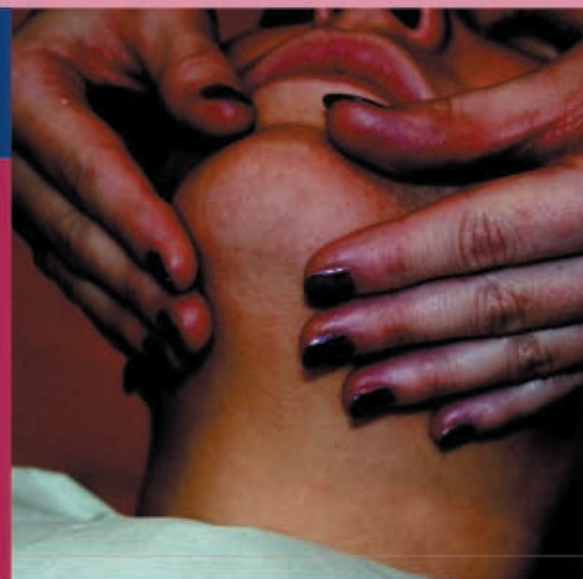


ESTUDIO SOBRE LAS OCUPACIONES EN EL SECTOR SERVICIOS PERSONALES EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

INFORME DE RESULTADOS

SECTOR
**SERVICIOS
PERSONALES**

2010



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA Y EMPLEO



El Acuerdo para el Desarrollo Económico la Competitividad y el Empleo (ADECE 2004-07) firmado por el Gobierno del Principado de Asturias, la Federación de Empresarios de Asturias y los sindicatos UGT y CCOO, establece que el Observatorio de las Ocupaciones, dentro del marco del Servicio Público de Empleo, tiene como objetivo prioritario conocer la realidad del mercado de trabajo asturiano en cada momento, examinando su evolución y analizando los factores que determinen su comportamiento, lo que permitirá describir el escenario previsible en materia de empleo, al objeto de adoptar las medidas necesarias con la suficiente antelación.

En la misma dirección, La Ley del Principado de Asturias 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo, introduce en su Título III el Observatorio de las Ocupaciones como instrumento activo para la participación, coordinación y planificación de las actuaciones ocupacionales.

El Servicio Público de Empleo, a través del Observatorio, debe realizar una labor de análisis permanente de la actividad económica asturiana que contribuya a la toma de decisiones adecuadas y consensuadas con objeto de contar con los recursos humanos que precisan los sectores productivos de la región.

Es en esa labor, en la que se enmarca la realización de los estudios sectoriales, fruto del trabajo de expertos, de responsables de empresas y de la colaboración de organismos públicos y agentes sociales.

La forma de realizar el trabajo es una de las claves del éxito. Una vez que el Consejo Rector del Servicio Público de Empleo ha decidido los sectores o temas que se han de analizar, el Observatorio genera una dinámica de intercambio de información y cooperación que finaliza en un análisis y propuesta de intervención en cada sector.

El resultado facilitará la toma de decisiones del Consejo Rector del Servicio Público de Empleo y, también, de los demás actores públicos y privados que intervienen en este campo.

Sus trabajos serán publicados en la web Trabajastur, para lograr su máxima difusión, ya que deben ser además una referencia para orientadores laborales y formadores, y, sin duda, para todas aquellas personas que buscan información para mejorar su empleabilidad.

Hemos sido ambiciosos con los retos que nos planteamos, pero estamos seguros de que, con la colaboración de todos, podremos mejorar en la eficacia de los recursos disponibles para el empleo y la cualificación profesional de nuestros ciudadanos.

Graciano Torre
Consejero de Industria y Empleo

Gobierno del Principado de Asturias

ÍNDICE**Pág.**

1 :: DESCRIPCIÓN	11
2 :: EL SECTOR DE SERVICIOS PERSONALES	14
3 :: ANÁLISIS DEL SECTOR	17
3.1 Estructura y organización	17
3.2 Tamaño del mercado	23
3.3 La clientela	26
3.4 La comercialización	26
3.5 Análisis competitivo	30
3.6 Nuevas tendencias	32
4 :: MAPA OCUPACIONAL	35
5 :: EL MERCADO LABORAL DEL SECTOR	54
6 :: FORMACIÓN	64
7 :: CONCLUSIONES	83

ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
Tabla 1 Equivalencias de clasificación de actividades empresariales	14
Tabla 2 Evolución de las empresas de servicios personales en España	17
Tabla 3 Empresas de servicios personales en Asturias por estrato de asalariados	19
Tabla 4 Mercado potencial del subsector de peluquería en Asturias	24
Tabla 5 Volumen de negocio potencial del subsector de peluquería en Asturias	24
Tabla 6 Mercado potencial del subsector de estética en Asturias	24
Tabla 7 Volumen de negocio potencial del subsector de estética en Asturias	25
Tabla 8 Mercado potencial del subsector de balnearios y baños en Asturias	25
Tabla 9 Volumen de negocio del subsector de balnearios y baños en Asturias	25
Tabla 10 Análisis competitivo (5 fuerzas de Porter)	32
Tabla 11 Ocupaciones del sector servicios personales	35
Tabla 12 Ocupados por sector económico	55
Tabla 13 Personal ocupado en los servicios personales en Asturias	56
Tabla 14 Oferta formativa de peluquería en Asturias	68
Tabla 15 Oferta formativa de estética	71
Tabla 16 Oferta formativa de Director Deportivo-Técnico en Asturias	72
Tabla 17 Oferta formativa de Monitor en Asturias	73
Tabla 18 Oferta formativa de Director Médico-Técnico en Asturias	74

Tabla 19	75
Oferta formativa de Encargado Área Tratamientos/Aguas en Asturias	
Tabla 20	75
Oferta formativa de Fisioterapeuta en Asturias	
Tabla 21	76
Oferta formativa de Bañista-Socorrista en Asturias	
Tabla 22	77
Oferta formativa Recepcionista en Asturias	
Tabla 23	78
Oferta formativa Gerente en Asturias	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1 Evolución de las empresas de servicios personales en España	18
Gráfico 2 Ocupados por sector económico en Asturias	56
Gráfico 3 Evolución de la demanda de empleo en las actividades de servicios personales	57
Gráfico 4 Evolución de la contratación en la actividad de peluquería	58
Gráfico 5 Evolución de la contratación en la actividad de peluquería, desagregada por sexo	59
Gráfico 6 Evolución de la contratación en las actividades deportivas	60
Gráfico 7 Evolución de la contratación en las actividades deportivas, desagregadas por sexo	61
Gráfico 8 Evolución de la contratación en las actividades deportivas	61
Gráfico 9 Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta	62
Gráfico 10 Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta, desagregada por sexos	63

1 :: DESCRIPCIÓN

El presente trabajo realiza una actualización del estudio elaborado en el año 2008 sobre las Ocupaciones del Sector de Servicios Personales en el Principado de Asturias. Es éste un sector que comprende actividades económicas variadas, relativas a Peluquerías, Tratamientos de Belleza y Actividades de Mantenimiento Físico Corporal, todas ellas relacionadas con la imagen personal.

En la actualidad, la industria relacionada con el cuidado de la imagen personal ha evolucionado de forma importante, dirigiendo sus servicios tanto a hombres como a mujeres.

Entre los factores que explican la magnitud que esta industria tiene hoy día, podemos citar la mejora del nivel de vida de los españoles, junto con la aparición de nuevas necesidades, intereses y deseos: la fugacidad de las modas, la aparición de nuevos segmentos de población, la globalización de las tendencias, el creciente interés del hombre por su imagen, etc. Estos cambios han sido secundados por los medios de comunicación, volcados en la difusión de la imagen y la creación de nuevas modas.

Los españoles siguen cuidando su imagen y desde una edad cada vez más temprana. Esta es la conclusión que se sigue desprendiendo del avance del último informe "Barómetro Cosmobelleza", correspondiente al año 2009. El Barómetro es un informe que cada año evalúa los hábitos y las tendencias de los españoles ante la estética y la belleza. Se trata de un estudio realizado entre empresarios de peluquería, estética y wellnes por Cosmobelleza, el mayor grupo de comunicación de belleza profesional en España.

Según recoge el estudio, el sector de la belleza no parece ser uno de los más afectados por la crisis económica hasta este momento. Un 60% de los encuestados asegura que, hasta ahora, su negocio no se ha visto afectado por la actual coyuntura económica, mientras que un 40% ya ha sufrido las consecuencias de las crisis.

El alto componente artístico y manual requerido en este tipo de empresas hace que la preparación del profesional cobre un papel especialmente relevante.

Todo ello justificó en su día realizar una investigación que permitió conocer en profundidad la realidad empresarial del sector en Asturias, y detectar las necesidades formativas existentes en el sector, caracterizado por ser muy dinámico y cambiante, influenciado por las modas y las nuevas tendencias y sometido, pues, a la necesidad de un reciclaje continuo por parte de sus profesionales. En la actualidad, se procede a realizar un trabajo de puesta al día de todos los aspectos analizados en el estudio realizado en el año 2008.

Metodología

Las estrategias metodológicas utilizadas por el equipo de investigación para la realización del estudio han sido fundamentalmente cualitativas, si bien con la orientación de aplicar diversas técnicas, cuya integración ha permitido enriquecer la investigación. Para poder cumplir estos objetivos y concluir en el estudio esperado se dividió el trabajo de investigación en las siguientes fases:



Fase documental: corresponde a una etapa inicial de investigación de gabinete (desk research) en la que se recurrió a diferentes tipos de fuentes secundarias, vinculadas al objeto de estudio, o que disponían de información referida al mismo.

Dentro de esta fase se realizó una exhaustiva búsqueda de información sectorial sobre los siguientes aspectos:

- Coyuntura y tendencias
- Mercado laboral
- Oferta formativa

La técnica de investigación para la obtención de la información utilizada fue la de “Análisis documental”, para la cual se utilizan fuentes documentales y estadísticas relativas a los aspectos a investigar.

Fase experimental: en esta fase de la investigación se generó información propia, de manera directa, aplicando la técnica de la “Entrevista en profundidad”.

Se realizaron **entrevistas individuales en profundidad** a distintas personas, informantes significativos de la realidad que se estaba analizando. Las personas entrevistadas han sido las siguientes:

- Jorge Rodríguez. Asociación de Empresarios de Peluquería del Principado de Asturias
- César Falcón. Asociación de Empresarios de Peluquería del Principado de Asturias
- Fashion Capilar, S.L.
- Macavi Teylu, S.L.
- Raquel Collar Sierra
- Amparo González Rodríguez
- Águeda Teresa Rosario Núñez
- Susi Peluquería, CB
- Cecilia Muñoz Rozada
- Manuela Moreno Fernández
- Yoel Peluqueros
- Peluquería Marián
- Narseo Vallina
- Centro de Gimnasia Aplicada Acrópolis
- WT Fitness
- Sergio Fernández. AFA
- Carlos Cima. IES Alfonso II
- Enrique Rendueles. IES Pola de Lena
- Sofía Rodríguez. CIFP Valliniello
- Ana Isabel Pérez. IES Pérez de Ayala
- Paula García. Talasoponiente Gijón
- Francisco Baeza. Centro Termal Las Caldas

Fase analítica: es la fase de puesta en común, síntesis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

2 :: EL SECTOR DE SERVICIOS PERSONALES

El sector objeto de estudio comprende las actividades de Peluquerías, Tratamientos de Belleza y Actividades de Mantenimiento Físico Corporal. Para definir este objeto de estudio se tomó como referencia la Clasificación Nacional de Actividades Económicas, que clasifica las actividades económicas según 17 grupos de actividad.

El **grupo O** comprende las Actividades Sociales y de Servicios prestados a la Comunidad, así como las **Actividades de Servicios Personales**, codificadas bajo la División 93, en la que se incluyen las siguientes actividades:

CNAE 93.01.- Lavado, limpieza y teñido de prendas textiles y de piel.

CNAE 93.02.- Peluquería y otros tratamientos de belleza.

CNAE 93.03.- Pompas fúnebres y actividades relacionadas.

CNAE 93.04.- Actividades de mantenimiento físico y corporal

93.041.- Balnearios y baños

93.042.- Otras actividades de mantenimiento físico corporal

CNAE 93.050.- Otras actividades de servicios personales.

Para el desarrollo del presente estudio, se ha acotado, dentro del grupo de los servicios personales, únicamente a las actividades correspondientes al CNAE 93.02 (peluquería y otros tratamientos de belleza), y al CNAE 93.04 (actividades de mantenimiento físico y corporal).

En relación con este último subgrupo, y a efectos de dotar de homogeneidad a los resultados del estudio, hemos incorporado el análisis de aquellas actividades incluidas en el **CNAE 92.6, Actividades Deportivas**, puesto que en esa clasificación se integran los gimnasios y centros deportivos de desarrollo personal.

Con objeto de reflejar los cambios estructurales de la economía, y en especial el desarrollo tecnológico habido desde la última revisión de la clasificación de las actividades económicas, se estableció una nueva Clasificación Nacional de Actividades Económicas, denominada CNAE-2009, según la cual, las actividades que estudiamos pasaron a codificarse bajo una nueva división.

Desde 2009, con la nueva Clasificación de Actividades Económicas, las actividades objeto de estudio se codifican bajo la división 96 (96.02, peluquerías y otros tratamientos de belleza – 96.04, actividades de mantenimiento físico) y 93.13 (gimnasios).

En el siguiente cuadro se ilustra la equivalencia entre la anterior Clasificación Nacional (CNAE-93), y la nueva Clasificación (CNAE-09), vigente en la actualidad, así como la correspondencia de ambas con la Clasificación de Actividades según la normativa reguladora del Impuesto de Actividades Económicas (IAE).

Equivalencias de clasificación de actividades económicas

(tabla 1)

Fuente: Elaboración propia

Descripción de la actividad	CNAE 93	CNAE09	IAE
Peluquería y otros tratamientos de belleza	93.020	96.02	97.2
Actividades de mantenimiento físico (termales y balnearios)	93.041	96.04	942.2
Gimnasios	92.621	93.13	967.2

Los servicios de peluquería y otros tratamientos de belleza

Se presentan, en este subsector, dos ámbitos de actividad: peluquería y estética. Estas dos actividades tienden a diferenciarse y a prestarse en centros especializados, por un lado, las peluquerías y por otro los centros de masajes, centros de solarium, estudios de tatuaje y piercing y otros dedicados exclusivamente al ámbito de la estética. No obstante, cada vez es más frecuente la existencia de establecimientos que ofrecen servicios de ambas actividades, presentando una oferta de servicio integral.

Podemos definir la peluquería como el establecimiento en el que se prestan servicios consistentes en actividades de lavado, corte, peinado, teñido, ondulación y actuaciones similares en el cabello de las personas, y que, adicionalmente, oferta servicios complementarios de estética y acceso a solarium, además de la venta de productos anexos (productos capilares, artículos de perfumería y estética, etc.).

Un centro de belleza o estética es un establecimiento en el que se prestan servicios relacionados con el cuidado de la imagen. Tal como comentábamos al definir la actividad de peluquería, ambas actividades han estado tradicionalmente vinculadas, no obstante, deben hacerse dos puntualizaciones:

- La estética no es un servicio complementario exclusivo de las peluquerías, pues otras actividades como gimnasios, comercios especializados en perfumería y cosmética, centros de bronceado, etc. suelen ofrecer tratamientos de belleza.
- El centro de estética como negocio diferenciado, puede ofrecer una variedad de servicios relacionados con la imagen y belleza, o estar especializado en uno o varios de ellos: centros de depilación, tratamiento de uñas, estudios de tatuaje y piercing, etc.

Los servicios de mantenimiento físico corporal: Balnearios y baños

El tipo de establecimientos que engloba esta actividad puede ser de lo más variado, así como recibir distintas denominaciones: Spa, Balneario, Wellness Center, Centro de Talasoterapia, Termas... aunque todos presentan un denominador común y es que en sus instalaciones se prestan servicios en los que primordialmente se utiliza el agua para el cuidado de la salud y la belleza. Una importante diferencia entre ellos podemos encontrarla en el origen de las aguas utilizadas en las técnicas aplicadas, pues en los Balnearios las técnicas se dispensan con aguas minero-medicinales declaradas de utilidad pública, en los Centros de Talasoterapia, las técnicas se realizan con agua de mar y los Spas utilizan agua de las redes de saneamiento público.

Otra característica común a todos estos centros es que, en torno a la actividad principal surgen infinidad de actividades complementarias enfocadas al entretenimiento, convirtiendo estos centros en auténticos complejos turísticos.

Además de las técnicas basadas en el empleo del agua, que fundamentalmente son la Hidroterapia (programas de interacción con el agua), Balneación (consiste en la inmersión del cuerpo en un volumen determinado de agua y aplicaciones a presión), y la Termoterapia (uso del agua con distintas temperaturas), se emplean otro tipo de técnicas, entre las que podemos citar, como más habituales:

- Masoterapia: programas de masajes que se efectúan mediante sistemas: mecánico al contacto de la mano, y mental o psicosomático. Son beneficiosos para la circulación, el sistema nervioso, el tejido muscular, etc.
- Quiropraxia: ajuste de los problemas o desórdenes en articulaciones: columna, (cervical, torácica y lumbar), rodillas y otras.
- Aromaterapia: inciensos y aromas para producir efectos alquímicos en el organismo.
- Algoterapia: programas en los que se aplican diferentes tipos de algas.

Continuamente surgen nuevas tendencias: vinoterapia, chocolaterapia, etc., que vienen a complementar la oferta de estos establecimientos, además de ofrecer otra clase de servicios complementarios de belleza y estética.

Igualmente, se han identificado negocios que, de forma complementaria, ofrecen servicios de Spa. Es el caso de un número, cada vez más creciente, de hoteles, gimnasios y centros de belleza, principalmente, que incluyen en sus instalaciones un espacio para programas de hidroterapia.

Los servicios de las instalaciones deportivas

Entendemos incluidas en este subsector aquellas empresas que cuentan con instalaciones para el desarrollo de alguna especialidad deportiva susceptible de practicarse en espacios cerrados (gimnasios), y aquellos centros deportivos de desarrollo personal que combinan el cuidado físico y mental con el crecimiento personal y el aprendizaje y práctica de disciplinas, que podemos denominar “alternativas”, como el Tai-chi, Yoga, Pilates, Danza del vientre, etc.

La oferta de servicios en los gimnasios varía, según la especialidad o especialidades del establecimiento, caracterizándose por lo general por una oferta especializada en fitness, musculación y artes marciales, complementada con otras actividades como bailes de salón o gimnasia de mantenimiento y con servicios de valor añadido, como sauna y solarium.

Respecto a los centros deportivos de desarrollo personal, la oferta puede ser individualizada o formar parte de la oferta global de los gimnasios; en todo caso, se centran más en el cuidado personal y la búsqueda del bienestar, con la práctica de nuevas tendencias como el Pilates, o el Tai-chi.

3 :: ANÁLISIS DEL SECTOR

3.1 Estructura y organización

La estructura empresarial del sector de servicios personales se caracteriza por estar constituida por un gran número de pequeñas y medianas empresas, gozando de muy poca representatividad las grandes empresas.

El sector de servicios personales, ha presentado una tendencia de crecimiento moderado en la última década, con una tasa de crecimiento ponderado interanual de entre un 3% y un 4%, pero ha sufrido un estancamiento en el último año y ha presentado un crecimiento inferior al 2,5%. En la actualidad, el sector presenta en España una demografía empresarial de 103.305 empresas.

