

INFORME DE RESULTADOS: INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

ADAPTACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Entidad promotora:



Entidad colaboradora:



Investigación financiada por:



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	5
II. OBJETIVOS	6
III. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE FUENTES	7
IV. FUENTES CONSULTADAS	8
1. CLASIFICACIÓN DE FUENTES CONSULTADAS	8
2. LISTADO DE FUENTES CONSULTADAS	8
V. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	19
VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
A) BLOQUE I: ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL	20
1. ESTRUCTURA Y CONFIGURACIÓN DEL SECTOR TURISMO	20
2. APROXIMACIÓN A LA REALIDAD TURÍSTICA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS	22
3. SITUACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR TURISMO	28
4. TEJIDO EMPRESARIAL DEL SECTOR TURISMO	32
4.1 Aspectos empresariales	32
4.2 Sector turismo y hostelería en Asturias	35
4.3 Estacionalidad del sector Turismo en el Principado de Asturias	42
5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	44
6. ORGANIGRAMA TIPO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO	56
7. CAMBIOS PRODUCIDOS EN EL SECTOR TURISMO	61
8. INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	63
9. MARCO NORMATIVO	65
8.1 Normativa sectorial	65
8.2 Normativa relacionada con el sector	70

B) BLOQUE II: ANÁLISIS OCUPACIONAL	74
1. CONFIGURACIÓN LABORAL	74
1.1 Configuración laboral en el Principado de Asturias	74
1.2 Configuración laboral del sector	77
2. CONVENIOS COLECTIVOS DEL SECTOR TURISMO	79
3. MAPA OCUPACIONAL	80
4. PERFILES PROFESIONALES	87
4.1 Jefe/a de recepción (Hostelería)	87
4.2 Recepcionista (Hostelería)	88
4.3 Botones (Hostelería)	89
4.4 Jefe/a de cocina (Hostelería)	90
4.5 Jefe/a de catering (Hostelería)	90
4.6 Cocinero/a (Hostelería)	91
4.7 Jefe/a de restaurante en sala	92
4.8 Camarero/a (Hostelería)	93
4.9 Barman (Hostelería)	94
4.10 Sumiller (Hostelería)	95
4.11 Gobernante/a de hotel (Hostelería)	96
4.12 Camarero/a de pisos (Hostelería)	98
4.13 Jefe/a de oficina (Agencia de viajes)	99
4.14 Agente de viajes (Agencias de Viajes)	100
4.15 Jefe/a del departamento de reservas (Agencias de viajes)	101
4.16 Empleado/a del departamento de reservas (Agencias de viajes)	102
4.17 Jefe/a de sala/jefe/a de mesa (Actividades recreativas)	103
4.18 Crupier (Actividades recreativas)	104
4.19 Operador/a de máquinas de azar (Actividades recreativas)	104
4.20 Técnico/a de juego de bingo (Actividades recreativas: ocupación exclusiva de Salas de Bingo)	105
4.21 Animador/a (Actividades recreativas)	106
5. OCUPACIONES EN PROCESO DE DESAPARICIÓN O EXPANSIÓN	107
C) BLOQUE III: ANÁLISIS FORMATIVO	108
1. LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS	108
2. OFERTA FORMATIVA	109
2.1 Formación Profesional Reglada	110

2.2	Formación Profesional Ocupacional -----	114
2.3	Formación Profesional Continua -----	117
3.	NECESIDADES FORMATIVAS-----	120
4.	DIFICULTADES DE ACCESO A LA FORMACIÓN -----	126
5.	ACCIONES FORMATIVAS QUE ES NECESARIO ARTICULAR PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN -----	127
5.1	Hostelería-----	128
5.2	Agencias de Viajes -----	132
5.3	Actividades deportivas y recreativas -----	134
6.	ACUERDOS DE FORMACIÓN QUE AFECTAN AL SECTOR TURISMO-----	136
7.	TRATAMIENTO DEL SECTOR EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES-----	137

I. INTRODUCCIÓN

En estos momentos Asturias se haya inmersa en un proceso de terciarización, en el que se está dando un incremento de la importancia de la producción y el empleo en el sector servicios, y con ello un mayor desarrollo de las ocupaciones terciarias, es decir, aquellas que no están ligadas directamente a las tareas productivas, sino a otras tareas relacionadas con la administración y la gestión, la venta de los productos, su desarrollo y diseño, etc. En este proceso de terciarización el turismo juega un papel fundamental, pues es una de las locomotoras fundamentales que lo impulsan, ocupando a su vez, un lugar muy destacado en la estructura económica del Principado.

Esta importancia del turismo, promovida en gran parte por los esfuerzos realizados por los diferentes agentes implicados en el fenómeno turístico, ha venido motivada por diversos aspectos como son la evolución hacia una mayor complejidad de las condiciones del mercado turístico, impulsado en gran parte por la actual y creciente incorporación de nuevas tecnologías en la distribución y la comunicación. Paralelamente, el turista se ha ido convirtiendo en un cliente exigente, con nuevas motivaciones y una gran cantidad de información, derivado en gran parte por los avances en las tecnologías de la información, que están introduciendo grandes cambios en el comercio en general, y de forma específica, en la comercialización y promoción de los productos turísticos.

Acorde a esta evolución en el sector turístico asturiano, debe llevarse a cabo una mejora y profesionalización enfocada también hacia la mano de obra inmersa en él. Pues aunque está muy extendida en la sociedad la idea de que estas profesiones necesitan escasa formación, debido en gran parte su infravaloración y a las condiciones laborales y de temporalidad a las que están sujetos, se trata de una creencia errónea en la que hay que trabajar, pues son realmente el último eslabón en todo este proceso turístico y la relación directa con los usuarios.

Para describir y analizar los diferentes cambios y desarrollos sufridos en el sector Turismo en Asturias, se lleva a cabo esta investigación documental, desarrollada en el marco del estudio denominado "Adaptación de perfiles profesionales para trabajadores de Hostelería y Turismo en Asturias". Este tipo de investigación consiste en buscar, consultar y seleccionar fuentes secundarias, tanto de tipo documental como institucional, que permitan obtener información precisa y actualizada sobre el sector objeto de estudio.

Así, se realiza una descripción del tejido económico-empresarial del Principado, para proceder posteriormente a un análisis ocupacional, especificando y desarrollando las diversas profesiones que componen los sectores turismo y hostelería. Por último, se examina la formación profesional en los tres subsistemas que lo componen, reglada, ocupacional y continua, para conocer la formación ofertada para estos profesionales, a la vez que detectar los obstáculos que se interpusieran entre los trabajadores de estos sectores y la formación dirigida a ellos, como serían las dificultades de acceso a los distintos tipos de formación, las nuevas necesidades formativas o los vacíos ocupacionales existentes.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

La finalidad principal de este informe consiste en realizar una descripción, lo más detallada posible, de la situación actual del sector Turismo en Asturias. Para lograr tal fin, se analizan los aspectos que conforman el sector, examinando la situación socioeconómica, empresarial, laboral y formativa tanto de los trabajadores del sector como de las empresas que lo conforman.

De manera más específica, para poder conocer todo el entramado del sector Turismo, así como su evolución, carencias y perspectivas de futuro, se profundiza en cada una de las áreas que lo componen, basándose en los aspectos que se exponen a continuación:

- Describir y conocer la situación económico-empresarial, ofreciéndose una visión general de la situación empresarial, económica y sociolaboral del sector, así como de su evolución, tendencia e innovación sufrida o en proceso.
- Obtener información acerca del impacto que tienen los nuevos tipos de turismo en la estructura ocupacional del sector, derivados de la evolución del sistema productivo (descripción y evolución de las actividades y procesos productivos, determinación de ocupaciones y diseño del mapa ocupacional).
- Descripción de los diferentes subsistemas de formación profesional (reglada, ocupacional y continua) existente en el Principado de Asturias, así como la posterior clasificación de esta oferta formativa ofertada actualmente, para la población ocupada del sector Turismo en Asturias.
- Disponer de información exhaustiva y actualizada sobre el ámbito sectorial objeto de estudio, lo cual ha facilitado la elaboración y diseño de los instrumentos de recogida de información del resto de técnicas.
- Conocer las instituciones, entidades, organismos y empresas representativas vinculadas al sector Turismo, con el objeto de disponer de una herramienta práctica y fiable para la selección de los informantes y expertos que participan en las diferentes técnicas de recogida de información procedentes de fuentes primarias.
- Contactar con instituciones poseedoras de datos sobre el sector Turismo en Asturias y sus subsector, con la finalidad de recabar información sobre el ámbito sectorial objeto de estudio.

III. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE FUENTES

Resulta primordial efectuar una rigurosa y correcta selección de las fuentes documentales de las que se recaba la información, pues en ellas se basa el Informe Bibliográfico en su conjunto. Por ello, dicha selección se ha de fundamentar en una serie de principios básicos establecidos previamente. Los criterios determinados para llevar a cabo este informe son los que se exponen a continuación:

- **Fiabilidad y credibilidad de la fuente.** La trayectoria de la fuente, así como su prestigio, experiencia y reputación académico condicionan su selección. A su vez, ha de tenerse en cuenta la exactitud y especialización en la materia.
- **Validez de la información.** Para que una fuente sea considerada válida debe proporcionar información cuya temática esté relacionada directamente con el ámbito de estudio. Así pues, es innegable su importancia, pues puede suceder que la información sea pertinente y esté actualizada, pero que por el contrario no sirva para el estudio que ocupa.
- **Calidad de la información.** Este aspecto es fundamental a la hora de seleccionar la información a tratar. Se basa en la obtención de datos completos, especializados y fiables sobre la temática abordada en la investigación, asentados siempre en la máxima calidad.
- **Idoneidad de la información.** Una vez se determinada la validez de la fuente y la calidad de la información, se analiza la idoneidad de la documentación para evaluar la pertinencia de seleccionar la información en función de su naturaleza y su tipología.
- **Precisión de la información.** Los datos consultados han de seguir un rigor científico y adecuarse plenamente a la realidad objeto de estudio. Para evaluar esta variable se contrasta y compara la información proveniente de diferentes fuentes secundarias.
- **Actualidad de los datos.** La disposición de datos actualizados resulta primordial a la hora de ofrecer una descripción fiel de la realidad objeto de estudio. Este criterio de actualidad se lleva a cabo en la medida de lo posible, disponiendo en su defecto a la información más reciente al respecto.

IV. FUENTES CONSULTADAS

1. CLASIFICACIÓN DE FUENTES CONSULTADAS

Una vez llevados a cabo los criterios anteriormente citados, se seleccionan las fuentes secundarias de las que se recaba información para ejecutar el informe bibliográfico. Éstas a su vez, van encaminadas a los objetivos marcados por la investigación. Así, se encuentran una gran variedad de fuentes de información que se clasifican en función de su tipología. De este modo se dan dos grupos:

- ❖ **Fuentes de información institucionales.** Se consideran fuentes de este tipo a aquellas que, estando constituidas por instituciones, generan, contienen y suministran información.

Esta tipología de fuentes de información se clasifica a su vez en función de dos criterios; según el ámbito geográfico del que proviene la información y según la naturaleza de la entidad de la que se obtiene.

- Por el ámbito geográfico, se establecen tres categorías:
 - Fuentes europeas
 - Fuentes nacionales
 - Fuentes autonómicas y locales
- Según la naturaleza de la entidad de la que se obtiene información, puede distinguirse:
 - Entidades públicas
 - Entidades privadas. Este grupo contiene:
 - ✓ Asociaciones sindicales
 - ✓ Fundaciones
 - ✓ Organizaciones empresariales

- ❖ **Fuentes documentales o bibliográficas.** Se refiere a la información cuyo soporte se da en papel o en formato electrónico. Así mismo, las fuentes documentales se clasifican según el contenido de la información que poseen, encontrándose:

- Boletines oficiales
- Legislación relacionada
- Libros y textos
- Prensa y revistas especializadas

2. LISTADO DE FUENTES CONSULTADAS

PUBLICACIONES Y ESTUDIOS

- BARBA ARAGON, M. I. La evaluación de la formación: ¿un lujo o una necesidad para la empresa? Formación, competitividad y empleo. Madrid. FORCEM, págs. 123-127. 2001

- Calidad e innovación en la Formación Continua. Madrid. Fundación para la Formación Continua. 2000.
- CASAL, J. La interrelación de los tres subsistemas de formación profesional en España. Madrid. Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. 2003.
- CASTANYER, F. La formación permanente en la empresa. Barcelona. Marcombo. 1988.
- CUETO IGLESIAS, GONZALÉZ VEIGA, MATO DÍAZ. El papel de la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en la inserción laboral de los titulados de ciclos formativos: el caso de Asturias. Revista de Formación ISSN 0034-8082, Nº 341, págs. 265-266. 2006.
- Datos y cifras del curso escolar 2005 – 2006: Ministerio de Educación y Ciencia.
- DE LA TORRE PRADOS, I. La dimensión social del capital humano. Formación ocupacional y Formación Continua. Papeles de Economía Española 86: 266-279. 2000.
- DE MIGUEL DÍAZ, SAN FABIÁN MAROTO. Evaluación de la calidad de los centros y los programas de formación para el empleo. Bordón: Revista de Orientación Pedagógica ISSN 0210-5934, Vol. 55, Nº 3, págs. 447-460. 2003.
- DOMÍNGUEZ, G. La gestión de la Formación Continua. Factores e indicadores que facilitan la mejora de la calidad. Un Modelo interactivo e integrador. Actas de la Formación Continua. Madrid. Fondo Formación. 1998.
- FERRER DUFOL, J. El subsistema español de Formación Continua: un pacto social por la competitividad. Diálogo y concertación social sobre la formación en España. 2001.
- FERRER DUFOL, J. Un rápido repaso a los resultados de gestión de los acuerdos. La situación de la Formación Continua en España. Diálogo y concertación social sobre la formación en España. Octubre 2001.
- GARCÍA LÓPEZ, J. Formación permanente y cualificación de los trabajadores. Herramientas. Vol. 16, nº 70, págs. 18-27. 2003.
- GRAPPIN, J. P. Claves para la formación en la empresa. CEAC. Barcelona. Pedagogía Social. 1990.
- III Acuerdo Nacional sobre Formación Continua. Resolución de 2 de Febrero de 2001, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del III Acuerdo Nacional de Formación Continua suscrito el día 19 de Diciembre de 2000.
- Indicadores económicos, sector Turismo. Sistema de Información Turística de Asturias (SITA).
- Indicadores sociales y económicos. Datos relativos a Asturias y España. Instituto Nacional de Estadística. 2007.
- Indicadores sociales y económicos. Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA).
- Indicadores sociales y económicos. Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI).
- Informe "Educación y Formación 2010". Comisión de Comunidades Europeas.
- Informes Estadísticos sobre PYME. Directorio Central de Empresas. Instituto Nacional de Estadísticas, 2006.
- JIMÉNEZ MARTÍN, P.J, y GÓMEZ ENCINAS, V. Gestión del riesgo en las empresas de turismo activo. Educación Física y Deportes ISSN 1577-4015, Nº 75, págs. 45-49. 2004.
- KIKPATRICK, D. L. Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles. Barcelona. Gestión 2000. 1999.
- La Formación Continua ante la sociedad de la información. Madrid. FORCEM. 2000.
- La Formación Continua en Europa: una problemática común. Encuentro sobre "Políticas y prácticas de la Formación Continua en el marco europeo". Planas, J. Octubre 2001.

