de la elaboración de los platos y postres más habituales y sencillo y los camareros de cafetería la preparación de canapés y platos combinados. Se trata de conocer otras tareas distintas a las que realizan habitualmente y ser capaz de ejercerlas si se presenta el caso, con el fin de incrementar las habilidades del personal en tareas que habitualmente no realizan, las cuales se detectarían en aquellas situaciones puntuales que requieran la realización de algún trabajo esporádico en otro departamento.

CURSOS PROPUESTOS:

Denominación Coctelería

Duración 15 Horas

Destinatarios Jefe/a de Mostrador de barra, Barman

Objetivo Aumentar el número de clientes demandantes de estos servicios





Contenido

- ✓ Coctelería
- ✓ Sensibilización medioambiental
- ✓ Prevención de riesgos

Denominación Camarero Profesional

Duración 30 Horas

Destinatarios Camareros

Objetivo Profesionalizar su puesto de trabajo

Contenido

- ✓ Adquirir una visión amplia y completa del mundo de la restauración.
- ✓ Conocer todas las variables que intervienen en el trato con los clientes a fin de mejorar la atención que éstos reciben.
- ✓ Desenvolverse adecuadamente por las instalaciones de un establecimiento

Denominación Aperitivos, Entradas, Canapés, Tapas, Pinchos

Duración 15 Horas

Destinatarios Pinché de cocina, Aprendiz de cocina, Planchista de cafetería

Objetivo Elaboración con las últimas tendencias

Contenido

- ✓ Aperitivos
- ✓ Preparación de aperitivos