Evolución de las empresas de servicios personales en España

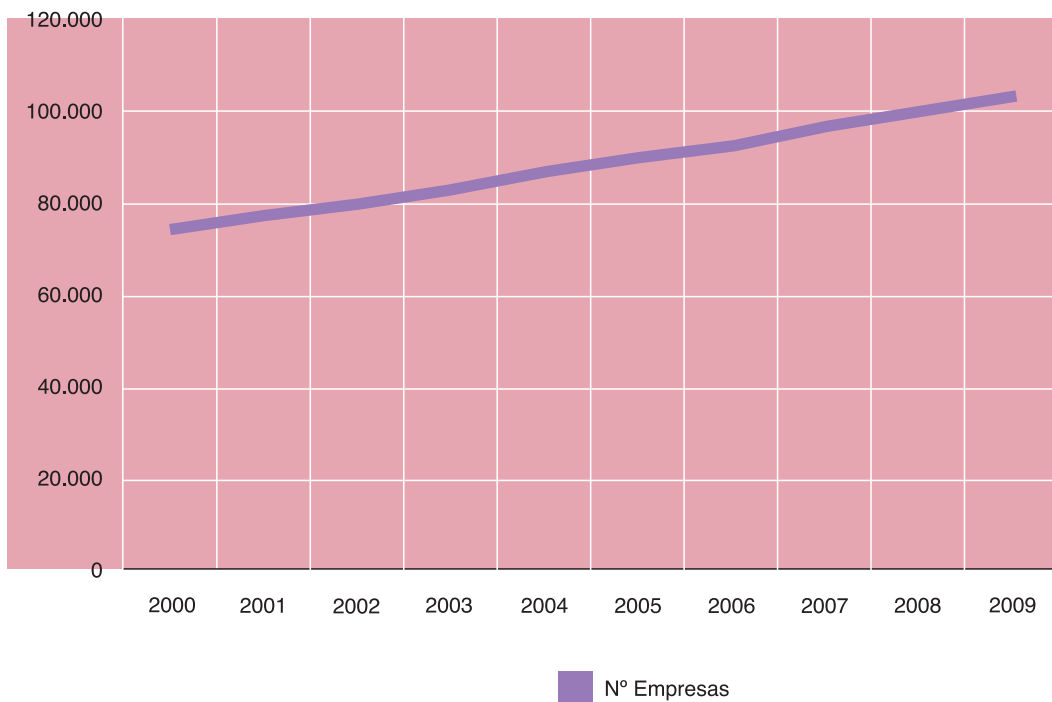
(tabla 2)

Fuente: DIRCE

Año	Nº Empresas	Crecimiento respecto al año anterior
2009	103.305	2,37%
2008	100.910	4,27%
2007	96.774	4,60%
2006	92.514	2,71%
2005	90.077	3,68%
2004	86.880	5,01%
2003	82.734	3,58%
2002	79.876	3,71%
2001	77.020	3,96%
2000	74.088	

Evolución de las empresas de servicios personales en España*(gráfico 1)*

Fuente: DIRCE



El **censo empresarial asturiano** del sector lo conforman en el momento actual 3.357 empresas, lo que representa el 3,25% del total nacional de empresas del sector. En Asturias, la evolución interanual ha seguido la tónica nacional con un crecimiento anual medio en la última década de un 3%. No obstante en el último período (2008 - 2009) los valores evolutivos de crecimiento se redujeron por debajo del 2%.

Atendiendo a la distribución de estas empresas por estrato de asalariados, más del 44% de las empresas del sector no tiene personal asalariado, casi un 40% tiene uno ó dos y un 11,39% tienen entre tres y cinco, datos que suponen muy pocos cambios respecto a los de años anteriores. El sector de servicios personales se caracteriza por presentar una estructura empresarial en la que predominan las pequeñas y medianas empresas, mientras que las grandes empresas gozan de muy poca representatividad.

Empresas de servicios personales en Asturias por estrato de asalariados (2009) (tabla 3)

Estrato de asalariados	N.º Empresas	%
Sin asalariados	1.489	44,36%
De 1 a 2 asalariados	1.339	39,88%
De 3 a 5 asalariados	382	11,39%
De 6 a 9 asalariados	111	3,30%
De 10 a 19 asalariados	16	0,48%
De 20 a 49 asalariados	15	0,45%
De 50 a 99 asalariados	5	0,14%
De 100 a 199 asalariados	0	0,00%
De 200 a 499 asalariados	0	0,00%
De 500 a 999 asalariados	0	0,00%
De 1000 a 4999 asalariados	0	0,00%
De 5000 ó más asalariados	0	0,00%

Un dato a destacar a la hora de realizar el análisis estructural es la **distribución geográfica** de las empresas, ya que la gran mayoría se concentran fundamentalmente en la zona central de la región. En el último informe del sector, se constató que un 85% de las empresas se encontraba en esta zona central, suponiendo la zona oriental un 7% y la occidental el 8% restante. Aunque no existen datos concretos actualizados, las previsiones indican que la ubicación de las empresas de nueva creación, presenta una relación proporcional al de negocios ya existentes, por lo que se puede prever que los porcentajes relativos a la ubicación no variarán en gran medida.

Atendiendo a la **forma jurídica** que adoptan las empresas del sector en Asturias, la presencia de formas jurídicas personalistas destaca sobre el resto: un 80% de las empresas son empresarios individuales, distribuyéndose el 20% restante entre sociedades limitadas, segunda forma jurídica más adoptada por las empresas del sector, sociedades civiles y otro tipo de sociedades.

Cabe matizar que, estudiando los subsectores por separado, los resultados varían y nos encontramos con que la figura del autónomo o empresario individual pierde su importancia en el subsector de balnearios y baños. En estos casos, es la forma jurídica de sociedad limitada la elegida por más del 80% de las empresas, mientras que el resto optan por la sociedad anónima. En el caso del subsector de instalaciones deportivas, hay una mayor diversidad de formas jurídicas: autónomos y sociedades limitadas suponen, casi por igual, un tercio de las empresas cada una y cobran importancia las comunidades de bienes, en torno a un 25% del total.

La **estructura organizativa** de las distintas empresas que conforman el sector sigue organigramas tipo, comunes en la mayoría de empresas, si bien existe una clara diferenciación entre las empresas con una dimensión reducida y aquellas otras cuya dimensión favorece una mayor verticalidad en la estructura del personal.

En el **subsector peluquerías**, el organigrama tipo de una empresa de tamaño mediano o grande, presenta la siguiente estructura:

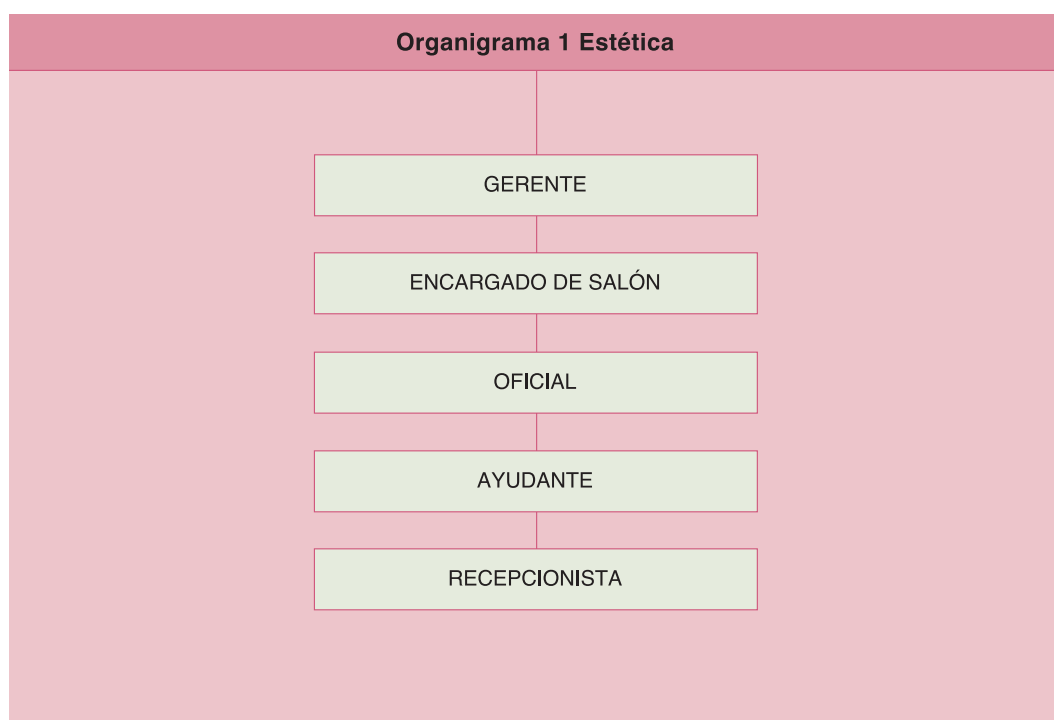
Organigrama 1 Peluquerías

No obstante, y teniendo en cuenta la elevada representatividad de las microempresas y empresarios individuales, el organigrama que sigue la mayor parte de las empresas tiene la siguiente estructura:

Organigrama 2 Peluquerías

Lo habitual es que el propietario del negocio asuma las tareas de gerencia y ciertas tareas productivas propias del desempeño de la actividad de peluquería, así como las de recepción y atención a la clientela, contando con el apoyo de la figura del ayudante o auxiliar de peluquería.

En lo que respecta a las empresas que únicamente prestan servicios de estética, el organigrama tipo de las empresas de tamaño medio y grande presenta el siguiente esquema:



De igual forma que hemos comentado al respecto de las peluquerías, la pequeña empresa de estética presenta la siguiente estructura de personal:



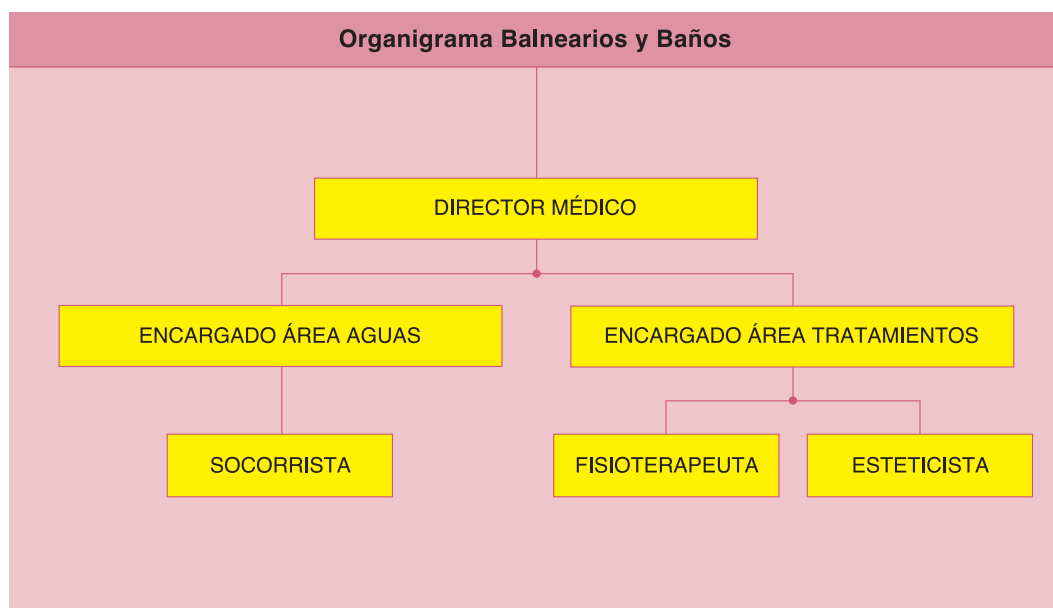
Tal y como sucede en las peluquerías, en las empresas de estética de reducida dimensión, el propietario desarrolla las tareas propias de gerencia y de producción o prestación de los servicios característicos de la actividad, contando, en su caso, con el apoyo de ayudantes o auxiliares en dichas tareas.

En las **actividades de mantenimiento físico deportivo**, referidas a las empresas cuya actividad es la de balnearios y baños, se presentan ciertas particularidades en cuanto a la organización de

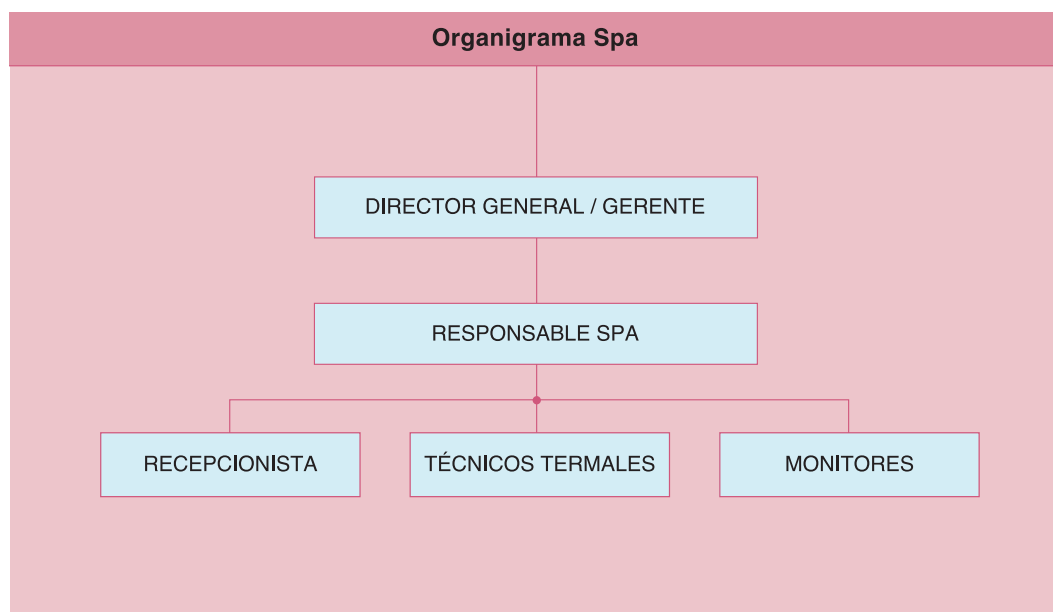
personal, debido a que la mayoría de las empresas que ofertan estos servicios, lo hacen de forma complementaria al alojamiento, por lo que se trata de estructuras organizativas enmarcadas dentro de otra estructura propia y característica del sector hotelero.

Refiriéndonos exclusivamente a la organización de las actividades propias del subsector analizado, se pueden identificar dos tipos de organización.

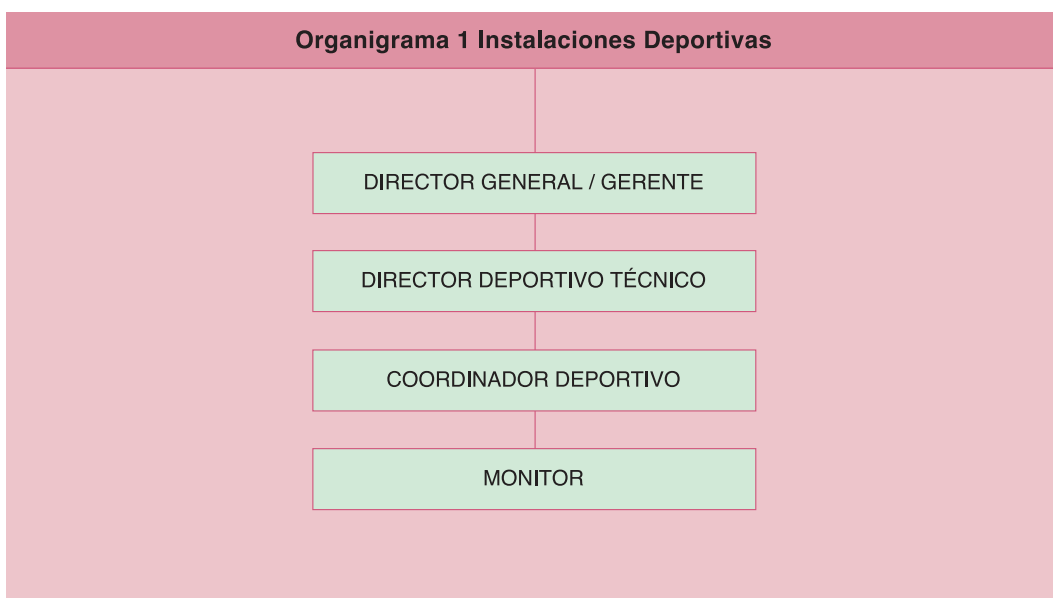
En el caso de la actividad propiamente dicha de Balneario, el organigrama tipo es el siguiente:



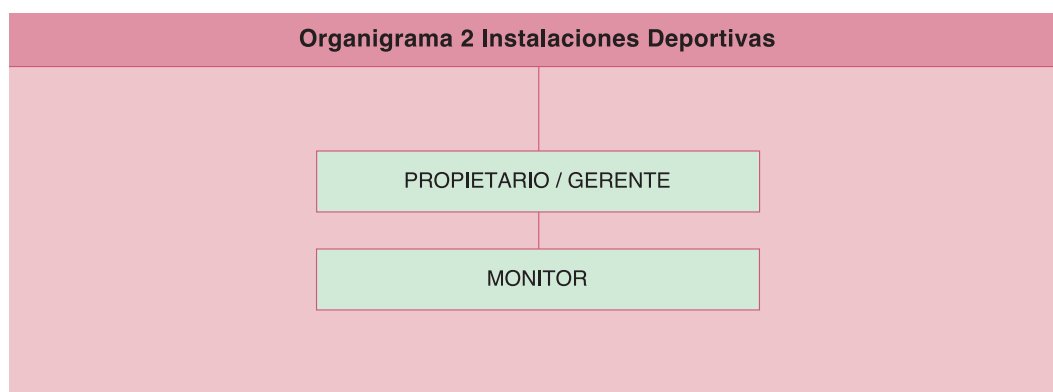
En el caso de los establecimientos denominados Spa, el organigrama presenta la siguiente estructura:



Pasando al subsector de las **Instalaciones Deportivas**, la estructura organizativa de las grandes empresas presenta el siguiente esquema:



En las empresas de reducida dimensión, por su parte, la estructura se simplifica, reduciéndose a dos niveles:



3.2 Tamaño del mercado

El análisis del tamaño del mercado del sector de los servicios personales en Asturias, vendrá definido en torno a las variables de mercado potencial y volumen potencial de negocio, estudiadas para cada uno de los subsectores objeto de estudio.

Para el desarrollo de este aspecto, tomaremos como referencia el último informe “Los hábitos de los españoles ante el uso de los servicios de Belleza y Bienestar” publicado por Cosmobelleza en el año 2008, en el que se presentaban tanto los datos de mercado potencial, como de gasto medio de los españoles en ese tipo de servicios, todo ello referido a las actividades de peluquería, tratamientos de estética y balnearios y baños. En la actualidad, no contamos con el informe del año 2009, por lo que esos datos se van a ver actualizados teniendo en cuenta la información proporcionada por los expertos entrevistados, lo que nos va a permitir establecer un nuevo planteamiento.

to para el cálculo del tamaño del mercado. Así, podemos estimar que el perfil de usuario de los distintos servicios analizados es el mismo que el recogido en el informe del año 2008, pero **el gasto medio por usuario presenta una reducción en torno a un 15%.**

Según ese planteamiento presentamos a continuación el tamaño de mercado estimado para cada uno de los subsectores objeto de análisis:

Por lo que se refiere a los servicios prestados en las **peluquerías**, se estima que el 98% de la población española entre 20 y 60 años utiliza los distintos servicios. El gasto medio por servicio se puede situar en los 27 euros mensuales, lo que supone un gasto medio anual de 324 euros por persona.