- La microempresa española en la sociedad de la información. Estudio pormenorizado sobre las palancas de adopción de las TIC por las microempresas españolas. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Octubre 2004.
- La orientación profesional en el contexto del aprendizaje a lo largo de toda la vida. Madrid. Instituto Nacional de Empleo, 2001.
- La pequeña y mediana empresa en el Subsistema de la Formación Continua. Boletín Estadístico de Formación Continua, n. 11, Octubre – Diciembre de 2003.
- LATIESA RODRÍGUEZ, M. Granada y el turismo. Granada. Editorial Universidad de Granada. 2000.
- Libro Blanco sobre la ecuación y la formación. Enseñar a aprender. Hacia la sociedad cognitiva. Noviembre de 1995.
- LLORENS GUMBAU, S. y GRAU GUMBAU, R. Diseño en la Formación Continua: aportaciones a un modelo teórico. Revista de Educación 323, págs. 183-200. 2000.
- MERCADO ALONSO, I. ¿Hacia un cambio de modelo turístico?: reflexiones a partir de la ecotasa. Revista de Fomento Social ISSN 0015-6043, Nº 231, págs. 469-500. 2003.
- Necesidades de formación en la empresa. Barcelona. Gestión 2000. 2001.
- PINEDA HERRERO, P. La formación en la empresa y su evaluación". Bordón: Revista de Orientación Pedagógica 52, págs. 421-438. 2000.
- PINEDA, P. Gestión de la formación en las organizaciones. Madrid. FORCEM. 2002
- SARRAMONA LOPEZ, J. La Formación Continua laboral. Madrid. Biblioteca Nueva. 2002.
- STAHL, T., NYHAN, B. y D' ALOJA, P. La organización cualificante. Eurotecnet. Bruselas. 1993.
- TUGORES OUES, M. La Formación Continua en España: un repaso a sus problemas y soluciones". Cuadernos de Economía 25, págs. 313-328. 2002.
- VIÑUELA HERNÁNDEZ, M. P. Papel de los programas de la formación ocupacional en el Principado de Asturias. Evaluación de políticas educativas. VIII Congreso Nacional de Teoría de la Educación, ISBN 84-95089-52-1, págs. 228-230. 2001.
- WADE, P. A. Cómo medir el impacto de la formación: guía práctica para cuantificar los resultados de la formación. Madrid. Centro de Estudios Ramón Areces. 1998.
- WILSON, J. B. Cómo aplicar técnicas de formación que garanticen el éxito: guía práctica para escoger los métodos de formación adecuados. Madrid. Centro de Estudios Ramón Areces. 1999.

NORMATIVA

- Acuerdo de Bases sobre la Política de Formación Profesional; II Acuerdo Nacional de Formación Continua; Acuerdo Tripartito sobre Formación Continua.
- Corrección de error del Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua. BOE, núm. 289, de 3 de Diciembre de 2003.
- Declaración para el Diálogo Social 2004: Competitividad, empleo estable y cohesión social. Firmada por el Gobierno, CEOE, CEPYME, CCOO y UGT, el 8 de Julio de 2004.
- III Acuerdo Nacional de Formación Continua. BOE, n. 47, de 23 de Febrero de 2001.
- III Acuerdo Tripartito sobre Formación Continua. BOE, n. 40, de 15 de Febrero de 2001.
- Ley Orgánica 1/1990 de 3 de Octubre LOGSE. BOE de 4 de Octubre de 1.990.
- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de Diciembre, de Calidad de la Educación. BOE, n. 307, de 24 de Diciembre de 2002.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación. BOE, n. 106, de 4 de Mayo de 2006.

- Ley Orgánica de 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional BOE, n. 147, de 20 de Junio de 2002.
- Modificación de la ORDEN TAS/500/2004. BOE, n. 207 de 27 de Agosto de 2004.
- Orden de 14 de Octubre de 1998, BOE de 26 de Octubre de 1998, por la que se modifica la de 13 de Abril de 1994, que se desarrolla el Real Decreto 631/1993, de 3 de Mayo, por el que se regula el Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional.
- Orden TAS/2094/2005, de 17 de Junio, por la que se modifica la Orden TAS/2783/2004, de 30 de Julio. BOE, n. 156, de 1 de Julio de 2005.
- Orden TAS/2562/2005, de 28 de Julio, por la que se modifica la Orden TAS/2783/2004, de 30 de julio. BOE, n. 186, de 5 de Agosto de 2005.
- Orden TAS/2783/2004, de 30 de Julio, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas mediante contratos programa para la formación de trabajadores. BOE, n. 197, de 16 de Agosto de 2004.
- Orden TAS/500/2004, de 13 de Febrero, por la que se regula la financiación de las acciones de Formación Continua en las empresas, incluidos los Permisos Individuales de Formación.
- Programa Operativo. Fondo Social Europeo. Iniciativa Empresarial y Formación Continua. Objetivo 3 (2000-2006).
- Real Decreto 104/2003, de 25 de Septiembre, por el que se aprueba la modificación de la Relación de puestos de trabajo del personal funcionario de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua. BOE, n. 219, de 12 de Diciembre de 2003.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional Continua.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua.
- Real Decreto 15/2006, de 23 de Marzo, por el que se modifica el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Organismo Autónomo.
- Real Decreto 676/1993, de 7 de Mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional. (Vigente hasta el 27 de Marzo de 2004).
- Resolución de 14 de Enero de 1997, de la Dirección General de Trabajo y Migraciones, por la que se dispone la inscripción en el registro y posterior publicación del texto del II Acuerdo Nacional de Formación Continua.
- Resolución de 2 de Febrero de 2001, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del III Acuerdo Nacional de Formación Continua suscrito el 19 de Diciembre de 2000.

INSTITUCIONES PÚBLICAS

❖ Fuentes Europeas:

- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP).
- Comisión Europea - Dirección General de Empresas.
- Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Observatorio Europeo del Empleo.
- Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (UAFASE).

❖ Fuentes Nacionales:

- Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE).
- Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Consejo Económico y Social de España (CES).
- Consejo Superior de Cámaras de Comercio (CSCC).
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
- Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL).
- Instituto Nacional de Empleo (INEM).
- Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Instituto Nacional de la Calidad y Evaluación (INCE).
- Ministerio de Economía y Hacienda (MINHAC).
- Ministerio de Educación y Ciencia (MEC).
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MCX).
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS).
- Observatorio Ocupacional del Instituto Nacional de Empleo.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Plan Nacional de I+D+I.
- Punto Nacional de Referencia sobre Cualificaciones (PNRQ).
- Red Española de I+D (Red Iris).

❖ Fuentes Regionales:

• Asturias:

- Gobierno del Principado de Asturias
 - Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo.
 - Consejería de Economía y Administración Pública.
 - Consejería de Educación y Ciencia.
 - Consejería de Industria y Empleo.
 - Servicio Público de Empleo.
- Consejo Económico y Social del Principado de Asturias (CES).
- Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA).
- Sistema de Información Turística del Principado de Asturias (SITA).

ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

❖ Fundaciones:

- Fundación Asturias.
- Fundación Ateneo.
- Fundación BBVA.
- Fundación Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO).
- Fundación de Nuevas Tecnologías y Cultura.
- Fundación Dorian Siglo XXI.
- Fundación Escuela de Negocios de Asturias.
- Fundación Europea de la Formación.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y del Trabajo (EFWLC).
- Fundación Formación y Empleo (FOREM).
- Fundación Lavora.
- Fundación Luis Vives.

- Fundación metal Asturias.
- Fundación Metis.
- Fundación mujeres.
- Fundación Objetivo 1.
- Fundación para el Desarrollo de la Educación y la Acción Solidaria.
- Fundación para el Desarrollo de la Formación y el Conocimiento (FUNDECON).
- Fundación para el Desarrollo de la Investigación, el Empleo y la Formación (FIEFOR).
- Fundación para el Fomento de la Economía Social (FFES).
- Fundación para la Acción Formativa y el Empleo (FAYFE).
- Fundación para la Formación Profesional.
- Fundación para la Investigación Sociológica y Desarrollo de la Formación y el Empleo (FORPLEM).
- Fundación para la Investigación y el Desarrollo de Métodos y Tecnologías Aplicadas a la Formación (FUNDEFOR).
- Fundación Premio del Conde Toreno.
- Fundación Privada para la Innovación Empresarial.
- Fundación San Telmo (CREARA).
- Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo.
- Fundación Universidad Empresas (UNIVEM).
- I+D+i Fundación Ciencia, Tecnología y Empresa.
- Instituto de Formación y Estudios Sociales (IFES).
- Instituto de Formación, Investigación, Documentación y Estudios Sociales (INFIDE).
- Servicios Integrados para el Empleo (SIPE).

❖ Asociaciones:

- Asociación de Parques Científicos y Tecnológicos de España (APTE).
- Asociación Española de Asesores Financieros y Tributarios.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Asociación Española de Dirección de Personal.
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).

ENTIDADES EMPRESARIALES Y SINDICALES VINCULADAS

❖ Entidades empresariales:

• Fuentes Nacionales:

- Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa (CNICE).
- Círculo de Empresarios.
- Confederación de Empresarios Asociación de Jóvenes Empresarios de España (CEAJE).
- Confederación Empresarial Española de la Economía (CEPES).
- Confederación Española de Centros de Enseñanza (CECE).
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (CEACCU).
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).
- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME).
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).
- Confederación Nacional de Polígonos Industriales (CEPE).
- Consejo Superior de Cámaras de Comercio (CSC).
- Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias (FEDEPE).

- Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería - Turismo y Juego.
- Organización de Mujeres Empresarias y Gerencia Activa (OMEGA).
- Fuentes Regionales:
 - Agrupación de Asociaciones Asturianas de Trabajo Asociado (ASATA).
 - Artesanos Profesionales de Asturias (ANPE).
 - Asociación de Centros de Empresas Públicos del Principado de Asturias (ACEPPA).
 - Asociación de Empresarios de la Comarca Asturiana de los Picos de Europa (INCATUR).
 - Asociación de Empresarios del Polígono Mora-Garay y Balagón, Gijón (ASEMGABAL).
 - Asociación de Jóvenes Empresarios (AJE).
 - Asociación de Polígonos Industriales.
 - Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Avilés.
 - Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Gijón.
 - Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Oviedo.
 - Centro de Empresas e Innovación de Asturias (CEEI).
 - Confederación de Autónomos y Microempresas de Asturias (CONAPI).
 - Euroforo.
 - Federación Asturiana de Concejos (FACC).
 - Federación Asturiana de Empresarios (FADE).
 - Federación de Autónomos de Asturias (AFAS).
 - Instituto de Fomento de Asturias.
 - Instituto de Fomento Regional de Asturias (IFR).
 - Organización de Profesionales y Autónomos (OPA).
 - Parque tecnológico de Asturias.
 - Red Asturiana de Desarrollo Rural (READER).
- Fuentes Sectoriales:
 - Agencias Unidas Servicios Asociación (AUSA).
 - Alojamientos Rurales del Oriente de Asturias (AROA).
 - Asociación Asturiana de Agroturismo de Asturias.
 - Asociación de Albergues Rurales de Asturias (ARA).
 - Asociación de Alojamientos y Actividades en la Montaña Central.
 - Asociación de Apartamentos Turísticos de Asturias (ARAS).
 - Asociación de Campings del Principado de Asturias.
 - Asociación de Empresarios Comarca Asturiana Picos de Europa (INCATUR).
 - Asociación de Empresarios de Hostelería de Asturias.
 - Asociación de Empresarios Náutico Turísticos de Asturias (AENTA).
 - Asociación de Empresas de Hostelería y Turismo del Valle de Navia.
 - Asociación de Empresas de Servicios Turísticos (AESTA).
 - Asociación de Empresas de Turismo Fluvial y Navegación en Ríos.
 - Asociación de Empresas Operadoras de Maquinas recreativas del Principado de Asturias.
 - Asociación de Hoteles Club de Calidad Casonas Asturianas.
 - Asociación de Hoteles Rurales.
 - Asociación de Turismo Activo y Albergues de Asturias (ATAYA).
 - Asociación de Turismo Rural Asturiano en Casas de Aldea (TRACA).
 - Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas (AEDAVE)
 - Asociación Empresarial de Hostelería del Principado de Asturias (AEHPA).
 - Asociación Empresarial del Recreativo del Principado de Asturias.
 - Asociación Española de Casinos de Juego.
 - Asociación Profesional de Informadores Turísticos (APIT).
 - Asociación Regional de Casas de Aldea (ARCA).

- Federación Asturiana de Turismo Rural (FASTUR).
- Federación de Asociaciones de Turismo Rural de Asturias.
- Federación Española de Hostelería (FEHR).
- Unión Empresarial de Turismo Activo del Principado de Asturias.
- Unión hotelera del Principado de Asturias.

❖ Entidades sindicales:

- Confederación de Sindicatos Independientes de Funcionarios (CSIF).
- Confederación de Trabajadores Independientes (CTI).
- Confederación General del Trabajo (CGT).
- Confederación Nacional de Trabajo (CNT).
- Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO).
- Sindicato independiente ANPE Asturias.
- Unión General de Trabajadores (UGT).
- Unión Sindical obrera (USO).

DIARIOS OFICIALES

❖ Fuentes Europeas:

- Boletín de la Unión Europea: Comisión Europea.
- Boletín Informativo del Parlamento Europeo "Tribuna del Parlamento Europeo".
- Diario oficial de las Comunidades Europeas.

❖ Fuentes Nacionales

- Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA).

PRENSA Y REVISTAS ESPECIALIZADAS

❖ Prensa:

- ABC de Madrid
- Actualidad Económica
- Actualidad Empresarial
- Agencia EFE
- Agencia Europa Press
- Aquí Europa – Diario Oficial
- Cinco Días
- Diario 16
- Diario Crítico
- Diario Directo
- El Confidencial
- El Confidencial Digital
- El Correo Digital
- El Mundo
- El País Digital
- Época
- Expansión
- Hispanidad
- Hoy Digital

- Información
- La Clave
- La Estrella Digital
- La Gaceta de los Negocios
- La Mañana
- La Nueva España
- La Razón
- La Vanguardia
- Libertad Digital
- Noticias PYME
- Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Revista Internacional de Sociología
- Servimedia
- Tiempo
- Última Hora

❖ Prensa Regional:

- El Comercio
- La Nueva España
- La Voz de Asturias

❖ Revistas:

- AEDIPE
- Ahorro
- Alimarket Revista
- Alta Dirección
- AMDPress Empresa
- Analise Empresarial
- Andalucía Económica
- Andalucía Innovación
- Anuario de la Educación
- Anuario Económico y Bursátil
- Anuario Estrategia Empresarial
- APRENDER
- Asesores
- Banca Comercial
- Banca de Empresa
- Business
- Circulo de Dirigentes
- Club Master (Revista de Formación)
- Cuadernos de Pedagogía
- Derecho de los Negocios
- Dimensión
- Dirección y Progreso
- Dirigentes
- E. Sphera
- E.comm Economía, Empresas y Tecnología
- Eco
- Economía 3
- Economistas
- Economistas XXI
- E-Deusto
- Ejecutivos
- El Boletín de Empresas, Empleo y Finanzas
- El Empresario
- El Exportador

- El Gestor
- El Nuevo Lunes de la Economía y la Sociedad
- El Papel de la Empresa
- Elites
- Emprendedores
- Empresa XXI
- Empresa y Finanzas
- Empresarios
- Esic Marketing School
- Estrategia Empresarial
- Formación-Empresa
- Gestión de Negocios
- Guía Nacional de Empresas
- Harvard-Deusto Business Review
- HostelMarket
- Ideas & Negocios
- Ideas Empresariales
- Indicador Económico
- La Empresa
- La Plaza del Comercio
- Mañana Profesional
- Mujer Emprendedora
- Mundo Empresarial Europeo
- Nuestros Negocios
- Nueva Empresa
- Nueva Gestión
- Organización y Gestión Educativa
- Outsourcing
- Pymes de Compras
- REDSI
- Revista AECA
- Revista de Fomento Social
- Revista IESE
- Septem Ediciones
- Tu Negocio
- Turismo y Economía
- Vincles

DIRECTORIO DE PÁGINAS WEB

- www.actualidadempresarial.com
- www.adade.es
- www.ader.es
- www.administracion.es
- www.areasrh.com
- www.bde.es
- www.camaras.org
- www.campus-oei.org
- www.ccae.es
- www.cinterfor.org
- www.dgtransportes.org
- www.dialnet.es
- www.discapnet.es
- www.doe.uva.es
- www.educaweb.com

- www.educaweb.com
- www.ensenet.com
- www.europa.eu.int
- www.europa.int/comm/eurostat
- www.expansionyempleo.com
- www.fade.es
- www.fehr.es
- www.forcem.es
- www.forem.es
- www.fuentesestadisticas.com
- www.fundaciontripartita.org
- www.gipuzkoa.net
- www.hosteleria.org
- www.ibermutuamur.es
- www.ico.es
- www.idepa.es
- www.iet.tourspain.es
- www.ilo.org
- www.ine.es
- www.ine.es
- www.inem.es
- www.injef.com
- www.instituto-pgi.org/
- www.ipyme.org
- www.juridicas.com
- www.justoahora.com
- www.logos-net
- www.masempresa.com
- www.mcx.es
- www.mec.es
- www.mercadodetrabajo.com
- www.mtas.es
- www.princast.es
- www.rrhhmagazine.com
- www.sadei.com
- www.servicios-gi.es/elformador
- www.servijob.com
- www.sita.org
- www.sociologicus.com
- www.soyentrepreneur.com
- www.ticpyme.com
- www.todalaley.com
- www.trabajastur.com
- www.world-tourism.org
- cederul.unizar.es/revista/inicio.htm
- insight.iese.edu/es/
- observatorio.red.es
- redrural.mapya.es/web/

V. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez obtenida la información relevante para el informe, se ha de pasar al examen de ésta. El procedimiento para llevar a cabo el análisis de esta información proveniente de fuentes bibliográficas, documentales e institucionales, se desarrolla de una forma secuencial, que se divide en una serie de fases que se exponen a continuación:

- **Adquisición, recopilación y archivo de la información seleccionada como relevante para la investigación.** En esta primera etapa se procede a adquirir todo los documentos que se consideran importantes para la ejecución del informe. Posteriormente, con la finalidad de facilitar las sucesivas consultas y agilizar los procedimientos analíticos, toda la documentación seleccionada es ordenada y clasificada en función de la temática a la que hace referencia. De este modo, todo el material escogido es archivado, en el caso de documentos en soporte de papel, y registrado cuando la información viene dada en soporte electrónico.
- **Validación y revisión de la bibliografía seleccionada.** Antes de comenzar con la fase de análisis contenido, se analiza la bibliografía y documentación recopilada, para de este modo, validar la selección de las mismas.
- **Lectura analítica de la documentación seleccionada.** Ya superadas las fases previas de selección y revisión de la documentación, se procede a la minuciosa y analítica lectura de ésta, con la finalidad de distinguir y extraer la información más relevante y pertinente para el estudio, para a partir de ella, comenzar a abordarlo.
- **Comprensión e interiorización de los contenidos seleccionados.** Una vez en posesión de la documentación, se ha de entender, comprender toda la terminología y conceptos usados. Por ello se ha de realizar un análisis exhaustivo y una interiorización tanto de los conceptos como del contenido de la información a tratar.
- **Evaluación de la idoneidad de la información disponible.** Por último, se procede a verificar nuevamente la información disponible, para confirmar la adecuación y utilidad de esta. En el caso de información poco o nada útil, se procede a una nueva revisión y/o se desecha la que no proceda.

A rasgos generales, se puede decir que mediante este método utilizado en el análisis de la información, se logra adquirir una serie de criterios que se utilizan posteriormente en la distinción y selección del tipo de información, desechando rápidamente la documentación no pertinente para el estudio. A su vez, se consigue reducir el volumen de documentos disponibles a un conjunto inferior y útil de información, repercutiendo de este modo tanto al tiempo empleado en el análisis como a la calidad de la información finalmente seleccionada. En su conjunto, este análisis sirve para realizar a priori un acercamiento a la Hostelería y Turismo en Asturias, y para posteriormente adquirir las nociones y conocimientos pertinentes para poder abordar el estudio desde un enfoque correcto y con la documentación adecuada.

VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene por objeto de estudio el Turismo en el Principado de Asturias. Para profundizar en esta materia se ha de definir lo que se entiende con este término. De tal modo, como apunta la Organización Mundial del Turismo, el turismo se define como "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos".

A través del análisis de las fuentes secundarias seleccionadas, se ha recabado información, lo más actualizada posible, de las actividades y procesos relacionados con el turismo y la hostelería, para acercar al lector a la realidad de ambos sectores en el Principado de Asturias. Así, mediante los datos estadísticos recabados, se pueden observar diversos procesos como la evolución y composición de los sectores en diferentes ámbitos, número de empresas, empleados, estacionalidad, volumen de negocio, inversiones, visitantes, lugares preferidos, etc., que se exponen y comentan en los apartados siguientes. Para hacer frente a tal cometido, se estructura el estudio en tres bloques en función de su contenido, estos son: análisis económico-empresarial, análisis ocupacional y análisis formativo.

BLOQUE I: ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL

1. ESTRUCTURA Y CONFIGURACIÓN DEL SECTOR TURISMO

Para entender y poder analizar el turismo en Asturias se ha de tener conocimiento sobre cómo se estructura el sector, es decir, tener presente las actividades económicas que lo componen. Según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93 Rev.1) estas actividades son la hostelería, las actividades de las agencias de viajes, los operadores turísticos y otras actividades de apoyo turístico, y las actividades relacionadas con los juegos de azar y apuestas, a la par que otras actividades recreativas. Mediante la tabla adjunta a continuación, se observa más detalladamente la heterogeneidad de las actividades que agrupa el sector Turismo.

ESTRUCTURA DEL SECTOR TURISMO

55	HOSTELERÍA				
551	Hoteles	5510	Hoteles	55101	Hoteles y moteles
				55102	Hostales y pensiones
552	Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración	5521	Albergues juveniles y refugios de montaña	55211	Albergues juveniles
				55212	Refugio de montaña
		5522	Camping		
		5523	Otros tipos de hospedaje	55231	Apartamentos turísticos
				55232	Centros y colonias de vacaciones
				55233	Otros alojamientos turísticos
55234	Otros alojamientos especiales no turísticos				

553	Restaurantes				
554	Establecimientos de bebidas				
555	Comedores colectivos y de provisión de comidas preparadas	5551	Comedores colectivos	5552	Provisión de comidas preparadas
				55521	Provisión de comidas preparadas a empresas
				55522	Otras actividades de provisión comidas
633	Actividades de las agencias de viajes, operadores turísticos y otras actividades de apoyo turístico				
6330	Actividades de las agencias de viajes, operadores turísticos y otras actividades de apoyo turístico	63301	Operadores turísticos		
		63302	Agencias de viajes		
		63303	Otras actividades de apoyo turístico		
927	Actividades recreativas diversas				
9271	Actividades relacionadas con los juegos de azar y apuestas	92711	Casinos y salas de juegos de azar		
		92712	Loterías y apuestas		
		92713	Otras actividades relacionadas con los juegos de azar		
9272	Otras actividades recreativas				

Fuente: Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93. Rev. 1).

El Principado de Asturias lo componen una totalidad de 72.276 empresas activas, de las cuales 9.760 están destinadas al sector Turismo, es decir, un 13,5% de las empresas asturianas están vinculadas con el turismo. Al realizar una división de las actividades económicas que engloban este sector, se puede apreciar el gran peso que aglutina la hostelería, estando nueve de cada diez empresas turísticas reservadas para esta actividad. La hostelería, como se muestra en la tabla posterior, está compuesta por una diversidad de empresas que se encargan básicamente de dos cometidos: ofrecer alojamiento y brindar alimentación. Posterior a la hostelería y con una representación escasa, se encuentran las actividades recreativas diversas, que suponen para el total de las empresas de turismo en Asturias un 7%, y por último y no llegando al 2% se hallan las actividades de agencias de viajes, mayoristas y minoristas del turismo.

EMPRESAS EN ASTURIAS DEL SECTOR TURISMO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA (GRUPOS CNAE-93) 2007

Empresas en Asturias del sector turismo por actividad económica	
Hostelería	8.919
Actividades de las agencias viajes, mayoristas y minoristas de turismo	167
Actividades recreativas diversas	674
TOTAL	9.760

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Directorio Central de Empresas. 2007.

Dentro del sector Turismo, la hostelería ocupa el primer puesto en el escalafón, pues la inmensa mayoría de las empresas están ubicadas en dicha área. Pero a su vez, como se ha

mencionado anteriormente, el sector hostelería se divide en una diversidad de subsectores destinados a satisfacer las necesidades de todo ser humano, alimentación y cobijo. La importancia y cantidad de éstos es muy diversa, encontrándose de manera destacada los establecimientos de bebidas. Este tipo de establecimientos engloban a los bares y cafeterías, y representan en Asturias un 70% de la hostelería. Posteriormente se encuentran los restaurantes, estando activos en Asturias un total de 1.251 y suponiendo un 14% del total del sector Hostelero. El resto de subsectores poseen una importancia menor en lo referido a representación, no superando ninguno de ellos la decena.