El total de población asturiana en ese tramo de edad es de 622.122 habitantes, por lo que el mercado potencial de las peluquerías (el 98% de la población) será de 609.680 personas y el volumen de negocio anual del orden de 197.536.320 euros.

Mercado potencial del subsector de peluquería en Asturias (euros)

(tabla 4)

	Porcentaje de uso	Población	Mercado Potencial
Hombres	98%	309.941	303.742
Mujeres	98%	312.181	305.938
Total			609.680

Volumen de negocio potencial del subsector de peluquería en Asturias (euros)

(tabla 5)

	Gasto medio	Mercado Potencial	Volumen de negocio
Hombres	324	303.742	98.412.408
Mujeres	324	305.938	99.123.912
Total			197.536.320

Los datos de consumo de servicios de **estética** difieren de los anteriores. Del mismo estudio se extrae que un 45% de las españolas entre 20 y 60 años es usuaria habitual de los tratamientos de belleza, mientras que, para el mismo tramo de edad, el porcentaje de clientes de sexo masculino se reduce al 6%. En el siguiente cuadro se presenta cuál es el mercado potencial de los centros de belleza, tomando los datos de población asturiana para este intervalo de edad:

Mercado potencial del subsector de estética en Asturias

Mercado potencial del subsector de estética en Asturias (euros)

(tabla 6)

	Porcentaje de uso	Población	Mercado Potencial
Hombres	6%	309.941	18.596
Mujeres	45%	312.181	140.481
Total			159.077

La suma de hombres y mujeres que constituyen el mercado potencial de los centros de belleza en Asturias es, según esta estimación, de 159.077 personas. Si se relaciona este dato con el gasto medio anual en centros de estética, que asciende a 507euros al año, se obtiene que el volumen de negocio potencial de estos establecimientos se situaría en los 80.652.039euros.

Volumen de negocio potencial del subsector de estética en Asturias (euros) (tabla 7)

	Gasto medio	Mercado Potencial	Volumen de negocio
Hombres	507	18.596	9.428.172
Mujeres	507	140.481	71.223.867
Total			80.652.039

El porcentaje de personas que demandan los servicios propios de **balnearios y baños**, se situaba en el año 2008 en un 27% de la población, segmento identificado con personas con un nivel de renta medio-alto, que efectuarían en el año 2009 un gasto medio por servicio de 162 , y que se encuentran en la franja etaria de 25 a 60 años. Según esas consideraciones el tamaño del mercado de esos servicios en Asturias se puede cuantificar en 151.189 personas de mercado potencial y en 24.492.618 el volumen potencial de negocio.

Mercado potencial del subsector balnearios y baños en Asturias (euros) (tabla 8)

	Porcentaje de uso	Población	Mercado Potencial
Hombres	27%	278.970	75.322
Mujeres	27%	280.989	75.867
Total			151.189

Volumen de negocio del subsector balnearios y baños en Asturias (euros) (tabla 9)

	Gasto medio	Mercado Potencial	Volumen de negocio
Hombres	162	75.322	12.202.164
Mujeres	162	75.867	12.290.454
Total		151.189	24.492.618

Al igual que sucede en el resto de los países desarrollados, en España el deporte es una actividad que ha experimentado en los últimos años un notable crecimiento. En general, ha ido aumentando la importancia de la proporción de personas que realizan deporte, tanto en su vertiente competitiva, como en calidad de aficionados o por interés recreativo y de mantenimiento físico.

Debemos señalar que es difícil calcular el tamaño del mercado de las **instalaciones deportivas** en Asturias, debido a que no existen publicados datos desagregados sobre las actividades que se han

acotado en este subsector de servicios personales. La investigación primaria que se ha realizado sí nos va a permitir definir al cliente tipo de las instalaciones deportivas asturianas, sus características y motivaciones de compra.

La conclusión general relativa al tamaño del mercado del sector de servicios personales en Asturias, nos sitúa en unas cifras que superan las 600.000 personas de mercado potencial y de 302.680.977 euros de volumen de negocio potencial.

Además del análisis anterior, no podemos dejar sin mencionar la percepción que nos han trasladado las empresas y personas expertas entrevistadas, referidas a la presencia de **economía sumergida** en el sector.

3.3 La clientela

Las actividades del sector, como servicios personales que son, están caracterizadas por dirigirse al **cliente particular**, aunque pueden ser contratadas, ocasionalmente, por hoteles, residencias de la tercera edad y otras empresas que no tienen servicios propios

El perfil tipo del usuario asturiano del sector de los servicios personales, responde a una persona en la franja de edad entre **26 y 45 años**, sin observarse diferencias destacables en ninguno de los subsectores analizados.

Los **servicios de peluquería** son demandados por **todo tipo de clientes**, independientemente de su sexo. Esa es la razón por la que las peluquerías que se crean en la actualidad tienden a dirigirse a todo tipo de clientela, aunque siguen existiendo, con cierta aceptación, peluquerías especializadas, sobre todo las de caballeros. No obstante, se pone de manifiesto de una forma patente la demanda, por parte del cliente masculino, de nuevos servicios, de forma que cada vez la demanda del cliente se hace más homogénea, en razón de género: peinado, corte y color, pero también maquillaje, depilación, manicura, etc., tanto para hombre, sobre todo joven, como para mujer.

Los **servicios de belleza** son demandados mayoritariamente por **mujeres**, aunque el colectivo masculino comienza a acudir a los centros de estética como ya, en su día, se puso de manifiesto en la investigación cuantitativa del sector: la clientela masculina suponía el 17% de la clientela de los centros entrevistados. Las entrevistas realizadas con empresas del sector ponen de manifiesto que se trata de una realidad manifiesta y creciente, a la que los centros de belleza se han ido adaptando, abriendo sus puertas a este nuevo perfil de cliente.

En el subsector de **Balnearios y Baños**, y en el de **Instalaciones Deportivas**, la diferencia de género a la hora de definir el perfil de la clientela se diluye y no presenta apenas diferencia, si bien en el primero de ellos es la mujer el colectivo más destacado.

Según las entrevistas realizadas, los aspectos que más valoran los clientes a la hora de acudir a los centros de servicios personales son la calidad y la gama de servicios, y el precio.

Por lo que respecta a las peluquerías y centros de estética los aspectos más valorados son la calidad del servicio, la rapidez en la atención, la profesionalidad y la limpieza e higiene. En cuanto a los factores más valorados de los balnearios y baños, la conclusión obtenida tras las entrevistas realizadas, confirma que el grado de satisfacción de los clientes está directamente ligado a la calidad de la infraestructura y equipamientos, la limpieza y la profesionalidad. Los aspectos más valorados por los clientes de instalaciones deportivas son las propias instalaciones, la calidad de las actividades y la atención personalizada.

3.4 La comercialización

La planificación de la comercialización en las empresas del sector de servicios personales, se apoya en las clásicas estrategias de marketing operativo con las que se dan a conocer a los clien-

tes potenciales las particulares características de los servicios ofrecidos. Se trata de una gestión activa de conquista de mercados a corto y medio plazo, programando el **marketing-mix**, es decir, definiendo el **Producto** adecuado, sus características y **Precio**, las herramientas de **Comunicación** y la forma de **Distribución** del producto.

Política de Producto

Independientemente del trabajo de definición del catálogo adecuado de productos/servicios para cada una de las actividades del sector de servicios personales, las empresas del sector son conscientes de que se debe desarrollar esta variable del marketing en el sentido de dar respuesta a lo que el público busca y requiere hoy: "calidad en el servicio y rapidez".

Se debe tener en cuenta que los establecimientos deben buscar y aportar valor añadido, a la vez que se prestan los servicios. El cliente quiere un lugar agradable en la imagen y en la decoración en general, con una atención personalizada y con la posibilidad de contar con una oferta global de todos los servicios que pueda requerir, incluidas las posibilidades de compra de productos relacionados o complementarios al servicio. Y todo ello con un delicado nivel de atención y con detalles que relajan al cliente desde el momento que accede a las instalaciones: recepciones agradables, vestidor, zonas de trabajo diferenciadas, en los salones de peluquería zonas de lavabo-relax (donde el cliente recibe un masaje en sus cervicales, espalda y piernas, mientras el profesional le aplica el tratamiento y masajea su cabeza), incluso apostar por soluciones innovadoras de luz y color en el ambiente que procuren un clima de bienestar.

El **Producto** del sector de servicios personales se centra en la triple oferta servicios capilares, faciales y corporales, así como en la venta de todo tipo de productos capilares, de cosmética y accesorios. La cartera de productos propia de cada una de las actividades del sector es la siguiente:

Servicios peluquerías
- Lavado
- Peinado
- Corte
- Permanente/Moldeado/Desrizados
- Tinte/Mechas
- Recogidos
- Extensiones
- Tratamientos capilares
- Venta de productos

Servicios Centros de Estética	
Servicios básicos	
	- Maquillaje
	Manicura/Pedicura
	- Depilación
	- Peeling
	- Tinte/Permanente de pestañas
	- Solarium
	- Servicios especiales (fiestas y bodas)
Tratamientos faciales	
	- Limpieza de cutis
	- Tratamiento acné
	- Hidratación
	- Lifting
	- Manchas
	- Reafirmantes
Tratamientos corporales	
	- Celulitis
	- Estrías
	- Senos
	- Drenaje linfático
	- Pre y post parto
	- Circulatorio
	- Tonificación

Servicios Balnearios y baños	
Zona colectiva	
- Circuito Termal:	
	Pediluvio
	Chorro jet
	Duchas bitérmicas
	Sauna húmeda
Zona individual	
- Masajes	
- Ducha Vichy	
- Drenaje linfático	
- Envolturas	

Servicios Instalaciones Deportivas	
- Fitness	
- Musculación-cardiovascular	
- Artes marciales-deportes de contacto	
- Nuevas actividades:	
	Pilates
	Yoga
	Spinning
	Bailes ...

Por lo que se refiere a técnicas de **packaging**, que vienen a permitir “tangibilizar” el servicio, algunas empresas del sector utilizan herramientas novedosas como los cheques o bonos regalo. Son éstos, instrumentos ideales para usar con motivo de celebraciones o como regalos de empresa, y se ofrecen tanto como equivalentes de una cantidad como de servicios concretos.

El **Precio** en el sector de servicios personales se establece en función de diferentes factores, aplicando tarifas fijas en los servicios de peluquería y estética y abriéndose también a otras posibilidades, como cuotas únicas mensuales, en los servicios de Balnearios e Instalaciones Deportivas.

En algunas empresas de peluquería se ofrecen las “Fashion-Card”, por las que el cliente dispone de tarifa plana en servicios a cambio de una cuota mensual, en torno a los 45 euros.

En general, los criterios seguidos para fijar el precio son los costes incurridos y la coyuntura económica, seguidos de los precios marcados por la competencia.

Las empresas, además, utilizan sistemas de promoción, en sus políticas de precio, siendo las acciones más destacadas, la aplicación de descuentos a colectivos específicos y el regalo de sesiones en bonos.

Por lo que se refiere a la política de **Comunicación** de las empresas del sector, ésta se centra en herramientas publicitarias y en técnicas de marketing directo, constatándose la baja presencia de las empresas del sector en Internet, aspecto que por parte de los representantes de la Asociación de empresarios del sector se considera fundamental para asegurar la competitividad de los establecimientos.

Por último, y en relación a la política de **Distribución**, debemos mencionar que el canal directo, es decir, la venta directa del productor al consumidor, es el canal generalmente utilizado por las empresas de servicios personales, canal habitual para las empresas de servicios. Pero, además de ese canal habitual, también se observan otras vías de distribución o canales indirectos, utilizando intermediarios para la prestación de los servicios personales. Los intermediarios que se han señalado son los hoteles y los centros de personas mayores.

3.5 Análisis competitivo

El análisis competitivo es el proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno y constituye la base sobre la que se debe diseñar la estrategia a largo plazo. El método de análisis competitivo por excelencia, es el elaborado por el economista Michael Porter en 1979, en el que describe las “5 fuerzas” que marcan el éxito o el fracaso de un sector o de una empresa:

- Entrada de nuevos competidores potenciales
- Intensidad de la competencia
- Presión de productos sustitutivos
- Poder de negociación con clientes
- Poder de negociación con proveedores

La acción conjunta de estas cinco fuerzas competitivas es la que va a determinar la rivalidad existente en el sector. Los beneficios obtenidos por las distintas empresas van a depender directamente de la intensidad de la rivalidad entre las empresas: a mayor rivalidad, menor beneficio. La clave está en defenderse de estas fuerzas competitivas e inclinarlas a nuestro favor.

En el sector de servicios personales la posición de cada una de las cinco fuerzas es la siguiente:

1.- Entrada de nuevos competidores potenciales

En este aspecto, es importante analizar las barreras de entrada y de salida de la actividad, ya que tienen una incidencia directa sobre la competencia. La competencia será mucho más intensa cuanto más baja sea la intensidad de las barreras a la entrada y altas las barreras a la salida.

Por lo que se refiere a la actividad de **Peluquería y Estética**, consideramos que las barreras de entrada son medio-bajas debido a que las inversiones no son excesivamente elevadas. Las barreras de salida tienen una importancia baja ya que el establecimiento es relativamente fácil de traspasar.

En el caso de los **Bañeros y Baños**, las barreras de entrada se consideran altas. Es necesaria una elevada inversión para el inicio de la actividad y los servicios aún no tienen una total penetración en el mercado. Además, es complicado hallar personal con la suficiente preparación para el desempeño efectivo, aunque en la actualidad ya forma parte del currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior de Estética, el módulo de Estética hidrotermal. Las barreras de salida tienen una importancia alta, ya que existe dificultad para traspasar el centro y recuperar la inversión realizada.

El subsector de **Instalaciones Deportivas**, presenta una importante barrera de entrada debido también a la elevada inversión que es preciso realizar para iniciar la actividad. Las barreras de salida presentan una intensidad media, ya que aunque existe un mercado de maquinaria de segunda mano, la mayoría de los compradores son particulares, las empresas son más propensas a la compra de equipos nuevos.

2.- Intensidad de la competencia

En los subsectores de **Peluquerías y Belleza** e **Instalaciones Deportivas**, la intensidad de la competencia es alta. Existe un gran número de establecimientos operando en el mercado y no se percibe una especial diferenciación que contrarreste la intensidad de la rivalidad existente.

En el caso de los **Balnearios y Baños**, la intensidad se considera media, ya que en la actualidad la oferta aún es reducida al tratarse de nuevos servicios en estado de penetración.

3.- Productos sustitutivos

Los productos sustitutivos son aquellos productos que pueden cumplir la misma función y, por tanto, satisfacer las mismas necesidades que el producto que ofrecen los diferentes centros de servicios personales. Los productos sustitutivos influyen sobre la competencia, ya que si tienen un precio más bajo que el producto propio de las empresas de la actividad, parte de la demanda se desplazará hacia ese sustitutivo.

En el subsector de **Peluquería**, el mercado presenta algunas alternativas sustitutivas que pueden suponer una amenaza competitiva. Es el caso de las academias de peluquería, en las que el alumnado presta los servicios propios del sector, por lo general con una calidad inferior, pero también con inferior precio. También los productos capilares de venta en numerosos establecimientos (droguerías, herboristerías y parafarmacias), y los pequeños electrodomésticos, ambos con instrucciones sencillas para ser utilizadas por el propio usuario, pueden considerarse sustitutivos.

Los productos sustitutivos para los **Centros de Belleza**, los constituyen los productos cosméticos, aunque evidentemente sólo vendrán a sustituir los productos o tratamientos básicos.

En el caso de los **Balnearios**, se pueden considerar sustitutivos los programas y tratamientos básicos basados en técnicas de hidroterapia, ofrecidos por algunos centros de belleza. Sin embargo, estos establecimientos no poseen las instalaciones necesarias para la realización de los tratamientos más completos.

Por lo que respecta a las **Instalaciones Deportivas** la intensidad de la fuerza de los productos sustitutivos podemos considerarla alta, ya que cualquier forma de hacer deporte, practicable en cualquier tipo de instalación e incluso al aire libre, es una alternativa a la oferta de los centros.

4.- Poder de negociación de los clientes

Los clientes tienen poca capacidad de negociación de los precios fijados para los servicios personales, en general. Si bien es cierto que la respuesta a esa baja capacidad se presenta en exigencias de aspectos relativos a la calidad del servicio y atención al cliente.

5.- Poder de negociación de proveedores

La amplia oferta de proveedores en **Peluquería y Belleza**, tanto de productos capilares y cosméticos como de aparatología y utillaje, hace que su poder de negociación sea bajo.

Sin embargo la oferta de proveedores con una relación calidad-precio adecuada, no es tan destacada en el caso de los servicios de **Balnearios y Baños** e **Instalaciones Deportivas**, por lo que su poder de negociación puede considerarse medio.

Análisis competitivo (5 fuerzas de Porter)

(tabla 10)

Fuente: Elaboración propia

	Peluquería y belleza	Bañeros y baños	Instalaciones deportivas
Fuerzas	Intensidad		
Potenciales Competidores	Barreras de entrada: Medio-Baja Barreras de salida: Bajas	Barreras de entrada: Alta Barreras de salida: Alta	Barreras de entrada: Alta Barreras de salida: Media
Intensidad de la competencia	Alta	Media	Alta
Productos sustitutivos	Media	Baja	Alta
Poder negociación de los clientes	Baja	Baja	Baja
Poder negociación proveedores	Baja	Media	Media

3.6 Nuevas tendencias

Las **nuevas tendencias** que operarán en un escenario futuro son las que van a marcar el ritmo de innovación en el que se verán inmersas las empresas del sector. Por lo general, el empresario conoce las nuevas tendencias y es consciente de que el cliente, cada vez más exigente, espera la oferta de productos y servicios en vanguardia.

Pero, ¿cuáles son las nuevas tendencias en el sector de servicios personales? Los expertos entrevistados nos han permitido vislumbrar los productos y servicios que constituirán el catálogo de las empresas más innovadoras.

En el ámbito de Peluquería y belleza, la apuesta innovadora se sigue centrando en el **cliente masculino**: técnicas de corte, peinado, tratamientos capilares, servicios de color específicos, manicura, tratamientos faciales o depilación, son algunas de las nuevas ofertas que se dirigen a este nuevo target de cliente potencial. Aunque el mayor gasto en peluquerías y salones de belleza aún sigue liderado por las mujeres, no hay duda de que el género masculino se preocupa cada vez más por su imagen.

Igualmente se apunta una nueva tendencia, dirigida a paliar las consecuencias físicas de las **terapias oncológicas**. En los últimos años, se vienen detectando en España unos 16.000 nuevos casos de cáncer, y en Asturias los datos reflejan que 1 de cada 6 mujeres sufre mastectomía. Ello conlleva la demanda de readaptación de la imagen corporal afectada por la enfermedad, pero también por los efectos producidos por la quimioterapia y la radioterapia. En respuesta a esa demanda, se definen tratamientos completos que incluyen cuidados tan variados como postizos y pelucas sin costuras interiores para evitar roces, aceites para el cuero cabelludo, sistemas de hidratación y regeneración capilar, maquillaje auto-reparador para disimular las manchas en la piel o terapias de oxigenación cutánea.

Actualmente la peluquería y la estética tienden a diferenciarse, y a ser desempeñados por **profesionales especializados**. No obstante, es habitual encontrarse con establecimientos que ofrecen servicios de ambas actividades, o que incorporan algunos servicios básicos comunes, como manicura o depilación a la cera. Este tipo de servicio integral, acoplado la estética al marco de actuación de la peluquería, permite ofrecer al cliente un **servicio completo**.