EMPRESAS EN ASTURIAS DEL SECTOR HOSTELERÍA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

Distribución del número de empresas del sector Hostelería por subsectores de actividad económica	
Hoteles	494
Camping y hospedajes corta duración	756
Restaurantes	1.251
Establecimiento de bebidas	6.266
Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas	152
TOTAL	8.919

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Directorio Central de Empresas. 2007

2. APROXIMACIÓN A LA REALIDAD TURÍSTICA EN ASTURIAS

La importancia del turismo en España es clara desde los años 70. Este es y ha sido muy significativo en zonas como las islas Canarias, Baleares y Andalucía. Parece obvio que el objetivo perseguido por los turistas al elegir España era el buen tiempo y las playas, pero este hecho ha ido evolucionando con el tiempo, introduciéndose otras causas para el turismo como las visitas a ciudades, monumentos, actividades deportivas y recreativas, gastronomía y el llamado turismo de congresos, (Latiesa, 2000). Éste, como se comenta en líneas sucesivas, en los últimos años está acumulando una gran importancia en el Principado, siendo la cuarta ciudad en el ranking nacional respecto a número e importancia, moviendo de este modo una gran cantidad tanto de turistas como de economía.

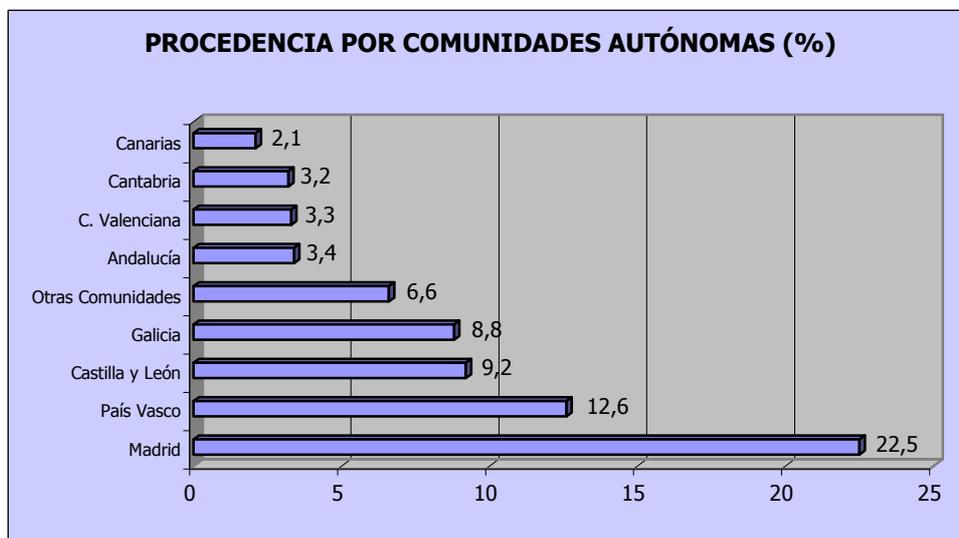
Asturias, a pesar de haber llegado algo más retardada a este fenómeno turístico, en los últimos años se está convirtiendo y consolidando en una comunidad en la que cada vez son más turistas los que la visitan, disponiendo de unas infraestructuras y servicios adecuados para ello. Este hecho se constata con las cifras del pasado año (se exponen y analizan a continuación), que dejan patente que el turismo en Asturias es una fuente generadora de recursos, empleo y capital con perspectivas de crecimiento. Este desarrollo irá marcado por el Plan de Líneas Estratégicas 2007-2010, un Plan que supone la participación activa de todos los agentes relacionados con el sector turístico y que ha sido ratificado por el Consejo Asesor de Turismo del Principado de Asturias. Ello marcará la vía a seguir bajo parámetros de innovación y modernización, teniendo en cuenta aspectos fundamentales como la diversidad paisajística, la oferta cultural, cooperación, promoción, formación y empleo, entre otros aspectos, (Turismo en Asturias, SITA, 2006).

A continuación, se realiza una aproximación al sector Turismo en Asturias, para ello, se comienza con la configuración del perfil de los turistas que visitan el Principado, así como el gasto que realizan en su estancia, los lugares que visitan, etc.



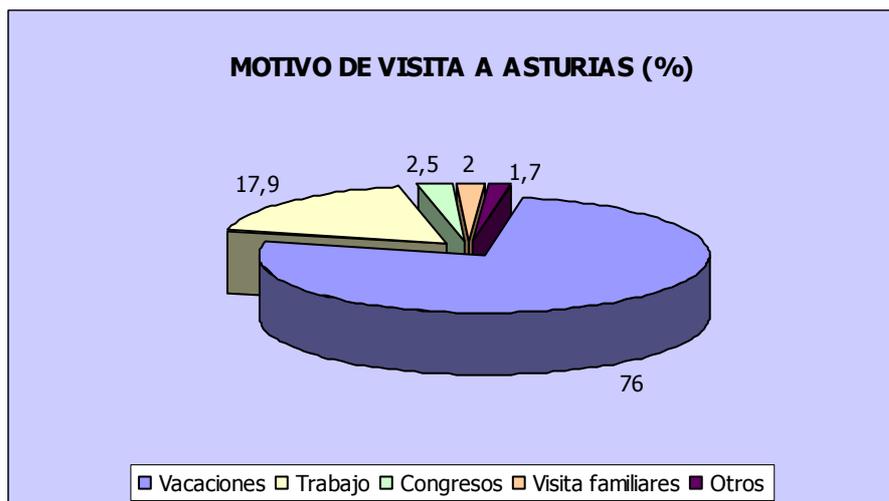
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Boletín nº 86 del Segundo Trimestre de 2007, SITA.

Mayoritariamente los turistas que escogen Asturias de vacaciones suelen ser nacionales, siendo tan sólo 1 de cada 10 del total de éstos una persona extranjera. Hay que desatacar que los propios asturianos en la búsqueda de conocer y disfrutar de su tierra, representan el 18% de los viajeros de la comunidad. Al desagregar los turistas nacionales por Comunidades Autónomas, se observa que casi una cuarta parte de ellos proceden de la capital española, probablemente en busca de tranquilidad y naturaleza, seguida de forma menos significativa de personas llegadas del País Vasco, Castilla y León y Galicia, comunidades limítrofes o relativamente próximas al Principado.



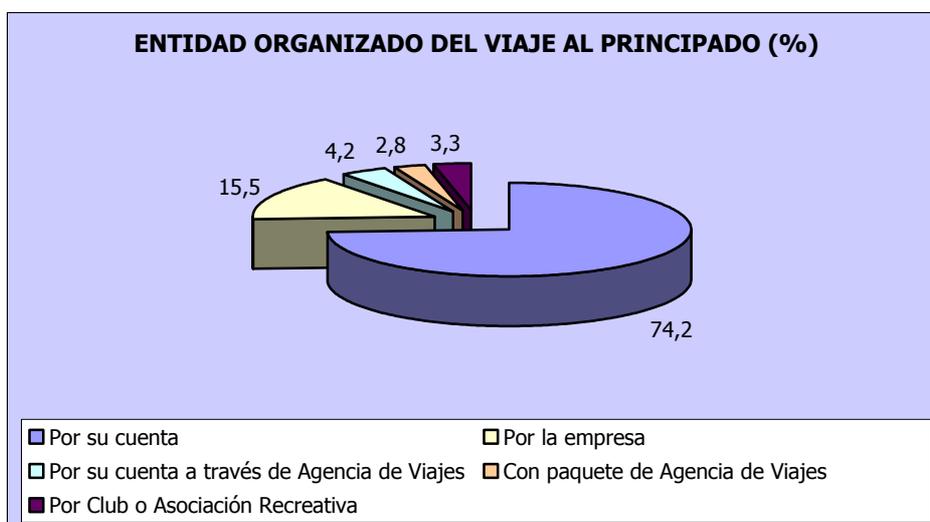
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Boletín nº 86 del Segundo Trimestre de 2007, SITA.

Son diversas las razones que plantean los turistas a la hora de visitar Asturias, pero la mayor y más destacada de ellas se refiere a motivos vacacionales. En la categoría "vacaciones" entraría tanto el turismo cultural, como el de playa, montaña, ocio, etc. El segundo motivo de visita, y el que mueve a dos de cada diez turistas a escoger Asturias es por cuestiones de trabajo, ya sea por reuniones, explorar nuevos mercados, o el hecho de que la sede, sucursal o empresa afiliada esté ubicada en Asturias, etc. Los demás motivos no tienen mucho peso, pero se ha de mencionar el turismo de ferias o congresos, pues es relativamente reciente y poco a poco va haciéndose un lugar en el entramado turístico, enfocándose diferentes líneas del turismo hacia él.



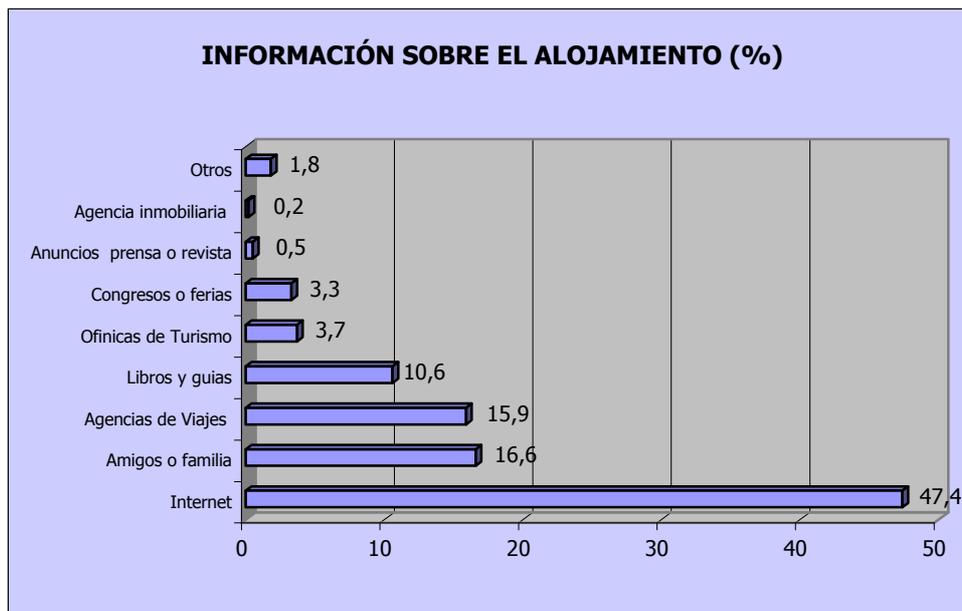
Fuente: Turismo En Asturias 2006, SITA.

La mayoría de los turistas prefieren organizar ellos mismos sus viajes, probablemente por cuestión de comodidad, ahorro y libertad. A pesar de esto, una parte de ellos son organizados por las empresas, hecho que se justifica en por ser las cuestiones de trabajo, uno de los motivos que más turistas traen a Asturias. En cuanto a organizar el desplazamiento a través de agencias de viajes, los turistas no suelen optar por ello, ni en el modo por cuenta propia ni a través de paquete turístico.



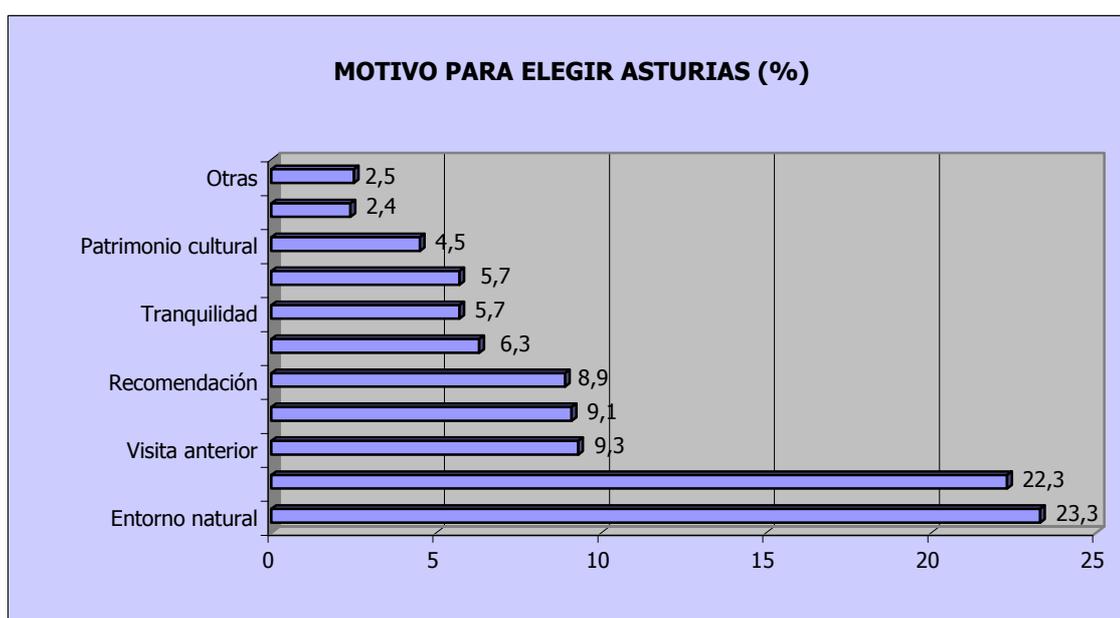
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Boletín nº 86 del Segundo Trimestre de 2007, SITA.

En lo referente al canal por el que los turistas se informan de los alojamientos existentes en el Principado, hay que subrayar el lugar que ocupa la introducción de las nuevas tecnologías en el sector hostelero (ello se analiza en profundidad en páginas posteriores). Así pues, la mitad de los visitantes escogen Internet como vía para lograr la información pertinente en lo relativo al hospedaje. Este canal de comunicación está experimentando un importante crecimiento en los últimos años, y se espera que en épocas posteriores su importancia sea superior, debido al mayor acceso y conocimiento de los usuarios, así como a la creciente introducción de estas tecnologías por parte del sector hostelero. También habría que enfatizar la importancia que tienen las relaciones sociales en la selección de los alojamientos hosteleros, pues una sexta parte de los turistas declaran que ha sido a través de esta vía, amigos y familiares, por la que se han informado para llevar a cabo su decisión.



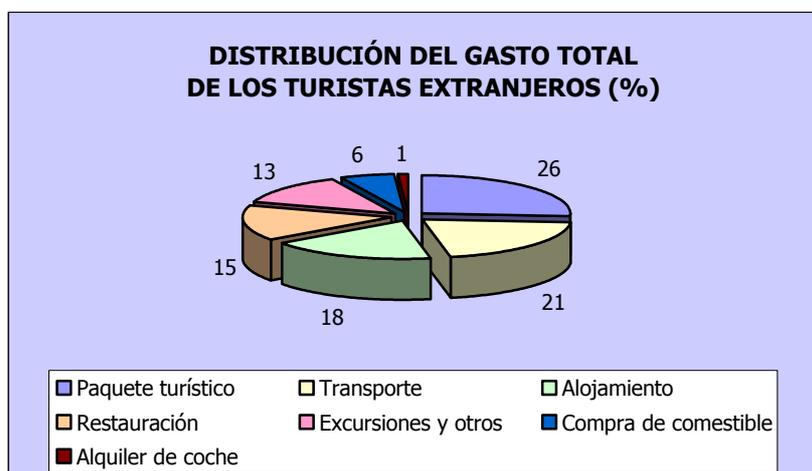
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Boletín n. 86 del Segundo Trimestre de 2007, SITA.

En la elección de Asturias como lugar para hacer turismo destaca de manera significativa su lugar geográfico, pues algo más del 23% de los turistas declaran haber escogido esta comunidad por su entorno natural, habiendo muchos lugares vírgenes para visitar y pudiendo realizar diversas actividades en plena naturaleza, como senderismo, excursiones, turismo activo entre otras. Seguida a esta elección se encuentra el explorar nuevos lugares, que suele ser un clásico en las motivaciones del turismo en su conjunto. En contra posición a este fenómeno de novedad, se haya que el 9% de los turistas que visitan Asturias son repetidores, esto es que la visitan motivados por una experiencia anterior, y un porcentaje similar lo hacen motivados por recomendación. De ambos hechos se puede desprender que los turistas abandonan Asturias satisfechos y que esta comunidad tiene mucho que ofrecer y de calidad a sus visitantes. Por último destacar que en cuarto lugar se encuentra como motivación para la visita la gastronomía asturiana, ofrecida por una diversidad de restaurantes como se ha comprobado anteriormente.



Fuente: Turismo En Asturias 2006, SITA.

Los gastos que llevan a cabo los turistas extranjeros no son muy diversos. La mayoría de dinero que invierten va destinado a los paquetes turísticos que contratan desde el comienzo del viaje, aunque hoy en día, motivado en cierta medida por las nuevas tecnologías e Internet, la contratación de este tipo de servicios está decayendo poco a poco. En el transporte emplean el 21% del gasto y al alojamiento destinan el 18%, siendo las opciones más usuales, como se analiza más adelante, los hoteles de 2 y 3 estrellas. En cuarto lugar se encuentra la restauración, dato nada extraño teniendo en cuenta que una de las razones con más peso para elegir Asturias es la gastronomía.



Fuente: Encuesta de Gasto Turístico 2006, Instituto de Estudios Turísticos.

Para finalizar con esta aproximación al turismo de Asturias, a continuación se muestran de forma general, los recursos turísticos más importantes con los que cuenta el Principado de Asturias.

La realidad turística asturiana se sustenta en varios pilares que en este estudio se agruparán en cuatro grandes bloques: turismo rural y de montaña, turismo de ciudad y cultural, turismo de costa y el turismo de ocio.

A) Turismo rural y de montaña

El turismo de naturaleza ha ido adquiriendo importancia en los últimos años frente al tradicional turismo de sol y playa tan extendido en la nación. Este turismo de naturaleza pretende favorecer el desarrollo local sostenible a través de diversos aspectos como son la diversificación de la economía local, la participación activa de la población local y el mantenimiento de actividades económicas tradicionales del medio.

En Asturias este tipo de turismo ha ido cogiendo mucha fuerza, en buena parte debido a que casi un tercio del territorio de Asturias ha sido declarado Espacio Natural Protegido de Especial interés. A ello ha contribuido en el año 1994, la aprobación del "Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Asturias" (PORN), que se articula como desarrollo de la Ley estatal de Protección y Conservación de los espacios naturales, flora y fauna. Este plan supuso un análisis de la biodiversidad ambiental de Asturias y el diseño de una red de espacios protegidos. La mencionada Ley establece cuatro tipos diferentes de protección del espacio natural según las necesidades y características del espacio a proteger. Tenemos las siguientes figuras de protección:

- Monumentos naturales. Se protegen espacios naturales de gran interés pero de escasa superficie, como por ejemplo árboles o cuevas. Entre estos monumentos naturales se pueden destacar las Cuevas rosa y de Llovio entre otras.

- Reservas naturales. Pueden ser reservas naturales parciales o reservas naturales integrales. En Asturias se puede encontrar por ejemplo la Reserva Natural protegida de la desembocadura del Río E, la Reserva Natural de Muniellos y la Reserva Natural de La Sierra del Sueve, con el mítico pico Pienzu, en la que aún quedan ejemplares de "asturcón", caballo asturiano en su territorio.
- Parques naturales. El parque natural más conocido de Asturias es el Parque Nacional de Picos de Europa, un atractivo turístico de gran valor para el Principado. Pero este no es el único parque natural existe en Asturias, encontrando también el Parque Natural de Ponga, Parque Natural de las Fuentes del Narcea y del Ibias y Parque Natural de Somiedo.
- Paisajes protegidos. En esta categoría se haya, por ejemplo el Paisaje protegido de las Cuencas Mineras de Asturias.

B) Turismo de ciudad, cultural y de congresos

Estos tipos de turismo están muy extendidos en la actualidad, y en muchas ocasiones suelen ir ligados, pues la oferta cultural más demandada suele hallarse en las ciudades más importantes o significativas.

La capital del Principado, Oviedo, es una de las ciudades más visitadas por los turistas, encontrándose en ella una destacada oferta cultura como por ejemplo el Museo de las Bellas Artes de Asturias, el Museo Arqueológico de Asturias y Museo de la Iglesia.

Gijón y la ciudad de Avilés, son otro de los focos más frecuentados por los turistas, destacando la primera por sus playas, como se ve a continuación, a la vez que por la Casa natal de Jovellanos, en lo referido a turismo cultural.

El turismo de congresos ha acaparado una gran importancia en la actualidad, siendo la 4 ciudad española en el ránking y representando el 12% de este tipo de turismo a nivel nacional en 2006.

C) Turismo de costa

El mar sigue siendo aún un motor importante de la economía de numerosos pueblos y ciudades del Principado. Asturias cuenta con 345 kilómetros de playas (más de un centenar), calas y acantilados, que van desde playas en plena naturaleza pasando por conjuntos dunares, yacimientos jurásicos, paisajes protegidos, monumentos naturales, etc.

Según datos del estudio del SITA "las playas asturianas y su demanda turística", las playas más visitadas en 2003 fueron la de San Lorenzo en Gijón, Santa Marina en Ribadesella y las de Toró y la Playa del Sablón situadas en Llanes.

La costa asturiana se caracteriza por la presencia de acantilados y cabos cuya altura puede superar en ocasiones los cien metros, convirtiéndolas en auténticos miradores naturales desde los que se puede contemplar el paisaje. Por ello se encuentran enclaves de gran interés turístico como las Cuevas de Tito Bustillo, en Ribadesella. En esta parte de la costa destaca el hallazgo de importantes huellas de reptiles del Jurásico que le han dado a esta zona el sobrenombre de "la costa de los dinosaurios". Otro atractivo turístico costero es la Villa de Ribadesella, a la cual llegan todos los años los piragüitas del Descenso Internacional del Sella. A su vez, la ría de Villaviciosa es una zona de marismas y playa en la que se asienta la Villa del mismo nombre.

Gijón es la capital turística de la costa asturiana, contando con la mejor infraestructura hotelera y siendo sus playas las preferidas por muchos turistas. Entre las recomendadas por diversas

guías turísticas se encuentran la Playa de Cuevas del Mar, Playa de Lastres, Playa Tercera de Luarca o de Salinas entre otras.

D) Turismo de ocio

Esta clasificación de ocio engloba una diversidad de maneras de realizar turismo, como el turismo del juego, en búsqueda de casino y zonas recreativas, turismo de deporte activo, y el que se basa en centros de atracciones, acuarios y zoológicos entre otras.

En este tipo de turismo no hay que olvidar uno de los factores que está acaparando más importancia, tanto social como económica, en los últimos tiempos, el turismo del golf.

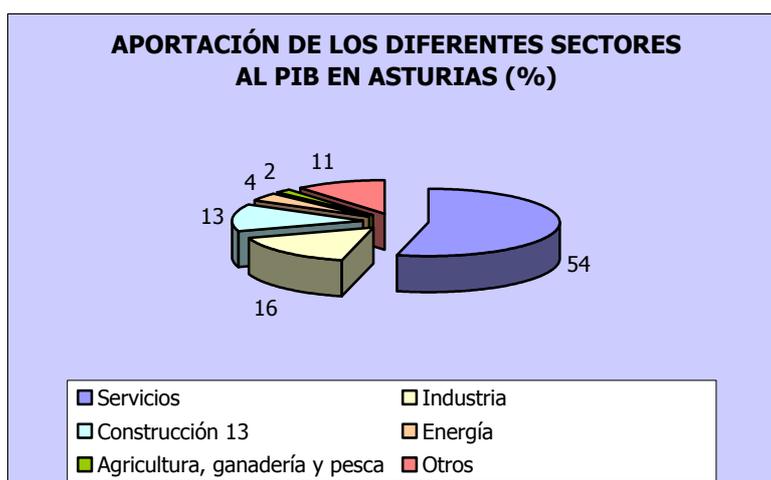
Los campos de golf en Asturias, de igual forma como en la mayoría del territorio nacional, están inmersos en un proceso continuo de crecimiento, tanto en la oferta pública como privada, por ello en cuestión de pocos años han ido proliferando por todo el Principado, yendo desde la capital hasta localidades más pequeñas como Tapia de Casariego. Entre los campos de golf situados en Asturias se pueden destacar, por ejemplo: el Club de Golf Las Caldas (Oviedo), Club de Golf municipal La Lloreja (Gijón), Club de Golf La Cuesta (Llanes) o el Club de Golf Cierro Grande (Tapia de Casariego).

3. SITUACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR TURISMO

Desde hace unos años, todos los análisis concluyen en que el pulso de la economía regional late gracias al ritmo de la construcción y los servicios. Así pues, en el creciente sector terciario regional, no es extraño que una de las actividades que más impulso está tomando sea el turismo. Los últimos datos que maneja la Consejería de Cultura certifican la mejoría en las cifras de empleo y el alza de la aportación de esta actividad en el PIB regional.

El Producto Interior Bruto (PIB) a precios de mercado del Principado de Asturias en el año 2006 según la Contabilidad regional de España del INE, es de 21.003.192 €, siendo el PIB per cápita de 19.868 €, cifra que lo sitúa un 10% por debajo de la media nacional, aunque la tasa de crecimiento mostrada por este indicador ha sido de un 3,7%, muy similar al experimentado por España (3,9%).

En cuanto a la aportación de los diferentes sectores económicos al PIB se representa en el siguiente gráfico, en el que se observa que el 54% de la aportación al PIB regional procede del sector Servicios. A continuación se encuentra el sector Industrial con una aportación de un 16% y el sector Construcción con el 13%. Con estos datos se puede afirmar que la economía Asturiana sigue siendo una economía de servicios, pues son sus actividades las que tienen un mayor peso y una mayor aportación al PIB.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Contabilidad Regional de España, INE, 2006

La importancia del sector Servicios se puede observar también a partir de los datos obtenidos del valor añadido bruto de las distintas regiones que componen el Principado de Asturias, siendo este sector el más importante en todos ellos, ocupando en la mayoría de las regiones más del 50%, seguido aunque con mucha distancia por el sector Industria, en donde la media por región se sitúa en torno al 30% del valor añadido bruto.