La estética como actividad complementaria no es exclusiva de las peluquerías. Gimnasios, tiendas de cosmética, centros de bronceado, etc., cuentan a menudo con una o dos cabinas en las que se ofrecen tratamientos de belleza, lo que les permite captar nuevos clientes y además aumentar las ventas.

Centrándonos en el mundo de la estética, podemos considerar el “**Anti-aging**” como el tratamiento del futuro. El anti-aging se refiere a cualquier acto susceptible de analizar, controlar y retrasar el proceso de envejecimiento, y, en el terreno de los centros de estética se identifica con todo tipo de tratamientos de tipo cosmético que tienden a mejorar el aspecto físico de la persona. El profesional de la estética ofrecerá tratamientos basados en sistemas de electrólisis-electroporación, vacuoterapia u oxigenoterapia, todos ellos sistemas que aportan energía y equilibrio a nivel celular y que, a través de un proceso de estimulación tisular, regeneran tejidos y sustancias inmersos en un lento proceso degenerativo.

En otro sentido, destaca la fuerte penetración que está teniendo en España la técnica californiana del **masaje “On-Site”**. Es éste un sistema de masaje basado en acupresión, digitopresión o digitopuntura, extraído del masaje tradicional japonés, cuya secuencia de módulos y maniobras está muy elaborada y razonada para provocar en el usuario la activación de la circulación sanguínea y linfática y un efecto descontracturante casi inmediato, provocando una buena salud y armonía en el cuerpo.

También marcan tendencia nuevas técnicas en desarrollo de métodos orientales, como el Reiki o las Terapias de Polaridad.

Asimismo, el empleo de nuevos productos para el desarrollo de los tratamientos se presenta como un elemento innovador en la oferta de los establecimientos de belleza: en Asturias observamos la existencia de oferta de tratamientos de sidroterapia, basados en análisis cosméticos y microbiológicos.

Las posibilidades de desarrollo de los Balnearios y Baños, en seguimiento de las nuevas tendencias, son muy amplias y abarcan desde el “**Aquafitness**”, especialidad muy concurrida por el público senior, “**Aquaeróbic**”, “**Aquagym**” o “**AquaStep**”, hasta las nuevas modalidades de “**Hidroring**”, a realizar en el agua con una bicicleta especial.

En el caso de las Instalaciones Deportivas, las personas expertas opinan que éstas constituyen una industria que día a día busca nuevas tendencias para crecer. Entienden, que las nuevas técnicas que buscan su consagración tienden a ser las llamadas **actividades cuerpo-mente**, como el **Yoga** (en sus diferentes versiones), **Tai-chi** o **Pilates**.

Entre las nuevas tendencias, comienza a penetrar en España la técnica del “**Jukari**”, novedoso fitness que utiliza como elemento principal un trapecio que da la posibilidad de realizar un sinnúmero de ejercicios, destacando especialmente los ejercicios de salto. Esta técnica está inspirada en el “Circo del Sol” y los espectáculos de sus acróbatas.

Igualmente marcan tendencia las nuevas modalidades que **fusionan el aeróbic con los últimos ritmos musicales**. Actividades coreografiadas como el Aeróbic Latino, el Jazz Aeróbic o el Funk / Hip-Hop basados respectivamente en ritmos como la salsa y el merengue, inspirados en temas de soul y funk o directamente relacionados con la cultura del Rap. Igualmente se destaca la oportunidad de otras actividades como la Danza del Vientre, Bailes de Salón, Capoeira, Batuka o Zumba (clase de cardio que combina el baile aeróbico con música hindú, árabe, africana y latina). Las actividades anteriores son muy estimadas por el público femenino.

Asimismo, se señalan las **opciones de trabajo cardiovascular**, dirigidas a los usuarios masculinos, como es el Ciclo Indoor o el Remo Indoor, basado en esa especialidad pero sin contar con el factor climatológico. Dentro de esta gama destaca el Indoor Walking, que aporta los beneficios de caminar en un lugar resguardado y amenizado por el visionado de películas o programas de televisión. Se encuentran igualmente al alza, las actividades basadas en el boxeo y las artes marciales, con una amplia variedad de denominaciones tales como Aerobox, Aerocombat o Cardio Kick Boxing, con las que se realiza un importante trabajo cardiovascular y de tonificación, con la característica de realizarse en grupo.

4 :: MAPA OCUPACIONAL

El estudio de investigación de las actividades enmarcadas en el amplio sector de servicios personales, acotadas a los subsectores de peluquerías y tratamientos de belleza, balnearios y baños y actividades deportivas, permitió delimitar las ocupaciones características de estas actividades en las empresas asturianas, pudiendo concluir en un listado de 14 ocupaciones profesionales en este sector, que en la actualidad se confirman.

- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 1. Gerente | 8. Director Deportivo / Técnico |
| 2. Encargado/a de salón | 9. Monitor |
| 3. Oficial de peluquería | 10. Director Médico |
| 4. Ayudante de peluquería | 11. Encargado de área termal |
| 5. Esteticista | 12. Bañero - socorrista |
| 6. Ayudante de esteticista | 13. Encargado de área de tratamientos |
| 7. Recepcionista | 14. Fisioterapeuta |

En el siguiente cuadro se muestra el catálogo de ocupaciones enmarcadas en los subsectores correspondientes, pudiendo observar como alguna de ellas está presente en varios subsectores, como es el caso de Esteticista y Monitor, y destacando en todos ellos las ocupaciones transversales de Gerente y Recepcionista.

Ocupaciones del sector servicios personales

(tabla 11)

Fuente: Elaboración propia

Subsector Peluquerías	Subsector Balnearios y baños
Gerente	Director General/Gerente
Encargado de Salón	Director Médico/Técnico
Oficial de Peluquería	Encargado Área Aguas
Ayudante de Peluquería	Encargado Área Tratamientos
Recepcionista	Bañero – Socorrista
	Fisioterapeuta
Subsector Estética	Esteticista
Gerente	Monitor
Encargado de Salón	Recepcionista
Esteticista	
Ayudante de Esteticista	Subsector Instalaciones Deportivas
Recepcionista	Director General/Gerente
	Director Deportivo Técnico
	Monitor / Instructor

Un **"mapa de las ocupaciones"** permite reconocer las áreas de desempeño presentes en el mercado. Es una impresión del panorama ocupacional y brinda una visión del mercado de trabajo y de las áreas de trabajo.

Mostramos a continuación una descripción de las 14 ocupaciones del sector servicios personales, estructuradas conforme a los tres subsectores objeto de este estudio: Peluquería y Estética, Instalaciones Deportivas y Balnearios y Baños.

El mapa contiene información de las profesiones, estructurada en tres partes:

- Funciones. Se recoge en este apartado un exhaustivo catálogo de los desempeños de la ocupación.
- Competencias Técnicas. Conjunto de conocimientos, destrezas, actitudes y valores, aplicados en forma idónea en el trabajo, hacia el logro de objetivos propuestos.
- Habilidades. Una habilidad es saber-hacer. El concepto engloba un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		GERENTE
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Dirigir el equipo	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos informáticos	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Elaborar la política de la organización	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	
Fijar objetivos	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	
Controlar y evaluar	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		ENCARGADO/A DE SALÓN
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Organizar los Recursos Humanos	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Dirección técnica y artística del salón - Distribución de tareas	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Logística	- Control y gestión de stocks	

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		OFICIAL DE PELUQUERÍA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Cuidados generales del cabello	- Anatomía y fisiología - Higiene capilar personalizada - Aplicación de tratamientos capilares - Utilización de aparatología - Utilización de cosméticos - Utilización de cosméticos naturales: Fitoterapia	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Tricología	- Ciclo vital del cabello - Análisis del cabello - Principales anomalías - Diagnóstico - Aplicación de tratamiento - Utilización de cosméticos y fitoterápicos - Masaje capilar - Elaboración de la ficha técnica del tratamiento	
Cambios temporales de forma del cabello	- Diseño de peinado - Marcados clásicos: Rulos - Anillados - Secado a mano: Cepillos (Redondo, Plano, Esqueleto) - Difusor - Peine - Dedos - Visagismo - Ondulado con plancha - Ondulado con tenacillas: Ondas; Tirabuzones - Ondas al agua	
Cambios ornamentales del cabello	- Modalidades de peinados acordes a la fisionomía del cliente - Peinados artísticos y de fantasía - Trenzados - Recogidos actuales - Moños clásicos - Colocación de adornos - Extensiones	

(continúa)

Cambios permanentes de forma del cabello	- Transformación capilar - Utilización de herramientas y cosméticos adecuados al cabello y al resultado deseado - Permanente clásica - Moldeado: Diferentes técnicas - Desrizado, planchas, toga - Alisado japonés	
Cambios del color del cabello	- Tipologías del cabello y su tratamiento específico - Herramientas y cosmética para el color - Aplicación del color temporal - Teorías del color - Coloraciones clásicas - Mezcla de colores - Reflejos - Manchas - Transparencias - Evaluación y control de calidad del resultado - Elaboración de la ficha técnica del cliente	
Cambios de medida en el cabello	- Tipología de cortes en función de las características del cabello - Conocimientos de fisiología - Herramientas de corte: Tijera clásica; Tijera de entresacar; Navaja; Máquina de corte - Geometría en el corte - Cortes actuales femeninos - Cortes actuales masculinos - Cortes de bebés y niños - Corte y rasurado de barba y bigote	
Prótesis capilares	- Tipos de prótesis capilares - Metodología de aplicación en función de la edad y el sexo del cliente - Fisonomía capilar - Técnicas de elaboración y fijación de prótesis - Formas de peinado y diseño de prótesis que posibilitan el acabado natural - Técnicas aplicables para cubrir calvicies	

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		AYUDANTE DE PELUQUERÍA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Cuidados generales del cabello	- Higiene capilar personalizada - Aplicación de tratamientos capilares sin intervenir en su diagnóstico - Utilización de cosméticos - Utilización de cosméticos naturales: Fitoterapia	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Tricología	- Utilización de cosméticos y fitoterápicos - Masaje capilar	
Cambios temporales de forma del cabello	- Iniciar peinados - Marcados clásicos: Rulos - Anillados - Secado a mano: Cepillos (Redondo, Plano, Esqueleto) - Difusor, Peine, Dedos - Ondulado con plancha y con tenacillas	
Cambios ornamentales del cabello	- Modalidades de peinados acordes a la fisonomía del cliente - Iniciar peinados y recogidos - Extensiones	
Cambios permanentes de forma del cabello	- Herramientas y cosméticos adecuados al cabello y al resultado deseado - Tipología de productos que puede aplicarse al proceso de rizado y desrizado del cabello	
Cambios del color del cabello	- Tipologías del cabello y su tratamiento específico - Herramientas y cosmética para el color - Aplicación del color total o parcial	
Cambios de medida en el cabello	- Tipología de cortes en función de las características del cabello - Conocimientos de fisiología - Herramientas de corte: Tijera clásica; Tijera de entresacar; Navaja; Máquina de corte - Geometría en el corte - Inicio de cortes actuales femeninos - Inicio de cortes actuales masculinos - Inicio de cortes de bebés y niños - Corte y rasurado de barba y bigote	

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		ESTETICISTA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Estética facial	- Morfología del rostro y técnicas de mejora - Cosmetología facial - Métodos de aplicación - Dermatología y reacciones alérgicas - Electroestética	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Estética corporal	- Anatomía - Diagnóstico de problemas corporales - Tratamientos de la higiene corporal - Tratamiento de busto y estrías - Tratamientos específicos para las extremidades - Tratamientos específicos para la obesidad y celulitis - Electroestética	
Masaje	- Mesoterapia facial y corporal - Cosmetología específica - Tratamientos de lesiones leves - Tipos de movilizaciones de articulaciones y músculos - Alteraciones óseas, articulares y musculares - Estiramientos	
Depilación	- Reacciones de la piel y su tratamiento - Hirsutismo y sus tratamientos - Tipos de cera, composición y aplicación - Técnicas de depilación y decoloración del vello - Aplicación de cera fría y caliente - Depilación eléctrica por electrocoagulación	
Maquillaje	- Morfología del rostro del cliente y técnicas de mejora - Cosmetología - Dermatología y reacciones alérgicas - Visagismo - Maquillaje de calle - Maquillaje de noche y fiesta	

(continúa)

	- Maquillaje de caracterización, fantasía y corporal - Maquillaje para fotografía y cine - Maquillaje permanente	
Fisioestética	- Anatomía y masoterapia - Electroestética - Cinesiterapia, movilizaciones - Hidroterapia, fototerapia, láser, ultrasonidos y campos magnéticos	
Dietética	- Diagnóstico de la situación alimentaria de los individuos - Nutrición - Malnutrición	
Manicura - Pedicura	Conocimientos sobre: - Tipos de trastornos más comunes en las uñas - Tipos de productos empleados en la manicura y en el tratamiento de las uñas - Cosmetología aplicada a la uña - Tipos de manicura de pies y manos - Técnicas de masaje aplicables a las uñas - Procedimiento de aplicación de productos específicos en uñas de manos y pies - Escultura y aplicación de prótesis de uñas	
Operaciones de venta de productos estéticos, utensilios y aparatos de belleza	Conocimientos sobre: - Contabilidad - Características de los productos que se venden	

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		AYUDANTE DE ESTETICISTA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Estética facial y corporal	Conocimientos sobre: - Higiene facial - Cosmetología - Técnicas de esterilización de instrumentos	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Depilación	- Tipos de cera, composición y aplicación - Técnicas de depilación y decoloración del vello - Aplicación de cera fría y caliente - Reacciones de la piel y su tratamiento	
Maquillaje	- Morfología del rostro del cliente y técnicas de mejora - Cosmetología - Dermatología y reacciones alérgicas - Métodos para el embellecimiento de rostro y cara - Tipos de utensilios adecuados para el tratamiento de la piel del rostro	
Manicura - Pedicura	Conocimientos sobre: - Tipos de trastornos más comunes en las uñas - Tipos de productos empleados en la manicura y en el tratamiento de las uñas - Cosmetología aplicada a la uña - Tipos de manicura de pies y manos - Técnicas de masaje aplicables a las uñas - Procedimiento de aplicación de productos específicos en uñas de manos y pies - Escultura y aplicación de prótesis de uñas	
Operaciones de venta de productos estéticos, utensilios y aparatos de belleza	Conocimientos sobre: - Contabilidad - Características de los productos que se venden	

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza		RECEPCIONISTA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Recepcionar a la clientela	- Técnicas de atención al cliente	- Orientación al cliente - Capacidad de comunicación - Amabilidad
Gestión de agenda	- Conocimientos informáticos - Conocimientos de atención telefónica	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Subsector: Instalaciones Deportivas		DIRECTOR GENERAL / GERENTE
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Dirigir el equipo	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos informáticos	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación
Elaborar la política de la organización	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad
Fijar objetivos	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	- Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa
Controlar y evaluar	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	- Madurez emocional - Resolución de problemas

Subsector: Instalaciones Deportivas		DIRECTOR DEPORTIVO / TÉCNICO
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Organizar los Recursos Humanos	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Tipos de actividades deportivas	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Dirigir la Sala técnicamente, planificando, organizando y coordinando las diversas actividades	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos en técnicas de entrenamiento - Conocimientos en tipos de gimnasia	
Utilización eficaz de los recursos humanos y materiales	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Atención al cliente - Recursos didácticos - Técnicas de entrenamiento - Aparatos y sistemas	
Logística	- Control y gestión de stocks - Administración de establecimientos	

Subsector: Instalaciones Deportivas		MONITOR (*)
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Atender las necesidades de los clientes en la sala	- Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia - Atención al cliente - Tipos de actividades deportivas - Anatomía - Aparatos, materiales y sistemas existentes en la sala - Recursos didácticos - Fisiología - Nutrición - Técnicas de primeros auxilios	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene - Resistencia física
Elaborar el programa deportivo de los clientes	- Anatomía - Fisiología - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia - Nutrición - Atención al cliente - Sistema cardiovascular - Aparatos, materiales y sistemas existentes en la sala - Dietética	
Vigilar la correcta realización de las actividades	- Anatomía - Fisiología - Atención al cliente - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	- Mantenimiento de sala - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios	
		(*) Válido para los distintos tipos de monitores en atención a la especialidad impartida: Pilates, Indoor-Spinning, Musculación, Aeróbic, etc.

Subsector: Balnearios y baños		DIRECTOR GENERAL / GERENTE
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Dirigir el equipo	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos informáticos	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación
Elaborar la política de la organización	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad
Fijar objetivos	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	- Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa
Controlar y evaluar	- Conocimientos de gestión y administración de empresas	- Madurez emocional - Resolución de problemas

Subsector: Balnearios y baños		DIRECTOR MÉDICO / TÉCNICO
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Decidir sobre las indicaciones y/o contraindicaciones balneoterápicas, así como su forma de aplicación a todos los pacientes que acuden al establecimiento	- Medicina - Conocimientos específicos en hidrología médica	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Hacerse cargo de todos los procesos incidentales que puedan surgir a nivel asistencial, con independencia del tratamiento balneoterápico	- Medicina - Conocimientos específicos en hidrología médica	
Confeccionar al final de temporada una memoria sobre los tratamientos de las enfermedades para las que son indicadas las aguas del balneario, determinando, asimismo, las deficiencias sanitarias si las hubiera	- Conocimientos específicos en hidrología médica - Legislación ad hoc	
Redactar, de acuerdo con la propiedad del balneario, el Reglamento de Régimen Interior del Establecimiento que estará a disposición de los usuarios, expuesto en lugar visible y visado por la Consejería competente en materia de Salud Pública	- Conocimientos específicos en hidrología médica - Legislación ad hoc - Conocimientos de gestión y administración de empresas - Conocimiento total de las instalaciones y RRHH	
Establecer la forma y horario de las consultas	- Gestión de agenda	

Subsector: Balnearios y baños		ENCARGADO ÁREA AGUAS
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Desempeñar el puesto de alta dirección en su área	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Conocimientos en administración de los recursos materiales y gestión del personal - Legislación deportiva	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Vigilar y controlar las instalaciones del área	- Conocimiento de las instalaciones - Técnicas de natación - Técnicas en primeros auxilios - Técnicas de reanimación - Técnicas de rescate - Tratamiento de heridas - Comportamiento ante accidentes - Dolencias cardiovasculares - Anatomía - Músculo y articulación	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	- Mantenimiento de las instalaciones - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios	

Subsector: Balnearios y baños		BAÑERO – SOCORRISTA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Vigilar y controlar las instalaciones del área	- Conocimiento de las instalaciones - Técnicas de natación - Técnicas en primeros auxilios - Técnicas de reanimación - Técnicas de rescate - Tratamiento de heridas - Comportamiento ante accidentes - Dolencias cardiovasculares - Anatomía - Músculo y articulación	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Preparación y cuidado de baños y saunas	- Conocimiento de las instalaciones - Conocimientos de los utensilios, instrumentos y productos de mantenimiento	
Puesta en marcha y mantenimiento de toda clase de máquinas y aparatos técnicos	- Conocimientos de la maquinaria y aparatos técnicos - Conocimiento de los utensilios e instrumentos empleados en piscinas y saunas	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	- Mantenimiento de las instalaciones - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios	

Subsector: Balnearios y baños		ENCARGADO ÁREA TRATAMIENTOS
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Desempeñar el puesto de alta dirección en su área	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Conocimientos en administración de los recursos materiales y gestión del personal	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Vigilar y controlar las instalaciones del área	- Conocimiento de las instalaciones - Tipos de tratamientos - Técnicas de aplicación - Técnicas de reanimación - Dolencias cardiovasculares - Anatomía	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	- Mantenimiento de las instalaciones - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios	

Subsector: Balnearios y baños		FISIOTERAPEUTA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Aplicación de técnicas fisioterapéuticas	- Terapias manuales - Masaje terapéutico - Rehabilitación en piscina - Mecanoterapia - Electroterapia - Termoterapia - Hidroterapia - Dígitoterapia	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene

Subsector: Balnearios y baños		ESTETICISTA (*)
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Diagnóstico y "protocolo" de procesos de estética integral	- Anatomía, fisiología y patología humanas aplicadas a la estética integral - Definir y "protocolizar" el tratamiento y/o cuidados en función del diagnóstico estético, organizando la prestación del servicio, en condiciones de calidad óptima	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Aplicación de técnicas hidrotermales	- Lodos y algas - Masajes bajo duchas de agua caliente utilizando lodo como vehículo del masaje - Baño turco	
Aplicación de tratamientos específicos	- Aromaterapia - Chocولاتerapia - Talasoterapia - Yogurterapia...	
		(*) Estas funciones son complementarias a las expuestas anteriormente en otros subsectores.