VALOR AÑADIDO BRUTO POR SECTORES Y REGIONES (%)

	EO-NAVIA	NALÓN	ORIENTE	CAUDAL	GIJÓN	NARCEA	OVIEDO	AVILÉS	ASTURIAS
Agricultura y Pesca	13,90	1,12	7,89	1,70	0,82	11,30	1,11	2,02	2,22
Industria	26,63	31,03	16,82	25,51	30,99	37,29	18,51	40,87	27,15
Construcción	9,13	8,29	13,09	7,64	8,67	7,46	9,95	9,62	9,37
Servicios	50,33	59,55	62,20	65,15	59,52	43,95	70,44	47,49	61,26

Fuente: La renta de los municipios, IDEPA, 2004.

En lo concerniente a la creación de puestos de trabajo por parte de los diferentes subsectores, en la siguiente tabla se refleja que el turismo es uno de los que más personal aglutina, concretamente ocupa el segundo lugar, agrupando al 27% de los trabajadores asturianos. A su vez, se encuentra en el primer puesto en lo referente a número de locales disponibles, hechos que reflejan el reducido tamaño de las empresas dedicadas a este subsector y el bajo número de empleados dedicados a ellas. Los servicios de empresas agrupan al 38% del personal ocupado en Asturias, poseyendo un menor número de locales comparado con el turismo, por lo que se puede desprender que esta clase de empresas disponen de un mayor número de asalariados, aunque no hay que olvidar que las empresas asturianas se caracterizan tanto por su reducido tamaño como por su carácter casi familiar.

UBICACIÓN DE LOCALES Y PERSONAL OCUPADO POR SECTOR
(Unidades: miles de euros)

	NÚMERO DE LOCALES	PERSONAL OCUPADO
TURISMO	9.520	29.170
TRANSPORTE	6.164	20.830
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	593	4.092
INMOBILIARIAS Y ALQUILERES	2.701	6.810
SERVICIO A EMPRESAS	8.492	40.389
SERVICIOS PERSONALES	2.805	6.836
TOTAL	30.307	108.127

Fuente: Encuesta Anual de Servicios 2005, INE.

Los sueldos y salarios difieren significativamente dependiendo del subsector en el que se fije la mirada. El que posee más peso en esta variable corresponde al Servicio a empresas, el cual engloba casi el 40% del global de sueldos y salarios. Transporte y Turismo representan el 26% y el 17,5% respectivamente. Los demás subsectores tienen una importancia bastante menor, pues más del 80% del total se distribuye entre estos tres mencionados.

SUELDOS Y SALARIOS POR SECTOR
(Unidades: miles de euros)

	SALARIOS Y SUELDOS
TURISMO	202.985
TRANSPORTE	302.968
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	97.655
INMOBILIARIAS Y ALQUILERES	79.850
SERVICIO A EMPRESAS	438.483
SERVICIOS PERSONALES	35.432
TOTAL	1.157.373

Fuente: Encuesta Anual de Servicios 2005, INE.

Centrándose en el volumen de negocio que proporcionan los diferentes subsectores se observa en la tabla siguiente la gran importancia que tienen los mencionados a lo largo de este capítulo, es decir, Transporte, Servicio de empresas y el Turismo (citados en relación al volumen que suponen). A éstos se une el subsector Inmobiliarias y alquileres, representando el mismo volumen de negocio que el Turismo, casi un 20% del total.

VOLUMEN DE NEGOCIO POR SECTOR
(Unidades: miles de euros)

	VOLÚMEN DE NEGOCIO
TURISMO	1.217.858
TRANSPORTE	1.534.099
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	667.727
INMOBILIARIAS Y ALQUILERES	1.228.981
SERVICIO A EMPRESAS	1.348.967
SERVICIOS PERSONALES	133.851
TOTAL	6.131.484

Fuente: Encuesta Anual de Servicios 2005, INE.

Otro indicador a tener muy en cuenta para conocer la situación económica son las inversiones que se realizan en los diferentes subsectores, ya que estas inversiones son un fiel reflejo del crecimiento de cada uno de ellos y mediante ellas se puede estimar a corto plazo su evolución. Como se aprecia en la tabla adjunta, las mayores inversiones se realizan en el en Transporte, acaparando más de un tercio. Situándose en el lado opuesto se hallan los Servicios personales, en el que sólo se invierte un 1,2%.

INVERSIÓN BRUTA EN BIENENS MATERIALES POR SECTORES
(Unidades: miles de euros)

	INVERSIÓN BRUTA EN BIENES MATERIALES
TURISMO	51.803
TRANSPORTE	192.875
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	110.806
INMOBILIARIAS Y ALQUILERES	135.139
SERVICIO A EMPRESAS	48.667
SERVICIOS PERSONALES	6.620
TOTAL	545.910

Fuente: Encuesta Anual de Servicios 2005, INE.

4. TEJIDO EMPRESARIAL DEL SECTOR TURISMO

Para poder ahondar en la temática del Turismo en Asturias, es preciso conocer la situación económico-empresarial. Para ello se analizan los aspectos empresariales asturianos y la estacionalidad de este sector, exponiéndose en cada bloque una serie de tablas y gráficos para situar al lector en la realidad del Principado.

4.1. Aspectos empresariales

En Asturias existen ubicadas y activas, según datos del Instituto de Estadística en su Directorio Central de Empresas en el año 2007, un total de 72.276. Este número ha aumentado un 3% respecto al total hallado el año anterior, dándose este crecimiento de manera desigual en los diferentes sectores. Así pues, el sector Comercio ha sufrido un retroceso con respecto al número de empresas activas, descendiendo 374 respecto al año anterior. En el resto de sectores se ha dado una ampliación, aunque de forma heterogénea. Así la Industria tan sólo aumentó en 21 unidades, mientras que la Construcción pasó de 9.826 a 10.501 empresas. El mayor incremento se ha dado en el resto de Servicios, aumentando en 2.736 empresas.

En términos generales, las 72.276 sociedades representan un número muy escaso si se compara con el resto de Comunidades Autónomas, situándose en uno de los cinco puestos más bajos a nivel nacional, tanto en la división sectorial como en su conjunto, y representando un 2,2% del total de empresas existentes en España (3.336.657).

Por el contrario Cataluña es de las que más empresas concentra, casi 2 de cada diez empresas están ubicadas en esa comunidad, le siguen Andalucía y Madrid con el 15% cada una. Así pues, entre estas tres comunidades se concentran prácticamente la mitad de las empresas existentes del territorio nacional, debido quizá tanto al tamaño de las comunidades, como a su importancia y/o desarrollo.

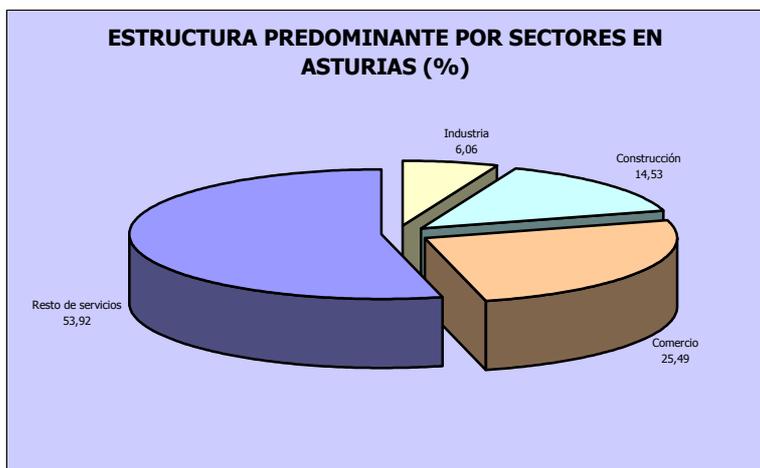
EMPRESAS ACTIVAS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA, SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

Comunidad autónoma	Total	Industria	Construcción	Comercio	Resto de servicios
Andalucía	511.728	34.003	63.371	148.958	265.396
Aragón	92.162	7.792	15.485	22.205	46.680
Asturias	72.276	4.382	10.501	18.422	38.971
Islas Baleares	91.254	5.390	15.798	19.956	50.110
Canarias	140.414	6.397	18.115	37.652	78.250
Cantabria	39.560	2.441	6.518	9.643	20.958
Castilla y León	170.319	13.289	28.977	45.264	82.789
Castilla-La Mancha	132.906	13.453	26.945	35.725	56.783
Cataluña	612.404	49.117	90.109	141.679	331.499
Comunidad Valenciana	368.586	30.269	54.180	96.366	187.771
Extremadura	66.232	5.434	9.554	21.140	30.104
Galicia	200.020	15.120	29.716	56.248	98.936
Comunidad de Madrid	503.000	28.165	66.125	105.857	302.853
Región de Murcia	97.374	7.820	16.209	26.584	46.761

Navarra	43.142	3.986	7.020	10.288	21.848
País Vasco	164.431	14.321	25.588	39.948	84.574
La Rioja	23.404	2.809	3.674	6.007	10.914
Ceuta y Melilla	7.445	171	523	3.287	3.464
TOTAL	3.336.657	244.359	488.408	845.229	1.758.661

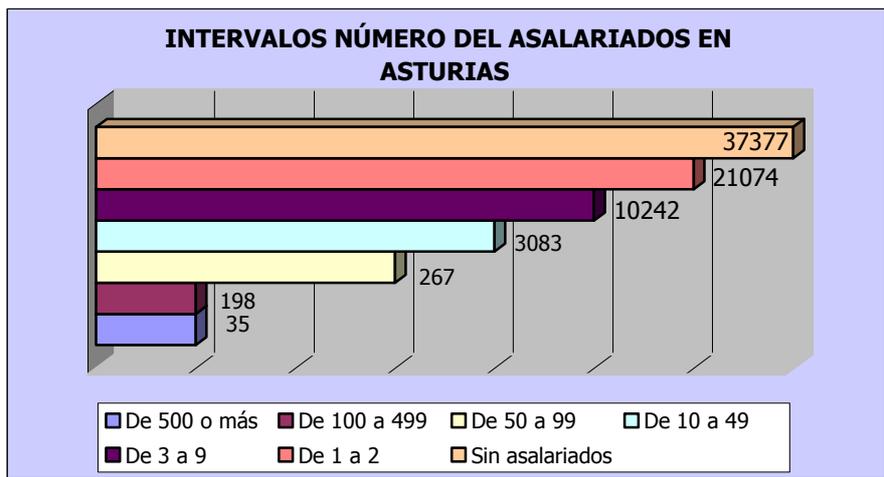
Fuente: Estructura y Demografía Empresarial. Directorio Central de Empresas, Instituto Nacional de Estadística, 2006.

De manera sectorial la categoría que predomina en la estructura es Resto de servicios, acaparando algo más de la mitad del tejido empresarial de Asturias. En este sector se incluirían las actividades de hostelería, transporte, comunicaciones, actividades inmobiliarias y de alquiler, servicios empresariales, actividades educativas, sanitarias y de asistencia social u otro tipo de actividades sociales, incluidos los servicios personales. El sector Comercio, ocupa la cuarta parte del entramado empresarial asturiano, seguido de la Construcción y la Industria.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Directorio Central de Empresas, INE, 2006.

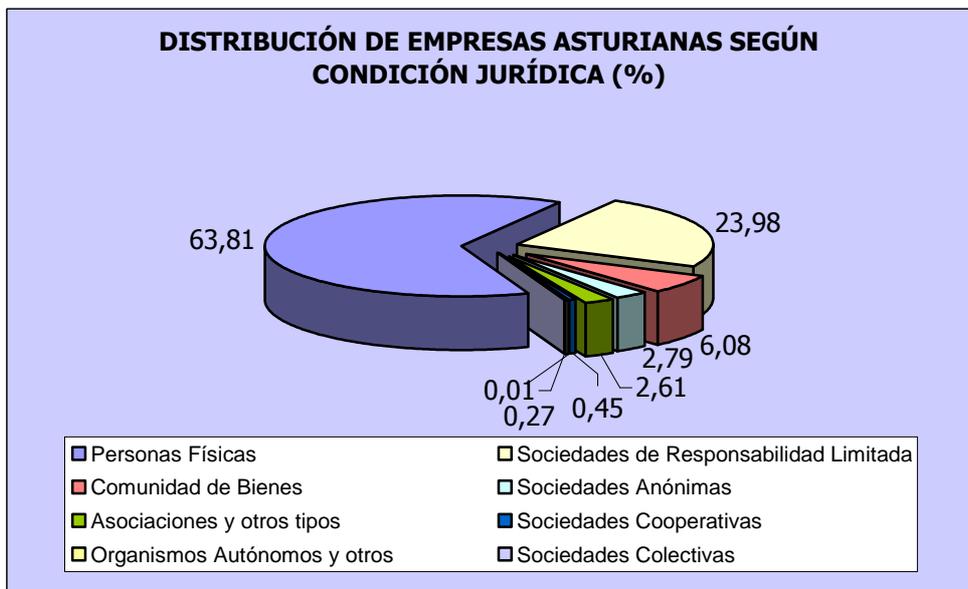
En España las empresas se continúan caracterizando por su reducido tamaño, pues más de la mitad de ellas (51,1%) no tienen contratada a ninguna persona asalariada. Asturias no rompe esa dinámica y se caracteriza de igual manera, por la posesión de un gran número de empresas pequeñas y PYMES. El porcentaje apenas varía con respecto al nacional, situándose en un 51,9% y representando a 37.377. A su vez, tres de cada diez empresas poseen una o dos personas empleadas, siendo la relación inversa entre el número de asalariados y el de empresas. Cabe destacar que existe en el Principado una empresa con más de 5000 trabajadores, la multinacional Arcelormittal, líder mundial de la siderurgia.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Directorio Central de Empresas, INE, 2006.

El recudido tamaño de las empresas en Asturias se refleja a su vez, en el tipo de personalidad jurídica que éstas adoptan, pudiendo ser tanto personas físicas (agrupando a autónomos o personas físicas, sociedades civiles y comunidades de bienes) y personas jurídicas (en las que se aglutinan el resto de las formas que pueden adoptar las empresas). Así pues, en Asturias de igual forma que en el resto del territorio nacional, la mayoría de las empresas se declaran como persona física.

De una manera más detallada, se observa como seis de cada diez empresas se configuran como autónomos o persona física, correspondiendo este porcentaje a 46.118 empresas. La forma jurídica de Sociedad de Responsabilidad Limitada es adoptada por casi el 25% de las empresas asturianas, mientras que las demás categorías no suelen ser una opción muy adoptada por los empresarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Directorio Central de Empresas, INE, 2006.

4.2. Sector Turismo y Hostelería en Asturias

A) Hotelería

Conocida ya a rasgos generales la situación empresarial del Principado de Asturias, se expone y analiza el sector Turismo y Hostelería en esta comunidad. Se ha de tener en cuenta que ambos sectores están íntimamente relacionados, pues el turismo depende e impulsa a su vez la oferta que proporciona el sector Hostelería, aglutinando éste, como se ha visto anteriormente, a hoteles, campings y otro tipo de alojamientos, restaurantes, establecimiento de bebidas y comedores colectivos de los que dispone. De esta forma, el sector hostelería supone un gran peso en todas las regiones turísticas, de ello su importancia en facetas como el empleo (aunque en gran medida estacional), los gastos, inversiones y todos los aspectos relacionados con la economía.

Como se ha mencionado en páginas precedentes, la evolución del turismo en Asturias es relativamente reciente. Este hecho se refleja en el avance sufrido a lo largo de estos años en la comunidad y al efectuar una comparación de Asturias con el resto de comunidades españolas. A continuación se exponen una serie de cifras relacionadas con el número de establecimientos hoteleros, pernoctaciones realizadas, plazas disponibles, número de visitantes, categorías de los establecimientos, inversiones efectuadas y la producción entre otros, para reflejar la situación hotelera en dicho territorio.

Una característica del Principado en el marco de los alojamientos, y más concretamente de los rurales, es la existencia de la marca Casonas Asturianas, creada por el Principado de Asturias en el año 1994 para diferenciar a un segmento de hoteles "con encanto" que se distinguía singularmente de sus competidores, intentando apoyar de este modo a Asturias como destino del turismo rural en el norte de España.

Esta categoría de alojamientos, bajo su marca de calidad, ha ido agrupando cada vez más hoteles repartidos por toda la geografía del Principado, cuyas características comunes son:

- La belleza y tranquilidad del entorno
- Singularidad arquitectónica
- Calidad de equipamientos
- Servicio esmerado y gestión profesional

Bajo esta marca de calidad Casonas Asturianas, este año se han reunido 48 pequeños hoteles rurales en Asturias de diferentes categorías, ubicaciones, arquitectura y precios, pero todos con la misma calidez y confortabilidad rural propias de esta clase de hospedaje.

Todos los hoteles rurales bajo esta marca están ubicados en el Principado de Asturias, formando parte del primer club de calidad hotelera existente en España y constituyen la manera perfecta para disfrutar del turismo rural en Asturias, en pleno corazón de la España Verde. Por ello, los hoteles que forman parte de la marca Calidad Casonas Asturianas están sometidos a un estricto control periódico realizado mediante auditorias de equipamiento, instalaciones, gestión y servicio que vela por mantener y potenciar los niveles de calidad.

Una vez ubicado el peculiar alojamiento turístico de que hace gala Asturias, se describe la oferta de hostelería del Principado en el año 2004, en la que se incluyen las Casonas Asturianas.

Así pues, el Principado se sitúa entre los puestos más bajos a nivel nacional en lo relacionado con el número de empresas efectivas, de las cuales, como se ha expuesto con anterioridad, más de la mitad se dedican al sector servicios. Ello se refleja en el sector hostelero asturiano, pues a pesar del reducido número de empresas de que dispone, se sitúa entre los puestos

intermedios a nivel nacional en lo relacionado con el número de establecimientos, plazas y personal de hostelería.

Esta oferta era de 980 establecimientos en el año 2004, repartidos entre las distintas categorías; hoteles, hoteles-apartamentos, hostales, pensiones y casonas asturianas, abarcando entre todas ellas 57.050 plazas de hostelería. En los dos años posteriores, el número de establecimientos creció a 1.026, es decir un 4,5%. Paradójicamente a este incremento, el número de plazas de alojamiento descendió casi en 2000 unidades. Destacar el incremento acusado sufrido tanto por los hoteles 4* como por los hoteles rurales, muy de moda en los últimos tiempos. Por el contrario se aprecia un descenso, aunque menos significativo, de los campings y albergues.

En la tabla siguiente, se muestra la distribución de las plazas en función de la categoría, apreciándose el gran peso que tienen los establecimientos de nivel adquisitivo medio (hoteles de 2 y 3 estrellas).

ESTABLECIMIENTO Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN ASTURIAS 2004 - 2006

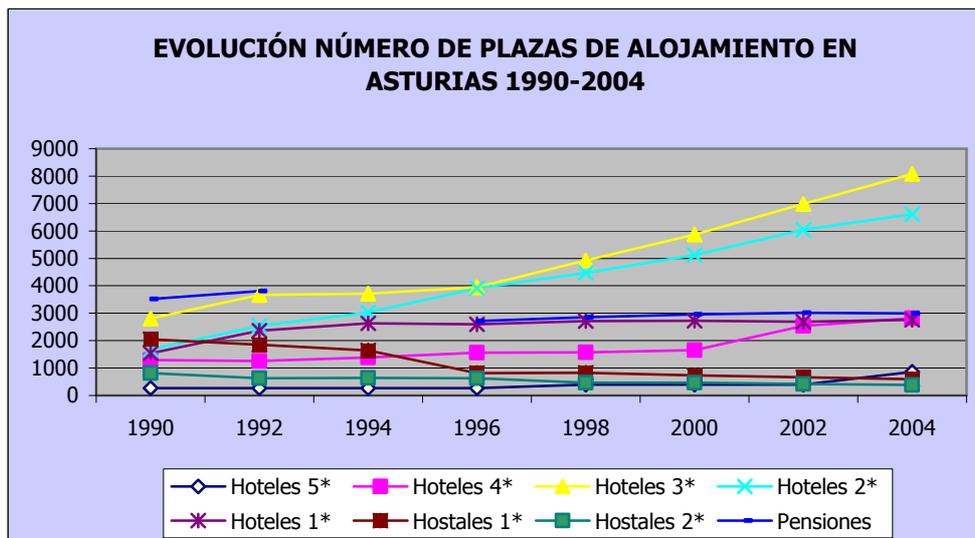
Alojamiento	2004		2006**	
	Número de establecimientos	Número de plazas	Número de establecimientos	Número de plazas
Hoteles 5*	4	861	4	820
Hoteles 4*	25	2.816	39	4.210
Hoteles 3*	134	8.085	141	8.023
Hoteles 2*	240	6.614	235	6.595
Hoteles 1*	129	2.761	125	2.708
Hostales	41	983	40	965
Pensiones	254	2.991	261	3.031
Hoteles rurales	27	474	69	1.212
Campings	60	27.950	55	24.598
Albergues	66	3.515	57	3.017
TOTAL	980	57.050	1.026	55.179

(* Registradas las Casonas Asturianas)

(** Datos actualizados hasta el 30/09/2006)

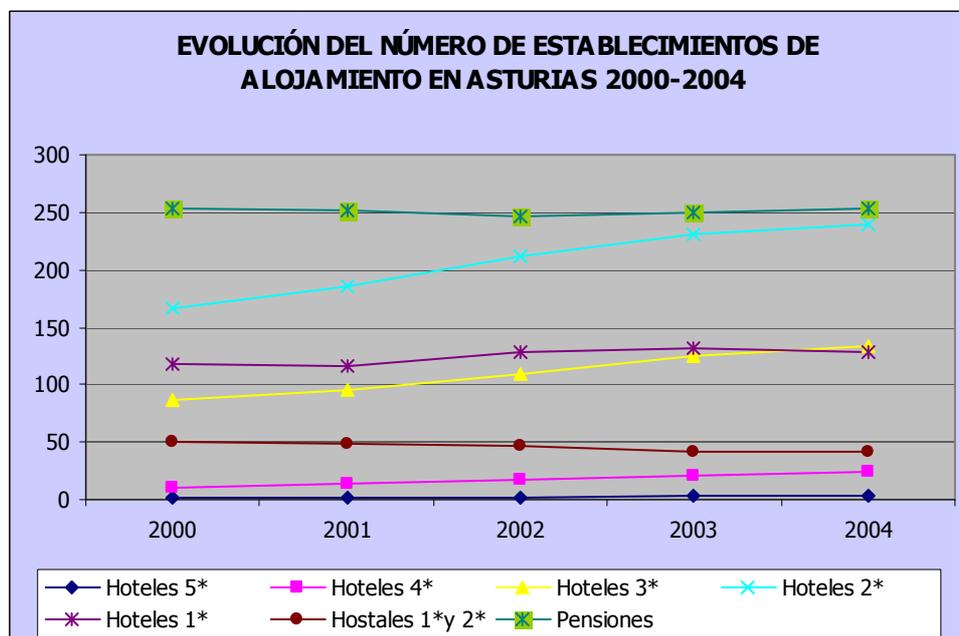
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Sistema de Información Turística de Asturias, Dirección General de Turismo, Registro Oficial del Principado, 2004; y del Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

En relación a la evolución de estos aspectos, hay que destacar el crecimiento acumulado que han experimentado en los últimos años. Concretamente el número de plazas (figura adjunta a continuación), ha sufrido un significativo ascenso (26%) en los primeros años del milenio. Este incremento tiene más repercusión en la categoría de hotel, siendo su desarrollo de un 34,1%. Curiosamente, el mayor aumento tiene lugar en los hoteles de más calidad, es decir, los de 3, 4 y 5 estrellas, asentándose así las inversiones y poder adquisitivo de los turistas. Por el contrario, se produce un importante descenso en el número de plazas de hostales, debido en gran parte a la introducción de la Ley del Principado de Asturias 7/2001 de Turismo, la cual no recoge el hostel como una figura de alojamiento, repercutiendo de tal modo en el cambio de clasificación hacia otra figura recogida e impidiendo las nuevas aperturas de hostales.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio La industria hotelera en Asturias, SITA, 2004.

La evolución sufrida por Asturias con respecto al número de establecimientos hoteleros, continúa la dinámica seguida por número de plazas, es decir, se da un incremento más acentuado de establecimientos de 3 y 2 estrellas, a la vez que aunque en menor medida, en hoteles de alta categoría, 4 y 5 estrellas. Los hostales, como se ha expuesto anteriormente, se hayan en el proceso que los llevará al final de su existencia, al no reconocerse su figura en la Ley 7/2001.



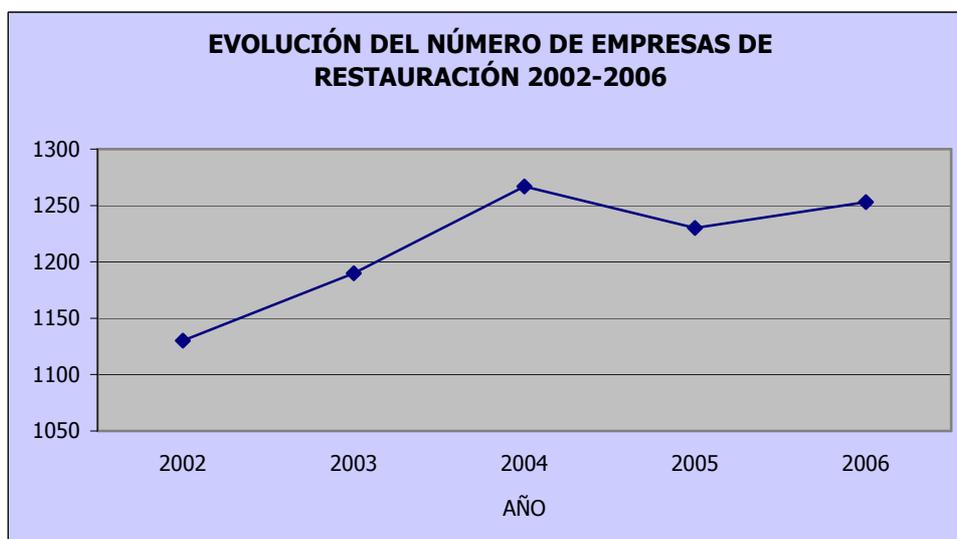
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio La industria hotelera en Asturias, SITA, 2004.

De una forma más detallada, indicar que Asturias dispone en el año 2004 de 827 establecimientos hoteleros de los 13.832 existentes en la nación. A simple vista da la impresión de ser una cifra muy reducida, pero hay que tener en cuenta que el 40,7% de los establecimientos españoles se concentran simplemente en tres comunidades, Andalucía, Cataluña y Madrid (citados por orden de importancia), quedando el restante 59,3% para el resto de las 16 comunidades, (La industria hotelera en Asturias, Sistema de Información

Turística de Asturias, 2004). Cabe destacar el elevado número de plazas y personal empleado que se encuentra en Canarias y Baleares (153.292 – 27.901 y 184.099 – 24.508 respectivamente), destino turístico por sus playas y clima, en relación al escaso número de establecimientos, resultado de la creciente incorporación de grandes hoteles, normalmente situados en zonas costeras. Centrándose en el ratio entre personal empleado y establecimiento, la media nacional se sitúa en 12,17, situándose en los extremos Canarias con 61,31 y Castilla y la Mancha y el Principado de Asturias con 3,9 y 4,21 respectivamente. Por último hacer un breve inciso en el ratio entre plaza y personal hotelero, ubicándose en Asturias en el 8,2 respecto al 6,8 de media nacional, representando una mayor carga de trabajo para los empleados hoteleros de esta comunidad.