Subsector: Balnearios y baños		MONITOR
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Instruir sobre la actividad a realizar	- Conocimiento de las distintas técnicas: Tai-chi, Pilates...	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Atender las necesidades de los clientes	- Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia - Atención al cliente - Tipos de actividades deportivas - Anatomía - Aparatos, materiales y sistemas existentes en la sala - Recursos didácticos - Fisiología - Nutrición - Técnicas de primeros auxilios	
Vigilar la correcta realización de las actividades	- Anatomía - Fisiología - Atención al cliente - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia	

Subsector: Balnearios y baños		RECEPCIONISTA
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Recepcionar a la clientela	- Técnicas de atención al cliente	- Orientación al cliente - Capacidad de comunicación - Amabilidad - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Gestión de agenda	- Conocimientos informáticos - Conocimientos de atención telefónica	

5 :: EL MERCADO LABORAL DEL SECTOR

Perspectivas del mercado laboral en España.

Hasta finales del año 2007, la economía española había mantenido un elevado dinamismo, presentando variaciones interanuales del PIB en torno al 4%. Sin embargo, a lo largo de 2008 ya se comenzaron a apreciar los primeros síntomas de debilitamiento, cerrando el año con un descenso del 0,7% y, en el tercer trimestre de 2009, último del que se tienen datos, la variación interanual era ya del -4%.

Por lo que se refiere al empleo, los dos últimos años han mostrado una tónica constante de pérdida de empleo. La información estadística proporcionada por la EPA mostraba ya en el primer trimestre de 2008 un menor dinamismo, debido a la desaceleración del crecimiento de la economía, en coincidencia con incrementos en el nivel de precios y el descenso en el número de compraventas de viviendas, cerrándose el año con un descenso superior al 3%, respecto a 2007.

A lo largo de 2009 las cifras de empleo no presentan signos de recuperación, registrándose una variación interanual superior al -6% y un descenso de más del 9% respecto al tercer trimestre de 2007, fecha a partir de la cual el número de ocupados comenzó a descender.

La tasa de paro a finales de 2009 se situó en el 18,83%, (8,6% en 2007), presentando una cifra de 4.326.500 parados según la Encuesta de Población Activa del INE.

La proporción entre hombres y mujeres ha venido invirtiéndose durante los últimos dos años y a finales de 2009 la mujer representaba, aproximadamente, el 45% del total. Por tramos de edad, las proporciones se mantienen, con excepción del tramo de edad comprendido entre 16 y 19 años, donde las mujeres representan solamente el 38%, y por encima de los 60 años, donde el porcentaje de mujeres se ha reducido de forma drástica.

Por sectores de actividad, a diferencia de años anteriores, en los que se podía observar cómo el paro de determinados sectores disminuía, como es el caso de la Industria y los Servicios entre 2006 y 2007, en 2009 las cifras de desempleo de todos los sectores han experimentado un importante incremento. En el sector Servicios es donde se concentra el mayor número de parados y, en relación al año 2007, el sector más afectado ha sido el de la Construcción, sector en el que la cifra de parados se ha multiplicado por 2,1.

Por lo que se refiere a los **datos de contratación**, desde el año 2003, tanto el número de contratos como el de personas contratadas había seguido una línea ascendente (sirva de ejemplo el 5% de incremento entre 2004 y 2005 ó el 8% entre este último año y 2006). Sin embargo, en 2007 el incremento respecto al año anterior fue de tan sólo el 0,5%, hasta alcanzar los 18.626.804 contratos, y, a partir de ese año, se produciría un descenso destacado hasta llegar a la cifra de 14.026.395 contratos registrados en 2009.

Las principales actividades económicas en función del número de contratos formalizados por empresas del Régimen General y el Régimen Especial de la Minería y el Carbón, son las Actividades administrativas y servicios auxiliares (3.034.891 contratos), Construcción (1.649.490 contratos), Hostelería (1.523.968 contratos) y Comercio (1.245.594 contratos).

Por sectores de actividad, no todos se han comportado uniformemente, presentando solo el sector Servicios incrementos constantes, con subidas superiores a la media.

En cuanto a la distribución de los contratos por sexo, las cosas no han cambiado sustancialmente respecto a los datos presentados en el anterior estudio, ya que, durante 2009, el 53% de los contratos se realizaron a hombres (la contratación masculina representaba un 54% en 2007), correspondiendo el 47% a mujeres. Respecto a 2008, se produce un descenso de la contratación similar en ambos colectivos (15,74% para las mujeres y 15,36% para los hombres).

Perspectivas del mercado laboral en Asturias.

Partiendo de los datos ofrecidos por la Encuesta de Población Activa (EPA) del INE para el tercer trimestre de 2009, podemos destacar algunos datos básicos para la población regional y su relación con la actividad y el empleo.

- En primer lugar, en esta región hay un total de 933.000 personas de 16 ó más años, cifra que supone aproximadamente el 89% de la población asturiana.
- Se encuentran en situación de actividad un total de 484.900 personas, lo que indica que la tasa de actividad del Principado ha ascendido de un 49,47% a un 51,97% en los últimos tres años, aunque sigue situándose casi ocho puntos por debajo de la tasa para el conjunto nacional (59,81%).
- La población inactiva en Asturias asciende a un total de 448.100 personas, mientras que el volumen de población ocupada es de 419.800 personas, ambas cifras superiores a las presentadas en 2006, aunque en un porcentaje bastante reducido.
- Por otro lado, la tasa de paro en Asturias se ha incrementado hasta el 13,42%, encontrándose en situación de paro un total de 65.100 personas. Esta cifra es bastante inferior a la del conjunto nacional, que supone el 17,93%.

Así, Asturias posee un menor índice de actividad que el total nacional, aspecto que repercute en la situación del mercado laboral asturiano, si bien, como hemos visto, la tasa de desempleo se ha incrementado en menor medida que en el conjunto nacional.

Atendiendo al sector económico en el que los trabajadores ocupados desarrollan su actividad, se puede apreciar la siguiente distribución en la realidad asturiana.

Ocupados por sector económico (2009)

(tabla 12)

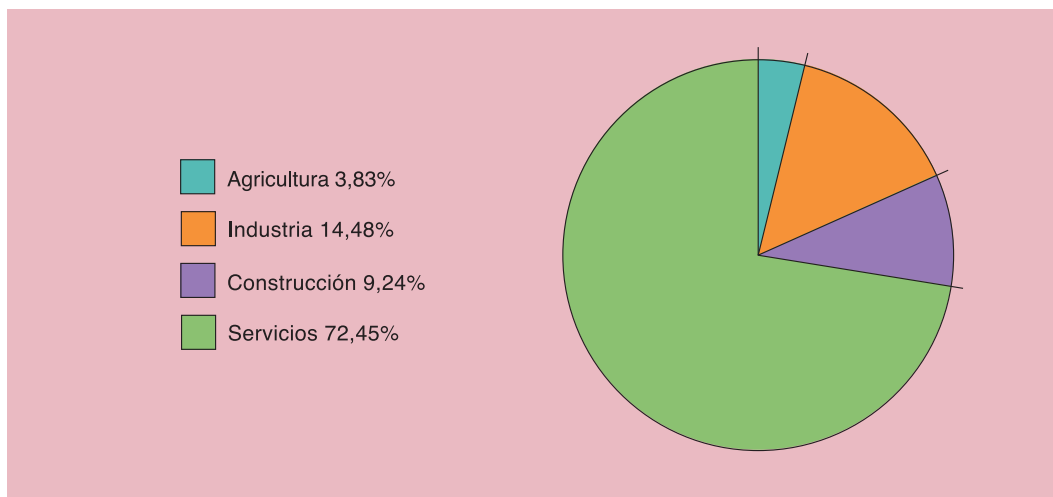
Fuente: EPA III Trimestre 2009

Sector	N.º Ocupados	%
Agricultura	16.100	3,83%
Industria	60.800	14,48%
Construcción	38.800	9,24%
Servicios	304.200	72,45%

Ocupados por sector económico en Asturias

(gráfico 2)

Fuente: EPA III Trimestre 2009



El sector servicios es aquel que ocupa a un mayor porcentaje de trabajadores en Asturias, con un total de 304.200 trabajadores, lo que en términos porcentuales supone un 72,45% de la población ocupada. Tras el sector servicios, y por peso porcentual, se encuentran industria, construcción y agricultura.

Centrando nuestro análisis en el **personal ocupado en el sector de servicios personales**, acotado a los subsectores objeto del presente estudio, es decir, peluquerías y otros tratamientos de belleza, instalaciones deportivas y actividades termales y balnearios, dicho sector ocupa en la actualidad a un total de **7.107 personas**, según datos facilitados por la Tesorería General de la Seguridad Social, referidos al último día del mes de diciembre de 2009, detallándose en el siguiente cuadro, la distribución entre personal por cuenta ajena y por cuenta propia:

Personal ocupado en los servicios personales en Asturias

(tabla 13)

Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social. Diciembre 2009

Actividad	Trab. C/A	Trab. C/ P	Total
Gestión de instalaciones deportivas	759	25	784
Peluquerías y otros tratamientos de belleza	3.311	2.893	6.204
Actividades termales y balnearios	61	58	119
Total	4.131	2.976	7.107

A la vista de estos datos, podemos concluir que el sector se caracteriza por una fuerte presencia de trabajadores por cuenta propia (suponen más del 40% del total del personal ocupado) y la hegemonía del subsector peluquería, que representa un 87,29% del total del personal ocupado en el conjunto de las actividades estudiadas, dato que supone una reducción respecto a los datos de 2008, en que las actividades de peluquería representaban un 92,24% sobre el total. Ello permite concluir que la evolución de las cifras respecto al número de trabajadores del sector de servicios personales presentan diferente signo según las distintas actividades: se ha reducido el número de trabajadores, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, en la actividad de peluquerías y otros

tratamientos de belleza, dato que pone de manifiesto el ajuste de personal habido en el subsector, mientras que el número de trabajadores en los otros dos subsectores (instalaciones deportivas y actividades termales y balnearios) ha aumentado, siendo estas cifras las que sostienen el aumento de personal que presenta la radiografía general del sector.

Demanda de empleo y contratación

Los datos de demandantes de empleo y de contratación de los subsectores acotados se presentan en relación a las ocupaciones propias de cada uno de ellos. Así, para el subsector de Peluquería y otros tratamientos de belleza, corresponden los datos de las ocupaciones enmarcadas en el grupo denominado "peluqueros, especialistas en tratamientos de belleza y trabajadores asimilados" (CNO 5130); al subsector Actividades Deportivas se corresponden los datos de las ocupaciones enmarcadas en el grupo denominado "deportistas y profesionales similares" (CNO 3545) y al subsector de Balnearios y Baños, además de los dos anteriores, se corresponderían los datos de la ocupación de fisioterapeutas (CNO 3133).

El total de demandantes de empleo en los subsectores analizados, ascendió en el período de julio de 2008 a junio de 2009, en Asturias, presentando un incremento del 21,70% respecto a la cifra del período anterior, esto es julio 2007-junio 2008, y rompiendo la tendencia presentada desde 2005.

El análisis individualizado de cada uno de los subsectores, respecto a la cifra de demandantes de empleo, presenta un incremento en el subsector de peluquerías y actividades deportivas, mientras que para la ocupación de fisioterapeuta, la tendencia difiere, puesto que la cifra de demandantes ha descendido en el último periodo.

El siguiente gráfico muestra la evolución en la cifra de desempleados de cada uno de los subsectores objeto de estudio, desde junio de 2005 hasta julio de 2009, donde puede apreciarse la diferente tendencia en la demanda de empleo:

Evolución de la demanda de empleo en las actividades de servicios personales

(gráfico 3)

Fuente: SEPEPA

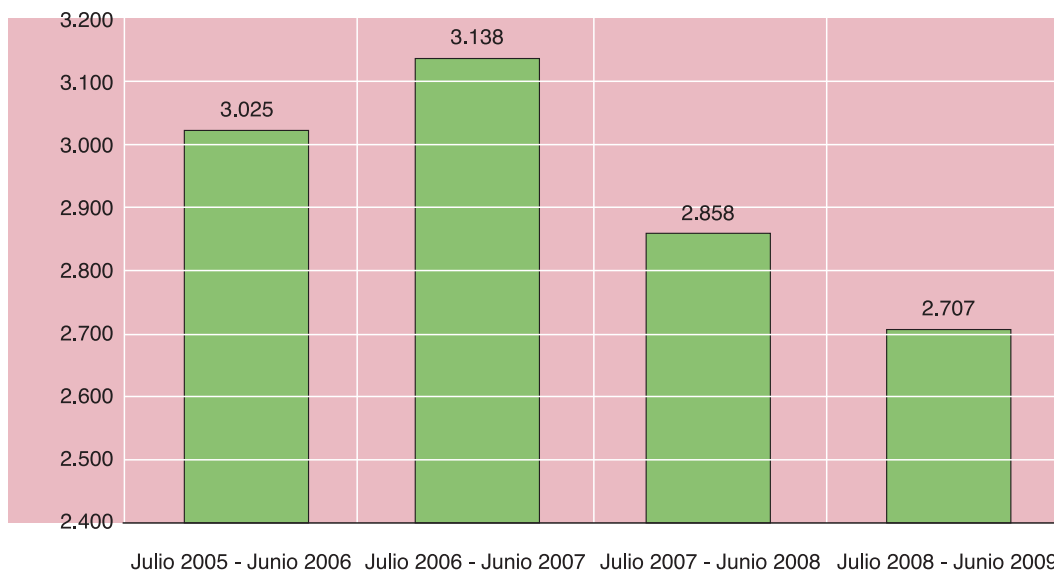


Por lo que se refiere a los **datos de contratación**, en las actividades de Peluquería y otros tratamientos de belleza, las contrataciones ascendieron a un total de 2.707, lo que supone un descenso, en términos absolutos, del 5,28% respecto al período anterior. Dado que el período comprendido entre julio de 2007 y junio de 2008 se caracterizó por un descenso importante (8,93%), la tendencia, por tanto, parece seguir una tónica descendente, que si bien tiende a la estabilización, probablemente mantendrá el volumen de contratación por debajo de los 3.000 contratos anuales.

Evolución de la contratación en la actividad de peluquería

(gráfico 4)

Fuente: SEPEPA



La evolución mensual de la contratación presenta el siguiente esquema, donde pueden observarse las épocas de mayor y menor nivel de contratación, así como el peso de la contratación de mujeres en la actividad de peluquerías.

Evolución de la contratación en la actividad de peluquería, desagregada por sexos

(gráfico 5)

Fuente: SEPEPA



Observando la estructura de personal por sexo que representan los datos de contratación, se puede apreciar el predominio de mujeres en el sector, pues representan el 95% del personal ocupado.

En el ámbito de las actividades de mantenimiento físico y deportivo, con volúmenes de contratación inferiores a los presentados por la actividad de peluquerías y otros tratamientos de belleza, se destacan notables diferencias en dos aspectos: la contratación refleja claros signos de estacionalidad en la actividad, y respecto al sexo del personal contratado, prácticamente se está en un nivel de paridad.

Evolución de la contratación en las actividades deportivas

(gráfico 6)

Fuente: SEPEPA

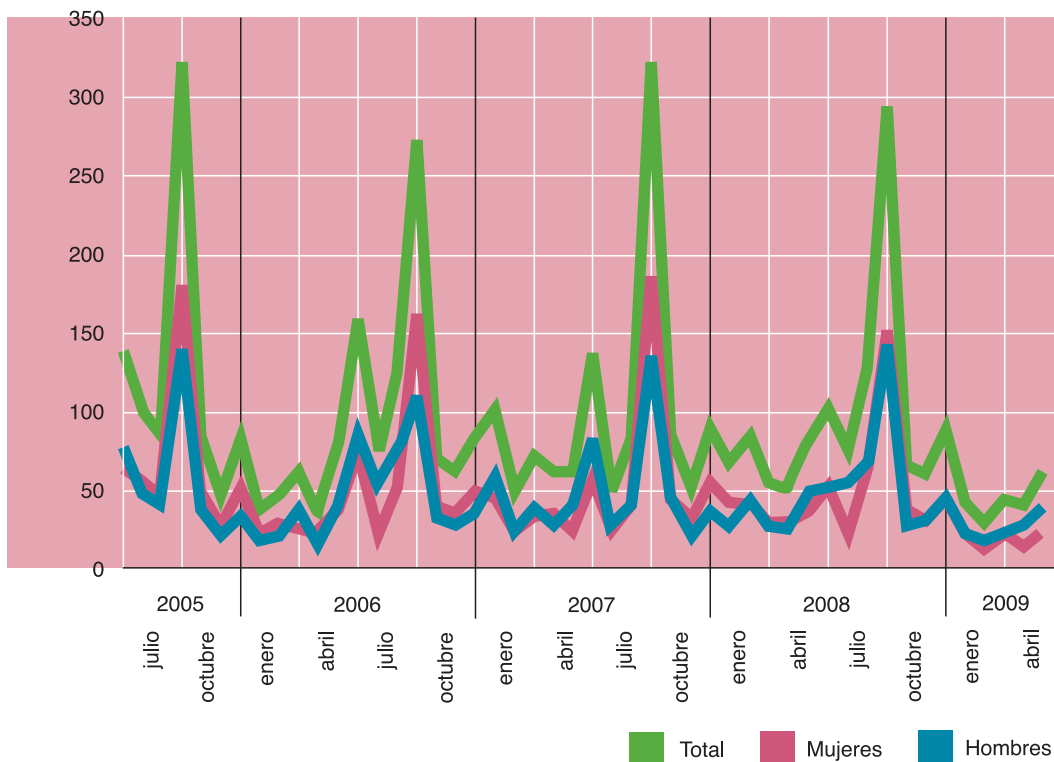


El dato de estacionalidad se aprecia con mayor detalle si observamos la evolución de la contratación entre julio de 2005 y junio de 2009, tal como se representa en el siguiente gráfico:

Evolución de la contratación en las actividades deportivas, desagregada por sexos

(gráfico 7)

Fuente: SEPEPA

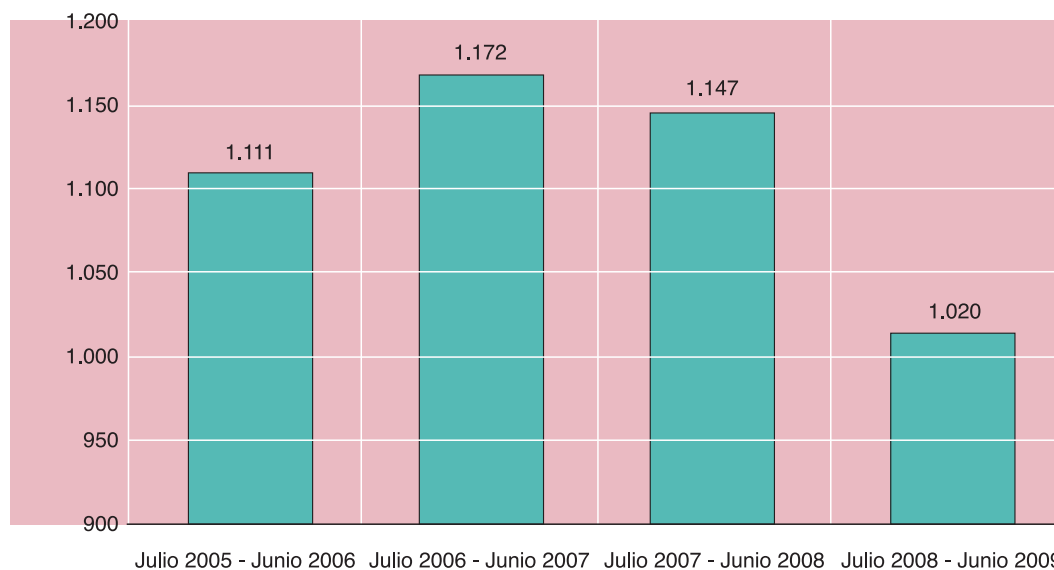


Por número de contratos, la actividad ha mantenido una tendencia bastante estable, en la horquilla entre 1.000 y 1.200 contratos anuales, si bien durante el último período los datos han marcado un mínimo, tal como refleja el siguiente gráfico:

Evolución de la contratación en las actividades deportivas

(gráfico 8)

Fuente: SEPEPA

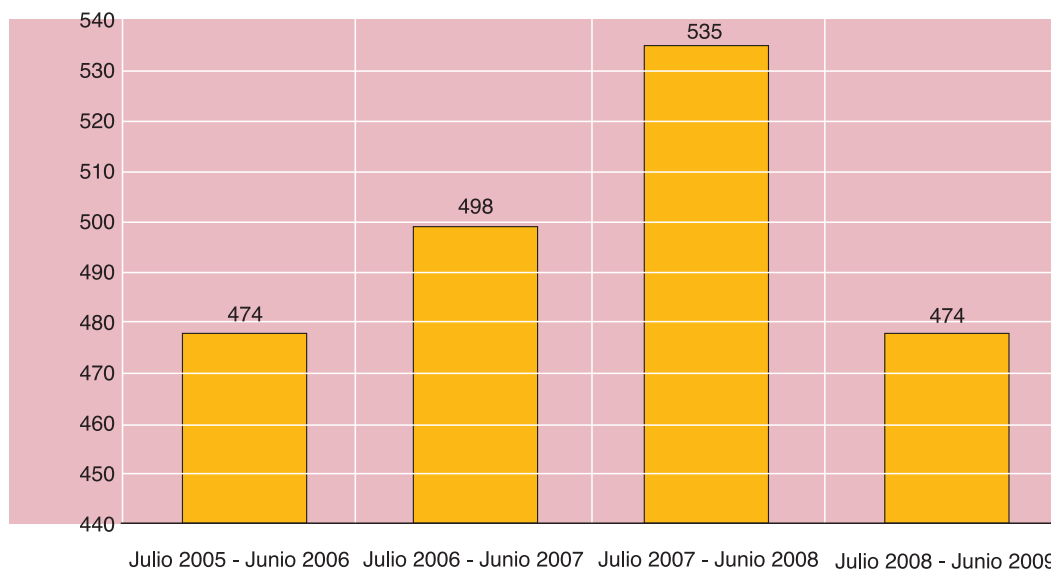


Dentro del ámbito de la actividad de Balnearios y Baños, la ocupación de fisioterapeuta, ha sufrido un descenso en el volumen de contratación del período analizado, pasando de 535 contratos en el periodo comprendido entre julio de 2007 y junio de 2008, a 474 en el periodo comprendido entre julio de 2008 y junio de 2009, lo que supone un descenso cercano al 13%.

Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta

(gráfico 9)

Fuente: SEPEPA



En el siguiente gráfico puede apreciarse la evolución mensual en el número de contratos relacionados con la ocupación, caracterizada por un mayor incremento en los meses estivales, y por la mayor presencia femenina.

Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta, desagregada por sexos

(gráfico 10)

Fuente: SEPEPA



Perspectivas de futuro

Las empresas del sector muestran signos de preocupación ante la actual situación, lo que se traduce en la adopción de posturas de prudencia en lo que se refiere al aumento de sus plantillas. La mayoría de las empresas consultadas no prevén ampliar sus plantillas, pero tampoco se plantean una reducción importante, pudiendo concluir en una situación de estabilidad. No obstante, los representantes de la Asociación del subsector de peluquerías nos han trasladado una impresión más negativa al respecto.

Por lo que se refiere a los otros dos subsectores, las empresas manifiestan unas expectativas de estabilidad o mantenimiento del empleo.

Ocupaciones más demandadas

Dentro del subsector de Peluquerías y Tratamientos de Belleza, la ocupación que presenta mayor demanda es la de Oficial de Peluquería. Sorprende, en este punto, que a pesar del incremento en la demanda de empleo en las ocupaciones propias del sector, las empresas continúen encontrando dificultad en la contratación de personal, sobremanera, en la ocupación de Oficial de Peluquería, tal como nos ponen de manifiesto los expertos entrevistados.

Por parte de las empresas del subsector de Instalaciones Deportivas se mantiene la dificultad en encontrar personal cualificado para la ocupación de monitor, incrementada cuando se trata de determinadas especialidades, cada vez más demandadas: Pilates, Tai-chi, etc.

6 :: FORMACIÓN

Para desarrollar este apartado del estudio, partimos de la presentación del actual sistema de formación, para posteriormente detallar el catálogo de los recursos formativos existentes en el Principado de Asturias en el sector de los Servicios Personales.

Sistema de formación

El **sistema de la formación profesional** comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006 de Educación (LOE) regula el **subsistema de la Formación Profesional Inicial**, que forma parte del sistema educativo y que comprende un conjunto de **ciclos formativos de grado medio y de grado superior** y los **Programas de Cualificación Profesional Inicial**. Esta norma ha introducido una mayor flexibilidad en el acceso, así como en las relaciones entre los distintos subsistemas de la formación profesional.

Los **ciclos formativos de grado superior** son un conjunto de conocimientos, habilidades, formación práctica y actitudes que preparan al estudiante para el ejercicio cualificado de una profesión. Proporcionan al alumno la formación necesaria para adquirir la competencia profesional propia de cada título. La titulación oficial obtenida es la de Técnico Superior de la profesión correspondiente y permite el acceso al mundo laboral, dado su carácter eminentemente finalista.

Los **ciclos formativos de grado medio** preparan a los alumnos para un oficio o profesión al finalizar la ESO. Permiten alcanzar una formación profesional en una especialidad determinada y dan la cualificación necesaria para acceder al mercado laboral. La titulación oficial obtenida es la de Técnico Medio de la profesión correspondiente.

Los **Programas de Cualificación Profesional Inicial** regulados en la Orden ECI/2755/2007, están destinados al alumnado mayor de dieciséis años, que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. El objetivo de estos programas es que todos los alumnos alcancen competencias profesionales propias de una cualificación de nivel 1 de la estructura actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, así como que tengan la posibilidad de una inserción sociolaboral satisfactoria y amplíen sus competencias básicas para proseguir estudios en las diferentes enseñanzas. Estos programas se denominaban, en la anterior regulación, Programas de Garantía Social.

Los programas de cualificación profesional inicial adoptarán modalidades diferentes, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria.

Cada modalidad irá dirigida asimismo a satisfacer unas necesidades formativas características, atendiendo a la situación educativa, personal y social del alumnado. De acuerdo con ello, se establecen las siguientes modalidades:

- a) **Aula Profesional:** dirigida a jóvenes, preferentemente escolarizados, que desean una inserción profesional temprana y podrían continuar formándose en los programas impartidos en los centros educativos ordinarios.
- b) **Taller Profesional:** dirigido a jóvenes, escolarizados o no, con notorias dificultades de adaptación al medio escolar y/o laboral y que, por ello, se encuentran en grave riesgo de exclusión

social, así como a jóvenes que, con independencia de las circunstancias que concurren, desean o necesitan una inmediata incorporación al mundo del trabajo y no disponen de las competencias básicas necesarias. Esta modalidad será desarrollada por las administraciones públicas, por entidades empresariales y por organizaciones no gubernamentales con experiencia educativa y sin finalidad de lucro.

- c) **Taller Específico:** dirigido a jóvenes con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, que tengan un nivel de autonomía personal y social que les permita acceder a un puesto de trabajo. Esta modalidad será desarrollada en los centros educativos o en las instituciones o entidades públicas o privadas sin finalidad de lucro con experiencia reconocida en la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

Asimismo, existen en el sistema educativo las denominadas **Enseñanzas de régimen especial**, que se distinguen de las denominadas de régimen general (Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional de grado medio, Formación Profesional de grado superior y Educación Universitaria). Dentro de las enseñanzas de régimen especial se incluyen las Enseñanzas Artísticas, Música y Danza, Arte Dramático, Artes Plásticas y de Diseño, Enseñanzas de Idiomas y otras enseñanzas que el Gobierno podrá establecer previa consulta a las Comunidades Autónomas, como es el caso de las titulaciones de Técnicos Deportivos. Fue la Ley del Deporte (Ley 10/1990, de 15 de octubre) la que encomendó al Gobierno la regulación de la Enseñanzas de los Técnico Deportivos, según las exigencias marcadas por los distintos niveles educativos en la L.O.G.S.E., lo que se desarrolló mediante el Real Decreto 1913/97, de 19 de diciembre (B.O.E. de 23 de enero de 1998), en el que se configuran como Enseñanzas de Régimen Especial los títulos de Técnicos Deportivos y se plantean sus enseñanzas mínimas.

En Asturias, estas enseñanzas están reguladas conforme al siguiente catálogo normativo:

- Decreto 30/2004, de 1 de abril, por el que establece la **ordenación general** de las enseñanzas de régimen especial correspondientes a los títulos de **Técnico Deportivo y de Técnico Deportivo Superior** en el Principado de Asturias (BOPA 23-04-2004)
- Decreto 88/2005, de 3 de agosto, por el que establecen los **currículos** y se regulan las **pruebas y requisitos** de acceso específicos correspondientes a los títulos de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior de las especialidades de los **Deportes de Montaña y Escalada** en el Principado de Asturias (**BOPA 17-09-2005**)
- Decreto 89/2005, de 3 de agosto, por el que establecen los **currículos** y se regulan las **pruebas y requisitos de acceso específicos** correspondientes a los títulos de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior de las especialidades de **Fútbol y Fútbol Sala**. (**BOPA 17-09-2005**)
- Decreto 135/2005, de 15 de diciembre, por el que establecen los currículos y se regulan las **pruebas y requisitos de acceso específicos** correspondientes a los títulos de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior de las especialidades

Podemos concluir, por tanto, que actualmente existen dos títulos de Técnicos Deportivos, que son el de Técnico Deportivo y el de Técnico Deportivo Superior en sus diferentes especialidades, equivalentes a todos los efectos a las enseñanzas correspondientes de grado medio y grado superior de la Formación Profesional.

Por su parte, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, ha supuesto un cambio fundamental en la regulación de los otros dos subsistemas de la formación profesional, que hasta ahora mantenían regulaciones independientes: la formación ocupacional (destinada a las personas desempleadas) y la formación continua (dirigida a los trabajadores/as), de forma que en la actualidad pasan a integrar el denominado **subsistema de Formación Profesional para el Empleo**. Este decreto es resultado del Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo, suscrito en febrero de 2006 por UGT, CCOO, CEOE y CEPYME y el Gobierno de España dentro del proceso del Diálogo Social.

Este nuevo modelo establece una integración de la Formación Ocupacional y la Continua, orientadas ambas al empleo. La Formación Profesional para el Empleo está integrada por las siguientes iniciativas de formación:

- a) La **formación de demanda**, que abarca las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación financiados total o parcialmente con fondos públicos, para responder a las necesidades específicas de formación planteadas por las empresas y por sus trabajadores.
- b) La **formación de oferta**, que comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados, y las acciones formativas dirigidas a los trabajadores desempleados con el fin de ofrecerles una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo.
- c) La **formación en alternancia con el empleo**, que está integrada por las acciones formativas de los contratos para la formación y por los **programas públicos de empleo – formación**, permitiendo al trabajador compatibilizar la formación con la práctica profesional en el puesto de trabajo. Estos últimos tienen como finalidad mejorar la cualificación y las posibilidades de empleo de determinados colectivos de desempleados; durante su desarrollo, los trabajadores participantes recibirán formación profesional adecuada a la ocupación a desempeñar en alternancia con el trabajo y la práctica profesional (son las Escuelas – Taller o Casas de Oficios y los Talleres de Empleo).

Por lo que se refiere a los contenidos de la formación, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha ido elaborando un **Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad** a efectos de establecer el sistema de correspondencias y convalidaciones entre las enseñanzas de formación profesional reglada y los conocimientos adquiridos en la formación profesional ocupacional y en la experiencia laboral.

Los **certificados de profesionalidad** acreditan las correspondientes cualificaciones profesionales a quienes los hayan obtenido¹. Este certificado configura un perfil profesional reconocido y valorado en el mercado laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de profesionalidad es el conjunto de los certificados de profesionalidad ordenados por sectores en las actuales 26 familias profesionales.

La evaluación y la acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, tiene como referente el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. El reconocimiento de las competencias profesionales, cuando no completen las cualificaciones recogidas en algún título de formación profesional o certificado de profesionalidad, se realizará a través de una acreditación parcial acumulable con la finalidad, en su caso, de completar la formación conducente a la obtención del correspondiente título o certificado.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluye el contenido de la formación profesional asociada a cada cualificación, y se organiza en módulos formativos articulados en un Catálogo Modular de Formación Profesional y ordenados por diferentes niveles de cualificación. El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, regula los certificados de profesionalidad, que acreditan las correspondientes cualificaciones profesionales a quienes los obtengan.

Estos certificados tienen validez en todo el territorio nacional y son expedidos por el Servicio Público de Empleo Estatal y por la administración laboral competente de cada Comunidad Autónoma, cuando ésta tenga las competencias transferidas. Cada certificado de profesionalidad acredita una cualificación profesional del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

(1) Cualificación profesional: La cualificación profesional es el "conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral" (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

Los certificados tienen, entre otras, las siguientes finalidades:

- a) Acreditar las cualificaciones profesionales o las unidades de competencias recogidas en los mismos, independientemente de su vía de adquisición (formativa, experiencia laboral u otras según el desarrollo de la LCFP).
- b) Facilitar el aprendizaje permanente mediante una formación flexible.
- c) Favorecer a nivel nacional y europeo la transparencia del mercado de trabajo.
- d) Contribuir a la integración, transferencia y reconocimiento entre las diversas ofertas de formación profesional referidas al CNCP.

Las formas para obtener un certificado de profesionalidad son:

- Superar todos los módulos formativos correspondientes al certificado de profesionalidad.
- Mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.
- Mediante la acumulación de acreditaciones de las unidades de competencia.

En relación a la familia profesional “Imagen Personal”, hasta la fecha se han regulado cinco certificados de profesionalidad:

Tres fueron regulados en el Real Decreto 1373/2008:

- Cuidados estéticos de manos y pies
- Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje
- Hidrotermal

Posteriormente, el Real Decreto 1379/2009, de 28 de agosto de 2009 ha establecido la regulación de dos nuevos certificados de profesionalidad en la familia profesional de Imagen Personal:

- Servicios Auxiliares de peluquería – Nivel 1
- Servicios Auxiliares de estética – Nivel 1

Para la familia profesional “Actividades Físicas y Deportivas” existe hasta el momento un certificado de profesionalidad, que ha sido regulado por el Real Decreto 1209/2009, de 17 de julio:

- Guía por itinerarios en bicicleta – Nivel 2

No obstante, este certificado, aunque se incluye dentro de la familia profesional indicada, no se corresponde con las ocupaciones de dicha familia acotadas para el presente estudio.

Oferta formativa en Asturias

A continuación se detalla el catálogo de recursos formativos presentes en la comunidad autónoma de Asturias, en los distintos niveles de formación existentes actualmente para cada una de las ocupaciones específicas del sector servicios personales acotadas en el estudio. Asimismo se realiza un análisis de los recursos formativos ofertados para las ocupaciones transversales comunes a todos los subsectores estudiados.

Oferta formativa de peluquería en Asturias

(tabla 14)

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Peluquera/o – Auxiliar de Peluquería		
Sistema	Curso	Centro
- FP Inicial de Grado Medio	- Peluquería	- IES Perez de Ayala Oviedo - IES nº 1 de Gijón - IES Batan Mieres - CIFP Valliniello - CFPE M^a Inmaculada Oviedo - CFPE Emilio Manuel Peluqueros Aviles - CFPE Chus y Javier Gijón - CFPE Peluqueria Ivan Oviedo/Gijón - CFPE Narseo Vallina Langreo
- Programas de cualificación profesional inicial	- Auxiliar de peluquería	- Aula Profesional: IES Pérez de Ayala Oviedo IES nº 1 de Gijón IES Batan Mieres
		- Taller Profesional: CIFP Valliniello Ayuntamiento Carreño CFPE M^a Inmaculada Oviedo
		- Taller Específico: FASAD Oviedo
- Formación para el Empleo	- Peluquero	- PLAN FIP ⁽¹⁾
	- Técnicas de corte y peinado caballeros - Recogidos - Técnicas de color - Técnicas de corte y peinado de señoras	- PLAN FOC ⁽²⁾
- Formación privada	- Peluquería Nivel 2 OMAT	- Centros Iván Oviedo/Gijón - Academia Grafer Oviedo - Astur Leonés Langreo
	- Peluquería Nivel 3 OMAT	- Centros Iván Oviedo/Gijón - Academia Grafer Oviedo - Astur Leonés Langreo - Chus y Javier Gijón - Rizo's Oviedo

(1) La Formación para el Empleo dirigida preferentemente a desempleados, (el 25% del alumnado pueden ser personas ocupadas), se desarrolla a través de la programación general del Plan FIP.

(2) El Plan de Formación Ocupacional y Continua (PFOC) contempla, en conjunto, acciones formativas destinadas tanto a desempleados como a trabajadores en activo y se corresponde a la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para la realización de cursos de formación cofinanciados por el Fondo Social Europeo (FSE).

En la tabla anterior se detalla la oferta formativa existente en Asturias en relación a los desempeños propios de la ocupación de peluquero/a, tanto para la ocupación de oficial como de auxiliar. Existe una amplia oferta en Asturias, al contar tanto con Formación Profesional Inicial, Programas de Cualificación Profesional Inicial y Formación para el Empleo. Asimismo se cuenta con una amplia oferta de Formación Privada. Un dato que llama la atención es la concentración de la oferta formativa en la zona central de Asturias, al no existir ningún recurso formativo ad hoc ni en la zona occidental, ni en la oriental.

Se detecta, por tanto, una carencia en la oferta desde el punto de vista de **deslocalización**, que actúa como barrera para la adquisición de la competencia de la ocupación para personas desempleadas con dificultades en el transporte y, sobretudo, para personas ya ocupadas en el sector que deseen ampliar sus competencias profesionales dentro de la misma familia profesional y no residan en la zona central.

En este sentido debe mencionarse que, en virtud de la Resolución de 19 de mayo de 2008, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la oferta modular en Formación Profesional Inicial en los centros públicos del Principado de Asturias, es posible la oferta modular en los módulos profesionales asociados a unidades de competencia en los que haya plazas vacantes tras el proceso de admisión de alumnado a los ciclos formativos que se imparten en régimen ordinario. Las personas que opten por la **oferta modular** podrán matricularse de un máximo de dos módulos profesionales por curso. Mediante esta opción, se puede adquirir una competencia de un perfil profesional concreto sin necesidad de cursar el ciclo formativo en su totalidad. Se apunta la importancia de este sistema de adquisición de competencias, dado el interés que puede suponer para las ocupaciones estudiadas, en orden a cursar algún módulo de estética que permita ofrecer una formación integral en Imagen Personal.

Por último, es necesario hacer referencia en este subsector, a la amplísima oferta de formación privada existente. Son muchas las academias privadas de peluquería que ofertan en Asturias diversos cursos sobre peluquería. Muchas de ellas ofrecen titulaciones homologadas por el Ministerio de Educación y Ciencia y son las señaladas en el anterior cuadro de oferta como Centros de Formación Profesional Específica (CFPE).

Se debe señalar, asimismo, la existencia de centros que imparten títulos homologados por la Organización Mundial de Artes y Técnicas.

La Fundación OMAT (Organización Mundial de Artes y Técnicas) fue creada en 1991 con el fin de buscar fórmulas de Formación Profesional adaptadas y adaptables al mercado laboral. Tras más de quince años de investigación, hoy por hoy es una entidad acreditadora de los estándares NVQs (National Vocational Qualifications) en los países de habla hispana y parte de un proyecto que engloba a más de 2000 centros de enseñanza de todo el mundo.

La Fundación Omat es la entidad encargada de autorizar centros en toda España para impartir los niveles 2 y 3 de Peluquería y Estética del Reino Unido. Actualmente hay más de 200 centros autorizados, todos ellos sujetos a la norma de calidad ISO-UNE 9000:2001, y por consiguiente, periódicamente evaluados y verificados.

Los títulos oficiales de nivel 2 y 3 de Peluquería y Estética se enmarcan dentro de los NVQs (National Vocational Qualification), sistema que desarrolla las cualificaciones profesionales del Reino Unido. Son emitidos por el organismo expedidor de certificaciones de cualificación profesional acreditado, HABIA (Hairdressing And Beauty Industry Authority), y están basados en el concepto de competencia, entendiendo como tal, la habilidad para llevar a cabo aquellas actividades y tareas de una determinada profesión al nivel requerido por el sector productivo. Están refrendados por el National Council for Vocational Qualifications (Consejo Nacional de Títulos Profesionales) y acreditados por el British Council.

Los modelos de estas enseñanzas se corresponden con los niveles establecidos por la Unión Europea para fijar las equivalencias entre las titulaciones profesionales de los países de ámbito comunitario. Al ser emitidas por un organismo oficial de un país miembro de la Unión Europea, su

validez abarca a todo el territorio comunitario y, más recientemente, a todos aquellos países que han acordado con HABIA admitir los estándares como acreditación para ejercer las profesiones de peluquería y estética dentro de sus fronteras. A saber: 33 estados de los Estados Unidos, Puerto Rico, Guam, Canadá, Nueva Zelanda, Australia y Sudáfrica. En el ámbito europeo el reconocimiento de las titulaciones de nivel 2 y nivel 3 viene recogido en la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea de 30 de septiembre de 2005. A través de esta directiva se sancionan los NVQs (National Vocational Qualification) como una formación regulada, conforme determinan los artículos 10 a 15 y el Anexo III.

Los niveles implantados en España, que imparten en la actualidad los centros autorizados por Omat, son los niveles 2 y 3 de Peluquería y Estética.

Los niveles 2 y 3 están diseñados de forma que el aprendizaje se centra en las materias relativas a la profesión. Con una temporalización estudiada, contemplan unos tiempos establecidos en función de las necesidades de cada disciplina. El resultado es una eficaz combinación de horas teóricas y prácticas, que dan como resultado un aprendizaje cercano a la profesionalidad.

Ambos cuentan con los contenidos necesarios para el desarrollo de ambas profesiones, si bien el nivel 3 está enfocado a la dirección de un negocio propio y cuenta con el doble de horas para cada materia del programa.

Llama la atención, en este sentido, la ausencia de oferta formativa de nivel 3 en el sistema educativo público asturiano, relativa a la ocupación de peluquera/o, o lo que es lo mismo, la ausencia de oferta de Ciclos Formativos de Grado Superior.

Actualmente, están reguladas las siguientes Cualificaciones de nivel 3: Peluquería Técnico Artística, Asesoría integral de imagen personal y Tratamientos capilares estéticos. En prácticamente todas las CC.AA. se imparten ciclos formativos de Grado Superior en la especialidad de Asesoría de Imagen Personal, y este extremo debe tenerse presente con el fin de mejorar la cualificación de las personas que van a desempeñar su actividad en el sector de imagen personal, sobremanera teniendo en cuenta la importancia, destacada por los expertos, de adquirir conocimientos que permitan ofrecer a la clientela un servicio profesional integral de asesoramiento en imagen, tanto en peluquería como en estética.

Oferta formativa de estética

(tabla 15)

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Esteticista – Auxiliar de Esteticista		
Sistema	Curso	Centro
- FP Inicial de Grado Superior	- Estética	- IES Perez de Ayala Oviedo - IES N° 1 de Gijón - IES El Batan Mieres
- FP Inicial de Grado Medio	- Estética personal decorativa	- IES Pérez de Ayala Oviedo - IES N° 1 DE GIJÓN - IES El Batan Mieres - CIFP Valliniello Avilés - CFPE Peluquería y Estética Iván Oviedo/Gijón - CFPE Nuevas Tecnologías de Estetica Oviedo
- Programas de cualificación profesional Inicial	- Auxiliar de Estética	- Taller Profesional Academia EM BASIC Avilés Asociación Gitana UNGA Oviedo
- Formación para el Empleo	- Esteticista - Maquillador - Caracterizador	- PLAN FIP
	- Esteticista - Imagen personal y Estética - Imagen personal y Maquillaje - Decoración de uñas artificiales (acrílicas) - Maquillaje facial y cuidados estéticos de manos - Maquillaje profesional	- PLAN FOC
- Formación privada	- Estética Nivel 2 y 3 OMAT	- Centros Iván Oviedo/Gijón - Astur Leonés Langreo - Chus y Javier Gijón

En las ocupaciones de esteticista y auxiliar, la oferta de formación completa todos los grados de la inicial, así como de la formación para el empleo. No obstante, también en estas ocupaciones el sistema adolece de formación específica en las zonas oriental y occidental de Asturias, circunstancia que preocupa a los empresarios y empresarias del sector ubicados geográficamente en esas zonas, ante la imposibilidad de conciliar el horario laboral con cursos de reciclaje o perfeccionamiento, dada la importancia de la innovación en el subsector.

En cuanto a la formación privada, se recogen en el cuadro los Centros de Formación Profesional Específica (CFPE) y los centros con homologaciones OMAT.

La Memoria del Consejo General de la Formación Profesional de Asturias, correspondiente al curso 2008/2009, recoge la siguiente información relativa a la formación impartida en la familia profesional de Imagen Personal:

- Han participado en Programas de Cualificación Profesional Inicial un total de 67 alumnos/as, con una presencia mayoritaria de mujeres, que han representado un 94%.
- En los Ciclos Formativos han participado 393 alumnos/as, representando el colectivo femenino un 98% del total. Por otro lado, los participantes en Ciclos Formativos de la familia profesional de Imagen Personal suponen apenas un 4% del total de alumnos que han cursado estudios de Formación Profesional en Asturias, puesto que la mayoría se decanta por las familias de Administración, Sanidad y Electricidad y Electrónica.
- Por lo que se refiere al grado de inserción laboral, en la familia de Imagen Personal, un 66% de los titulados se encuentra en activo y un 20% continua en periodo formativo, cifrándose en un 15% las personas que demandan empleo.
- Los datos de la formación para el empleo muestran igual distribución de los participantes, por razón de género.
- Si analizamos la procedencia del alumnado, con una participación total de 292 alumnos en las acciones implementadas, 137 han sido trabajadores en activo, cifra sorprendentemente baja, si tenemos en cuenta el número de personas ocupadas en el sector.

Oferta formativa de Director Deportivo-Técnico en Asturias

(tabla 16)

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Director Deportivo Técnico		
Sistema	Curso	Centro
- Formación Universitaria	- Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el deporte	- No se imparte en Asturias
- FP Inicial de Grado Superior	- Animación de Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD)	- CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios Gijón - IES Alfonso II Oviedo - IES Los Campos Corvera
- Enseñanzas de Régimen Especial	- Técnico Deportivo Superior - Técnico Deportivo	- Escuela Asturiana del Deporte Avilés

La Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte es una carrera universitaria que, además de formar a profesionales del deporte, prepara para programar, organizar, coordinar e intervenir en todos los ámbitos de actuación profesional relacionados con el uso educativo, recreativo y competitivo de la actividad física y del deporte. Esta licenciatura no se imparte en Asturias, si bien, existen 22 Centros INEF en España, siendo los más cercanos geográficamente: León, Valladolid, La Coruña y Pontevedra.

No obstante, se puede acceder a la ocupación cursando el Ciclo Formativo de Grado Superior de Animación de Actividades Físicas y Deportivas que se imparte en Gijón, Oviedo y Corvera.

Asimismo, y dada su especificidad, debemos apuntar como vía formativa de acceso a esta ocupación, los estudios de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior impartidos en la Escuela Asturiana del Deporte ubicada en Avilés en las especialidades de Media Montaña, Snowboard, Esquí Alpino, Fútbol y Atletismo.

Oferta formativa de Monitor en Asturias

(tabla 17)

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Monitor		
Sistema	Curso	Centro
- Formación Universitaria	- Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	- No se imparte en Asturias
	- Diplomatura en Magisterio (especialidad Educación Física)	- Escuela Universitaria de Oviedo - Escuela Universitaria Padre Enrique Ossó (Privada) Oviedo
- FP Inicial de Grado Superior	- Animación de Actividades Físicas y Actividades Deportivas (TAFAD)	- CIFP de los sectores Industrial y de Servicios Gijón - IES Alfonso II Oviedo - IES de Corvera Los Campos
- FP Inicial de Grado Medio	- Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el Medio Natural	- CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios Gijón - IES Benedicto Nieto Pola de Lena - IES Ramon Areces Grado
- Enseñanzas de Régimen Especial	- Técnico Deportivo Superior - Técnico Deportivo	- Escuela del Deporte del Principado de Asturias Avilés
- Formación para el Empleo	- Monitor Deportivo - Socorrista Acuático - Monitor de Aerobic	- PLAN FIP
	- Ciclo Indoor	- PLAN FOC

La formación profesional reglada ofrece en Asturias el ciclo formativo de grado medio de "Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el Medio Natural", y el de grado superior de "Animación de Actividades Físicas y Deportivas". También se imparten estudios universitarios relacionados como la "Diplomatura de Magisterio" por la especialidad en Educación Física. Asimismo, se puede acceder a la ocupación cursando la "Licenciatura de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte" (INEF) pero, como resaltamos anteriormente, no es impartida en Asturias.

Dentro de las enseñanzas de régimen especial, se pueden cursar los ciclos para acceder a los títulos de Técnico Deportivo Superior y Técnico Deportivo, conforme a lo expuesto anteriormente.

En el sistema de formación para el empleo, se ofrecen diversos cursos generalistas y específicos, relacionados con la ocupación.

En relación a esta ocupación es importante destacar dos aspectos señalados por los expertos consultados: por un lado, consideran que la titulación de formación profesional en la familia de actividades deportivas es prácticamente desconocida en el mercado. Asimismo, destacan el elevado grado de intrusismo profesional, que se traduce en que muchas empresas valoran más a un monitor (sin formación) que a un técnico.

Por lo que se refiere a la familia profesional de Actividades Físicas y Deportivas, recogemos a continuación los datos extraídos de la Memoria de Formación correspondiente al curso 2008/2009:

- No se impartieron Programas de Cualificación Profesional Inicial asociados a esta familia profesional.
- Respecto a los Ciclos Formativos, han sido cursados por 195 alumnos, con la distribución de un 65% de alumnos frente al 35% de alumnas.
- En el subsistema de formación para el empleo, se impartieron un total de 7 acciones formativas (6 en el marco del Plan FIP y 1 en el Plan FOC). En el Plan FIP participaron 83 alumnos y en el Plan FOC participaron 15 alumnos.
- Por lo que se refiere al grado de inserción, de los 62 titulados en la familia profesional de Actividades Físicas y Deportivas, un 54% se ha incorporado al mercado laboral y un 33% continúa estudiando, encontrándose en situación de demanda de empleo un 12% de los titulados.

Oferta formativa de Director Médico–Técnico en Asturias

(tabla 18)

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Director Médico Técnico		
Sistema	Curso	Centro
- Formación Universitaria	- Licenciado en Medicina	- Facultad de Medicina de Oviedo

La vía común de acceso para acceder a la ocupación de Director Médico – Técnico es cursar los estudios universitarios conducentes a la obtención del título de Licenciado en Medicina, impartidos en Asturias en la Facultad de Medicina de Oviedo. No obstante, se ha de reseñar que lo ideal es poseer, además, conocimientos específicos en Hidrología Médica, puesto que en la licenciatura sólo se obtiene una visión general a través de la asignatura del mismo nombre.

Aunque transgredimos el ámbito geográfico asturiano objeto de estudio, debe apuntarse que, la **Escuela Profesional de Hidrología Médica e Hidroterapia** de la Facultad de Medicina de la

Universidad Complutense de Madrid, creada en 1968 por Orden de 5 de diciembre, es el único Centro universitario español reconocido por los Ministerios de Educación y de Sanidad para la obtención del título de Médico Especialista en "Hidrología Médica", consecuencia de la aplicación del Real Decreto 127/1984 de 11 de enero, (BOE 31-1-1984) que regula la formación médica especializada, quedando incluida entre las especialidades que no requieren formación hospitalaria.

Oferta formativa Encargado Área Tratamientos/Aguas en Asturias*(tabla 19)*

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Encargado área tratamientos/aguas		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	- Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	- No se imparte en Asturias
	- Diplomatura en Magisterio (especialidad Educación Física)	- Escuela Universitaria de Oviedo - Escuela Universitaria Padre Enrique Ossó (privada) Oviedo
FP Inicial de Grado Superior	- Animación de Actividades Físicas y Deportivas	- CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios Gijón - IES Alfonso II Oviedo - IES de Corvera Los Campos

La formación profesional reglada ofrece en Asturias el ciclo formativo de grado superior de "Animación de Actividades Físicas y Deportivas". También se imparten estudios universitarios relacionados como la "Diplomatura de Magisterio" por la especialidad en Educación Física. Asimismo, se puede acceder a la ocupación cursando la "Licenciatura de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte" (INEF) pero, como resaltamos anteriormente, no es impartida en Asturias.

En el sistema de formación para el empleo, no se ofrece un catálogo de cursos relacionados con esta ocupación.

Oferta formativa de Fisioterapeuta en Asturias*(tabla 20)*Fuente: www.uniovi.es

Ocupación: Fisioterapeuta		
Sistema	Curso	Centro
- Formación Universitaria	- Diplomado en Fisioterapia	- E. U. Enfermería y Fisioterapia Oviedo

Para acceder a la ocupación de Fisioterapeuta es necesario cursar los estudios universitarios conducentes a la obtención de la titulación de Diplomado en Fisioterapia, impartidos en Asturias en la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia de Oviedo.

Oferta formativa de Bañista-Socorrista en Asturias

(tabla 21)

Fuente: Elaboración propia

Ocupación: Bañista-Socorrista		
Sistema	Curso	Centro
FP Inicial de Grado Superior	- Animación de Actividades Físicas y Deportivas	- CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios Gijón - IES Alfonso II Oviedo - IES de Corvera Los Campos
FP Inicial de Grado Medio	- Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el Medio Natural	- CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios Gijón - IES Benedicto Nieto Pola de Lena - IES Ramon Areces Grado
Formación para el Empleo	- Socorrista Acuático	- Plan FIP
Formación Privada	- Socorrismo Acuático - Socorrismo y Primeros Auxilios - Reciclaje de Socorrismo Acuático	- Federación de Salvamento y Socorrismo Gijón - Cruz Roja Oviedo

En la ocupación de bañista – socorrista, se da una circunstancia específica, y es que su desempeño requiere una formación mínima que, si bien se imparte dentro de la formación reglada de Técnico Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas y Técnico de Actividades Físicas y Deportivas en el medio Natural, así como la formación para el empleo de Socorrista Acuático, únicamente se consigue a nivel privado, en los cursos impartidos por Cruz Roja y la Federación de Salvamento y Socorrismo. Los cursos son el de Socorrista en primeros auxilios y el de Socorrista Acuático.

Es requisito imprescindible para el desempeño de esta profesión, poseer la licencia federativa del año en curso. Esta licencia se debe renovar cada dos años y se exige para su obtención, la superación de una prueba práctica (que demuestra el nivel físico del titulado/a), y de una prueba teórica (que demuestra el nivel de conocimientos).

Se echan de menos acciones de formación profesional inicial, mediante programas de cualificación profesional inicial, en la especialidad de “socorrista acuático”. Esta oferta vendría a complementar la oferta actual existente en la ocupación.

Por lo que se refiere a la formación para el empleo, las empresas contratantes señalan como necesidades formativas destacadas, aquellas técnicas de prevención y todo tipo de acciones que mantengan e incrementen la resistencia física, y las que desarrollan las habilidades indispensables para el socorrista: agudeza visual, capacidad de atención y concentración, entre otras.

Tanto la Cruz Roja como la Federación de Salvamento y Socorrismo cuentan con programas de reciclaje, pero igualmente estos cursos suponen un coste para el alumnado, por lo que sería interesante impulsar acciones formativas que bien podrían estar canalizadas por esos mismos organismos, pero acogidas a programas subvencionados que permitieran la gratuidad total.

Oferta formativa de Recepcionista en Asturias

(tabla 22)

Fuente: educastur

Ocupación: Recepcionista		
Sistema	Curso	Centro
- FP Inicial de Grado Medio	- Gestión Administrativa	- Col. López y Vicuña Gijón - IES Sanchez Lastra Mieres - IES Alto Nalón Barredos - IES Mata-Jove Gijón - IES Rey Pelayo Cangas de Onís - IES Carmen y Severo Ochoa Lluarca - CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios Gijón - CFPE Academia Llana Oviedo - IES E. J. Villanueva Pola de Siero - IES N° 5 de Avilés Avilés - IES de Noreña - IES Concejo de Tineo - COL San Eutiquio Gijón - IES Doctor Fleming Oviedo - CIFP de Valliniello - IES de Llanes - IES de Pravia - IES de Cangas de Narcea - IES Cuenca del Nalón La Felguera - CFPE María Inmaculada Oviedo - IES N° 1 de Gijón - IES de Infiesto
- Programas de Cualificación Profesional Inicial	- Ayudante de Servicios Administrativos y Generales	- Aula Profesional - IES de Infiesto - IES Mata Jove Gijon - IES N° 5 Avilés - IES Los Campos Corvera - IES D. Fleming Oviedo - IES Navia - Taller Profesional - CIFP "Industrial y de Servicios" Gijón - Colegio López y Vicuña Gijon - Ayuntamiento de Oviedo - Mancomunidad Valle del Nalón A.C.E.A.
- Formación para el Empleo	Existe un catálogo de cursos relacionados	

Para la ocupación de Recepcionista, existe una amplia oferta en Asturias al contar tanto con Formación Profesional Inicial, Programas de Cualificación Profesional Inicial y Formación para el Empleo.

Debe apuntarse, no obstante, que en muchas ocasiones esta ocupación transversal no es desarrollada, como tal, en las pymes de los subsectores estudiados, sino que es absorbida por otras ocupaciones que además de su desempeño específico, realizan, asimismo, funciones de recepción (por ejemplo, una ayudante de peluquería que a la vez es la recepcionista del salón).

Por ello, dada la polivalencia exigida a las ocupaciones, es importante que reciban formación en atención al cliente, presencial y telefónica.

Oferta formativa de Gerente en Asturias

(tabla 23)

Fuente: www.uniovi.es

Ocupación: Director General/gerente		
Sistema	Curso	Centro
- Formación Universitaria	- Licenciatura en ADE	- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Oviedo
	- Diplomatura en Ciencias Empresariales	- E. U. Ciencias Empresariales de Oviedo - E. U. Jovellanos de Gijón

La vía de acceso a la ocupación de Director General /Gerente es cursar los estudios universitarios de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, impartidos en Asturias en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Oviedo o los estudios universitarios para obtener la Diplomatura en Ciencias Empresariales impartidos en la Escuelas Universitarias de Oviedo y Gijón.

En muchas ocasiones, en el caso de pequeñas y medianas empresas, esta figura es asumida por el promotor que, en muchos casos, no cuenta con esos estudios, por lo que es necesario que cursen algún tipo de formación en Creación y Gestión de Empresas.

La formación de los trabajadores juega un papel de especial importancia para el sector, sin embargo, la valoración que se hace de ella no es muy alentadora. El presente trabajo de investigación ha permitido conocer la **opinión de las empresas asturianas acerca del sistema formativo actual**.

En general, las empresas del sector consideran que la formación reglada asociada a las ocupaciones del sector debería mejorar, ajustándose a las adecuadas y actuales realizaciones prácticas de las funciones de cada ocupación.

Uno de los aspectos más destacados en esta valoración de la formación reglada es la falta de reciclaje del profesorado asociado a la familia profesional, cuestión refrendada por el propio colectivo.

Por otro lado, tampoco la formación para el empleo parece cubrir las necesidades formativas del sector. Hay una limitada oferta formativa y según podemos deducir de los datos aportados por la Memoria del Consejo de Asturias de la Formación Profesional, han sido pocas personas las que se han formado en este subsistema. Concretamente, si nos atenemos a las cifras de trabajadores en activo, 137 recibieron formación en la familia profesional de Imagen Personal y 14 en la familia de Actividades Físicas y Deportivas.

En este sentido, debemos apuntar que parece contradictorio el hecho de que la mayoría de empresas afirmen que sus trabajadores o los propios promotores han asistido al menos a un curso de formación en el último año, si bien ello se debe a que se trata de formación privada, bien organizada por las grandes marcas de productos, bien por las asociaciones profesionales del sector.

Por último, y en cuanto a la valoración de la oferta formativa existente, se debe hacer especial hincapié en la ya mencionada monopolización de la misma en la zona central de Asturias, extremo que preocupa de una manera intensa a los empresarios del sector.

Análisis de necesidades de formación en el sector de servicios personales

Dedicamos el presente capítulo al análisis pormenorizado de las necesidades de formación del sector de los servicios personales, tanto desde un punto de vista general, entendido como marco estructural de la formación, como de necesidades concretas para cada uno de los subsectores objeto de estudio.

En términos de **marco estructural**, se han detectado las siguientes necesidades:

- Deslocalizar la oferta formativa en el territorio autonómico, para acercar la formación a todas las zonas.
- Adecuación de la formación profesional inicial a las necesidades reales de desempeño, tanto desde el punto de vista de contenidos, como de aplicación y desarrollo práctico de los mismos. En este sentido, se apunta como primera actuación la formación al profesorado de las distintas disciplinas.
- Asimismo, en el mismo ámbito de formación, se detecta la necesidad de ampliar la oferta en la familia profesional de Imagen Personal, incluyendo el Ciclo Formativo de Grado Superior, en Asesoría de Imagen Personal, como ya se viene implementando en otras Comunidades Autónomas (Madrid, Andalucía, Castilla La Mancha, Castilla León, Galicia, Valencia y Baleares, entre otras).
- Ampliar la oferta de formación profesional para el empleo, sobre todo la dirigida prioritariamente a trabajadores ocupados, enfocada hacia la capacitación y adaptación a las nuevas tendencias.
- Formación transversal para los trabajadores, especialmente en calidad en el servicio y atención al cliente e informática.
- Formación para los promotores, destacando especialmente la necesidad de oferta formativa en aquellos aspectos gerenciales relacionados con la comercialización de los distintos productos y/o servicios.

Con el objetivo de acercar la oferta formativa a todas las zonas de la Comunidad Autónoma y favorecer el reciclaje continuo del personal ocupado en el sector, se apunta la oportunidad de definir estrategias novedosas que salven la barrera de la distancia y de la compatibilidad con los horarios de trabajo, mediante el diseño de productos formativos innovadores en desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, consistentes en acciones formativas bajo la modalidad e-learning o blended learning.

Independientemente de la implementación de estos sistemas, no se deben olvidar los sistemas tradicionales, sobre la base de procurar acercar la oferta formativa a todas las zonas de la Comunidad Autónoma, y brindar la oportunidad de reciclaje profesional de una forma generalizada.

La adecuación de la oferta formativa a las necesidades reales de desempeño requiere, en primer lugar, programar una serie de acciones formativas dirigidas al profesorado, como así han manifes-

tado la práctica totalidad de centros formativos entrevistados. Reconocen la necesidad de reciclaje continuo, debido a la constante evolución en los procesos productivos del sector.

En el mismo sentido, se detectan necesidades de formación práctica en todos los desempeños, por lo que una adecuada oferta formativa pasaría por complementar los contenidos teóricos con la oportuna aplicación y desarrollo de los mismos. Esta es una carencia grave que apuntan tanto las empresas entrevistadas como los expertos consultados y que debe corregirse a efectos de conseguir los índices de empleabilidad óptimos. Asimismo, todos los contenidos formativos, tanto teóricos como prácticos, deben ser objeto de una continua adaptación a los procesos productivos, por lo que se considera oportuna, la creación de protocolos permanentes de comunicación entre las empresas de los distintos subsectores y las entidades formativas que programan e imparten las disciplinas relacionadas con cada uno.

La oferta de formación para el empleo en Asturias debería ampliarse y adaptarse a la realidad empresarial, fruto de las nuevas tendencias. El volcado de la información proporcionada por los agentes informantes clave se recoge a continuación.

Necesidades formativas de contenido técnico	
Peluquería	
	- Tratamientos capilares
	- Nuevas tendencias de corte de señora y caballero
	- Nuevas tendencias de color
	- Rizados / Desrizados
	- Extensiones
	- Recogidos
	- Formas y acabados
	- Morfología y visagismo
	- Soluciones capilares para pacientes oncológicos
Estética	
	- Tratamientos Anti-aging
	- Química cosmética
	- Micropigmentación
	- Nuevas técnicas de manicura y pedicura
	- Nuevas técnicas de depilación
	- Nuevas técnicas de tratamientos corporales
	- Masoterapia virtual y cavitación
	- Tratamientos de estética para pacientes oncológicos
Bañeros y baños	
	- Estética hidrotermal
	- Nuevas tendencias en el ámbito termal
	- Tratamientos de relax
	- Tratamientos infantiles
	- Tratamientos corporales
Instalaciones Deportivas	
	- Nuevas modalidades de mantenimiento físico
	- Monitor polivalente
	- Socorrista Acuático

Necesidades formativas de contenido transversal

- Atención al cliente
- Organización eficiente del trabajo en el salón
- Excelencia en el servicio
- Cuidado de la imagen personal del profesional
- Habilidades sociales
- Informática
- Higiene y esterilización en los salones de peluquería

Necesidades formativas de contenido gerencial

- Dirección y gestión de microempresas
- Marketing para pymes de servicios
- Idiomas
- Informática de gestión
- Habilidades directivas

Necesidades formativas de los docentes

- Formación y actualización del profesorado en nuevas tendencias de peluquería y estética
- Formación y actualización del profesorado en nuevas tendencias de mantenimiento físico deportivo

7 :: CONCLUSIONES

El sector objeto de estudio comprende las actividades de peluquerías, tratamientos de belleza, y actividades de mantenimiento físico y corporal. El exhaustivo análisis llevado a cabo con motivo de este estudio nos permite presentar los siguientes DATOS REVELADORES:

Respecto a la estructura del sector:

1. El sector de servicios personales (ámbito en el que se enmarcan los subsectores analizados) se caracteriza por la atomización de las empresas que lo conforman, gozando de muy baja representatividad las grandes empresas. En España la demografía empresarial la constituyen 103.305 empresas y en Asturias, 3.357 empresas, lo que supone un 3,25% del total nacional.
2. El sector, tanto en España como en Asturias, ha presentado una tendencia de crecimiento moderado en la última década, pero ha sufrido un estancamiento en el último año y ha presentado un crecimiento inferior al 2,5%.
3. El gran protagonismo del sector lo ocupan las actividades de peluquería y belleza, dado que suponen el 95% del total de las empresas de los ámbitos en los que se centra el estudio.
4. La distribución geográfica del tejido empresarial asturiano se caracteriza por la ubicación en la zona central de la región de más del 85% de las empresas.
5. Respecto a la forma jurídica que adoptan las empresas, destaca la cifra de empresarios individuales, con una representatividad de casi un 80%. Dicha representatividad se pierde en el subsector Bañeros y Baños, destacando en más del 80% las empresas cuya forma jurídica es la de Sociedad Limitada.
6. Por lo que respecta a la dimensión de las plantillas, el 96% de las empresas se caracterizan por ocupar menos de 6 trabajadores, dato que confirma que el perfil de empresa tipo en el sector es la micropyme.
7. El tamaño del mercado del sector de los servicios personales en Asturias se ha medido en base a dos variables: mercado potencial y volumen potencial del negocio, concluyendo en los siguientes datos: más de 600.000 personas de mercado potencial, y más de 300 millones de euros de volumen de negocio potencial.
8. Existe una percepción elevada sobre la presencia de economía sumergida en el sector, tal como manifiestan las empresas entrevistadas.
9. Las actividades del sector se caracterizan por dirigirse al cliente particular. El perfil tipo del usuario de estos servicios, según la edad, corresponde a una persona en la franja de edad entre 26 y 45 años. El público femenino destaca en los servicios de belleza, aunque el colectivo masculino comienza a acudir a los centros de estética.
10. La planificación de la comercialización en las empresas del sector se apoya en la clásica estrategia del marketing mix, de una forma intuitiva, sin profundizar en las posibilidades de desarrollo operativo de las cuatro variables que conforman esta estrategia: producto, precio, comunicación y distribución.
11. El análisis de las fuerzas competitivas del sector presenta como aspectos en los que deben centrarse los esfuerzos de planificación estratégica: la intensidad de la competencia y la existencia de productos sustitutivos.
12. Las nuevas tendencias que marcarán el ritmo de innovación del sector son:

- Servicios para atraer al cliente masculino
- Oferta de servicios integrales
- Tratamientos para paliar las consecuencias físicas de las terapias oncológicas.
- Técnicas Anti-aging
- Técnicas de tratamientos anti-estrés y relajación, como el masaje On-Site.
- Nuevas modalidades de tratamientos termales: Aquafitness, Aquaerobic, Aquagym, AquaStep, Hidroring.
- Nuevas técnicas deportivas: actividades cuerpo-mente (yoga, tai-chi o pilates); técnicas novedosas en fitness, como el jukari; nuevas modalidades de fusión del aerobio con los últimos ritmos musicales; nuevas opciones de trabajo cardiovascular, especialmente para el público masculino (ciclo indoor, remo indoor, indoor walking, etc.), así como actividades basadas en el boxeo y artes marciales en grupo.

13. Las ocupaciones características de las empresas asturianas de los ámbitos estudiados del sector de servicios personales son:

- Gerente
- Encargado/a de salón
- Oficial de peluquería
- Ayudante de peluquería
- Esteticista
- Ayudante de esteticista
- Recepcionista
- Director Deportivo / Técnico
- Monitor
- Director Médico
- Encargado de área termal
- Bañero - socorrista
- Encargado de área de tratamientos
- Fisioterapeuta

Respecto al mercado laboral

14. El personal ocupado en los subsectores analizados, presenta los siguientes datos: 4.134 trabajadores por cuenta ajena, y 2.976 trabajadores por cuenta propia, lo que supone un total de 7.107 personas activas en el sector.

15. La cifra de demandantes de empleo en todos los subsectores analizados ha aumentado en el último año, casi un 22% de media, rompiendo la tendencia descendente que se mostraba en el trienio anterior. La mayor incidencia en la demanda de empleo se presenta en los subsectores de peluquerías y actividades deportivas.

16. La contratación mantiene su tendencia decreciente en las actividades de peluquería y belleza, donde se registra un descenso en términos absolutos, del 5,28% respecto al periodo anterior. En el ámbito de las actividades deportivas, se ha mantenido una tendencia bastante estable en la contratación. Por lo que se refiere a la actividad de Bañeros y Baños, la ocupación de fisioterapeuta ha sufrido un descenso cercano al 13%.

17. Las empresas del sector muestran signos de preocupación ante la actual situación, lo que implica la previsión de no ampliar plantillas aunque de mantener una situación de estabilidad.

18. Las ocupaciones más demandadas son las siguientes: oficial y ayudante de peluquería y monitor (con un elevado grado de polivalencia).

Respecto a la formación

19. La oferta de formación para capacitarse en las ocupaciones propias del sector, en los ámbitos analizados, se presenta en los distintos subsistemas de formación: formación universitaria, formación profesional inicial y formación profesional para el empleo. Asimismo, destaca una importantísima oferta de formación privada en el subsector de peluquería y estética, ofrecida tanto por entidades formativas como por las grandes marcas comerciales, proveedoras de las empresas del sector, tanto de productos como de aparatología.

20. Respecto al subsector de peluquería y estética, destaca la oferta de las academias privadas que ofrecen titulaciones no homologadas por el MEC sino por la Fundación OMAT (Organización Mundial de Artes y Técnicas). Los títulos son oficiales y se emiten por el organismo expedidor de certificaciones de cualificación profesional del Reino Unido. Estas enseñanzas se corresponden con los niveles establecidos por la U.E. para fijar las equivalencias entre las titulaciones profesionales de los países de ámbito comunitario. Los implantados en España son los niveles 2 y 3 de Peluquería y Estética.

21. No existe, en el sistema educativo público asturiano, oferta formativa de Nivel 3 relativa a la ocupación de peluquera/o, lo que implica la ausencia de oferta de Ciclo Formativo de Grado Superior.

22. En el curso 2008-2009, participaron en la formación inicial un total de 460 alumnos/as en las modalidades de Programas de Cualificación Profesional Inicial y Ciclos Formativos de la familia profesional de Imagen Personal, con una destacada presencia femenina entre el alumnado. Respecto al grado de inserción laboral, el porcentaje de alumnos/as que ha accedido al mercado laboral representa un 66%. Por lo que se refiere a la formación para el empleo, de las 292 personas participantes, los trabajadores en activo fueron 137, cifra sorprendentemente baja en relación con el número de ocupados del sector.

23. Por lo que se refiere a la familia profesional de actividades físicas y deportivas, destacar que no se imparten Programas de Cualificación Profesional Inicial asociados a esta familia. En los Ciclos Formativos participaron un total de 195 alumnos, con un grado de inserción del 54%. El porcentaje de alumnos masculinos supone el 65%, lo que refleja un cierto grado de masculinización en estas actividades. Por lo que respecta a la formación para el empleo, solamente 14 trabajadores en activo participaron en la misma.

24. La oferta formativa se encuentra totalmente centralizada, desde el punto de vista territorial, lo que supone una barrera muy destacada para las personas que no residen en el área central asturiana.

25. Las empresas consideran que la formación reglada asociada a las ocupaciones del sector debería mejorar, ajustándose a las adecuadas y actuales realizaciones prácticas de las funciones de cada ocupación. Asimismo, se destaca la falta de reciclaje del profesorado que imparte las materias propias de las familias profesionales correspondientes.

26. Finalmente señalar que el sector adolece de formación en las nuevas tendencias de vanguardia para cada uno de los subsectores, así como en lo referente a contenidos transversales (atención al cliente, calidad en el servicio, informática) y a formación concreta en el ámbito gerencial (dirección y gestión de la empresa, comercialización de productos y servicios, y habilidades directivas, fundamentalmente).

27. La propuesta de plan formativo acorde a las necesidades detectadas en el sector de servicios personales es la siguiente:

Acciones formativas de contenido técnico**Peluquería**

- Tratamientos capilares
- Nuevas tendencias de corte de señora y caballero
- Nuevas tendencias de color
- Rizados / Desrizados
- Extensiones
- Recogidos
- Formas y acabados
- Morfología y visagismo
- Soluciones capilares para pacientes oncológicos

Estética

- Tratamientos Anti-aging
- Química cosmética
- Micropigmentación
- Nuevas técnicas de manicura y pedicura: uñas de gel, uñas esculpidas, uñas acrílicas.
- Nuevas técnicas de depilación
- Nuevas técnicas de tratamientos corporales: mesoterapia virtual y cavitación, masaje On-Site, Reiki, terapias de polaridad, etc.
- Tratamientos de estética para pacientes oncológicos

Balnearios y baños

- Estética hidrotermal
- Nuevas tendencias en el ámbito termal: Aquafitness,
- Aquaerobic, Aquagym, Aquastep e Hidroring
- Programas termales infantiles

Instalaciones Deportivas

- Nuevas modalidades de mantenimiento físico: yoga, tai-chi, Pilates, yogilates, jukari.

- Actividades coreografiadas: aerobio latino, funk/hip-hop, jazz aerobio.
- Otras actividades: Danza del vientre, bailes de salón, capoeira, batuka y zumba.
- Actividades de trabajo cardiovascular: Ciclo Indoor, remo Indoor, indoor walking, aerobox, aerocombat, cardio kick boxing.
- Monitor polivalente
- Socorrista Acuático

Necesidades formativas de contenido transversal

- Atención al cliente
- Organización eficiente del trabajo en el salón
- Excelencia en el servicio
- Cuidado de la imagen personal del profesional
- Habilidades sociales
- Informática básica
- Higiene y esterilización en los salones de peluquería

Necesidades formativas de contenido gerencial

- Dirección y gestión de microempresas
- Marketing para pymes de servicios personales
- Idiomas
- Informática de gestión
- Habilidades directivas

Necesidades formativas de los docentes

- Formación y actualización del profesorado en nuevas tendencias de peluquería y estética
- Formación y actualización del profesorado en nuevas tendencias



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA Y EMPLEO