B) Restauración

En el año 2006, según Trabajastur en su Análisis de la Hostelería y Restauración en Asturias 2006, se cuenta con 1253 empresas dedicadas a este sector y repartidas en 1410 locales abiertos al público. Continuando la línea general que poseen las empresas asturianas, se trata en su mayoría de micropymes de carácter familiar, pues el 92% de ellas no cuenta con más de 10 trabajadores asalariados. A su vez, y siguiendo esta dinámica empresarial asturiana, la forma jurídica más usual continua siendo la de persona física o trabajador autónomo, haciéndose patente en ocho de cada diez establecimiento dedicados a la restauración. Dentro de este sector, también hay que incidir en el empleo que generan, siendo la ocupación de camarero, bárman y asimilados una de las más demandadas en el Principado en el año 2005 seguida del cocinero o preparadores de comida, encontrándose ambas entre las siete con mayores índices de contratación en Asturias, (Análisis de la Hostelería y Restauración en Asturias, Trabajastur, Servicio Público de Empleo ,2006).

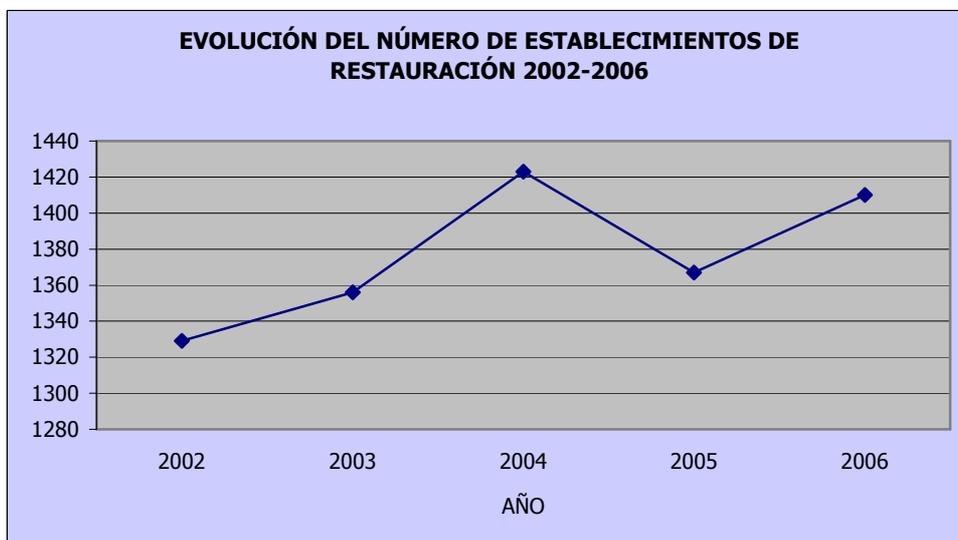


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

El pasado año 2006, Asturias contaba con 1.253 empresas dedicadas a la restauración, disponiendo de 1.410 locales abiertos al público. Estos datos suponen algo más de un 2% sobre el total de empresas y locales de restauración a nivel nacional.

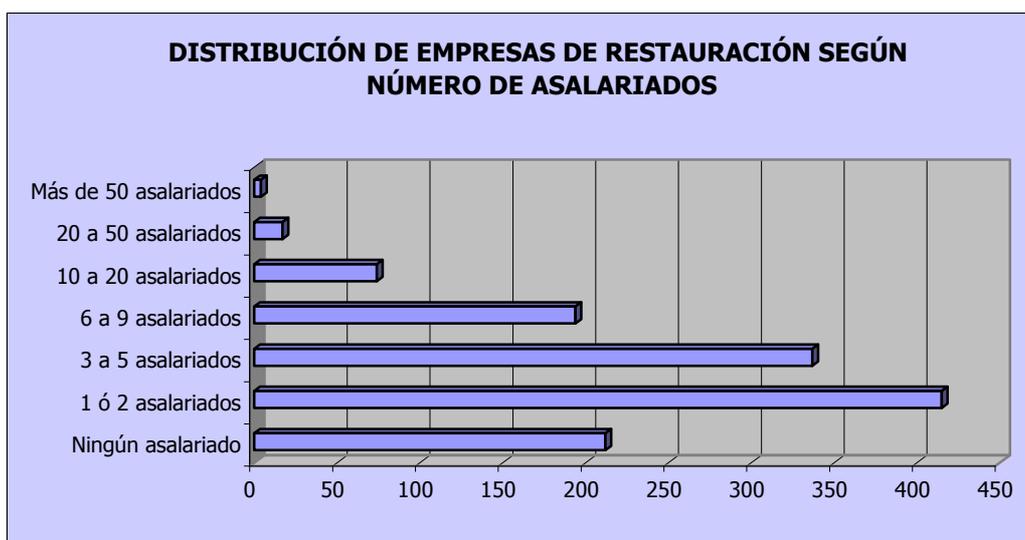
Puesto que el sector Servicios es uno de los más potentes y que más dinámica dan a las estructuras del Principado, era de esperar un incremento del sector, y concretamente del sector restauración.

La evolución de este tipo de empresas es patente como se muestra en las figuras siguientes. En los años que engloban el 2002 y 2006 el crecimiento es continuo, con un puntual incremento en el 2004.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

Las empresas asturianas se definen en general como micropymes o PYMES, agrupando en su estructura a un reducido número de trabajadores. Este hecho se manifiesta en todos los sectores asturianos, y en restauración se vuelve a hacer patente. De tal forma, como nos indica la figura adjunta a continuación, las empresas que disponen de 1 a 5 empleados son 4 de cada 10 asentadas en el Principado. Se hace necesario reseñar el alto número de entidades que no poseen asalariados, representando el 17% del conjunto.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

Para terminar, realizar también una breve mención a la evolución sufrida entre los años 2000 y 2004 por los restaurantes de Asturias según la calidad medida por el número de tenedores de que se dispone. Esta clasificación actualmente es considerada por algunos sectores como

obsoleta, pues tan sólo mide aspectos técnicos como el tamaño del local, disposición de barra, número de mesas y de empleados entre otras, pero no evalúa parámetros que determinan la calidad como es la decoración y el ambiente, la acogida y el trato o la labor del cocinero, figura indispensable en esta clase de establecimientos.

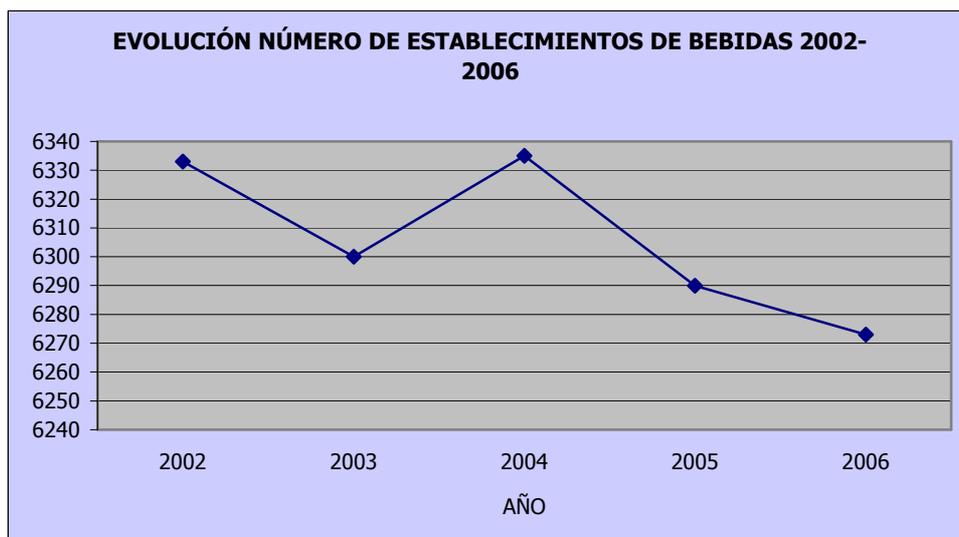
De tal forma y tendiendo presente lo que supone la posesión de tenedores (a mayor número mayor calidad), se refleja la predilección de los consumidores por los restaurantes de 1 y 2 tenedores, incrementando alrededor del 40% el número de establecimientos en cinco años. Este incremento del 40% también es llevado a cabo por los restaurantes de 3 tenedores, pero al ser el número total de ellos 13, este auge no es tan significativo. Los establecimientos de mayor categoría, 4 y 5 tenedores, apenas sufren modificación, existiendo tan solo 4 en todo el Principado.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SADEI, 2005.

C) Establecimientos de bebidas

Al referirse a establecimientos de bebidas, el primer paso a realizar es conocer qué se engloba por este término. En esta categoría se recogen tanto bares, como cafeterías y similares. De tal forma no es de extrañar el gran número de establecimientos ubicados en Asturias en 2006 dedicados a esta actividad, 6273 empresas, prácticamente el triple que locales destinados a la restauración. Este gran número de establecimientos de bebidas se reparten en 6569 recintos distribuidos a lo largo de la geografía asturiana. De igual forma que la inmensa mayoría de empresas del Principado, las referidas a este tipo de actividad también poseen un reducido tamaño y se declaran autónomos. El dato peculiar de este subsector de actividad es que están en su mayoría gestionados por familias, teniendo el 84,4% menos de tres trabajadores a su cargo, (Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006).



Fuente: Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

D) Actividades recreativas y culturales

Por último, evocar las actividades recreativas y culturales, parte de la estructura del sector Turismo. Este tipo de actividades dan cabida a una diversidad de ocupaciones, entre las más representativas se pueden reseñar:

- Guías de turismo
- Acompañantes de turismo
- Coordinador de turismo activo
- Monitor de turismo activo
- Auxiliar de turismo activo
- Gerente de equipamientos
- Programador de actividades y eventos culturales
- Conservador de recursos patrimoniales

Las actividades recreativas y culturales, junto con las actividades deportivas, pertenecen a la rama del CNAE número 92, por la que para su posterior análisis se hace casi imposible su desagregación. De esta manera, las empresas asturianas dedicadas a dicha rama se elevan a 1.295, las cuales suponen casi un 2% del total nacional de empresas dedicadas a esta área, y un 1,89% del total de empresas ubicadas en Asturias. A su vez, este sector acumula en el año 2006 a 5.876 trabajadores, lo que supone un 1,46% sobre el total de empleo en el Principado. Estas empresas también se caracterizan por su reducido tamaño, teniendo en su mayoría 3 ó menos asalariados a su cargo. (Estudio sobre las ocupaciones en el sector de actividades recreativas, culturales y deportivas en el Principado de Asturias: subsector actividades de turismo activo y cultural, Servicio Público de Empleo, 2006).

Al caracterizarse esta clase de empresas por la continua rotación a la que están sujetos los trabajadores, así como al ciclo de estacionalidad de las actividades coincidiendo con periodos vacaciones y/o estivales, se entiende el dato mostrado en la figura siguiente consistente en el reducido número de autónomos inmersos en esta actividad. La evolución del empleo en ambas tipologías es constante, destacando por número y grado la perteneciente a los trabajadores asalariados.



Fuente: Estudio sobre las ocupaciones en el sector de actividades recreativas, culturales y deportivas en el Principado de Asturias: subsector actividades de turismo activo y cultural, Servicio Público de Empleo, 2006.

4.3. Estacionalidad del sector Turismo en el principado de Asturias.

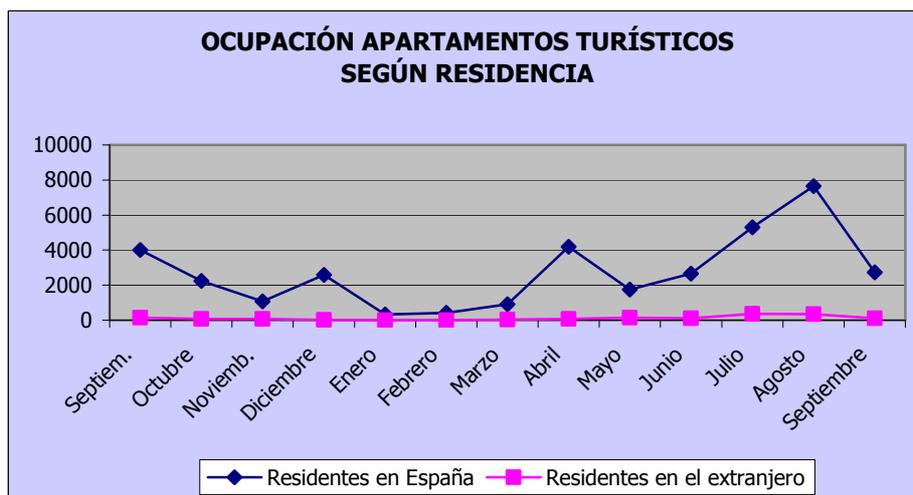
La estacionalidad del turismo es un problema que tiene lugar en todos los territorios, diversas y múltiples han sido las soluciones a lo largo de este tiempo. El Principado no es diferente y para evitar o paliarlo, se están poniendo en marcha una serie de medidas para incentivar y modificar otro tipo de sectores menos influyentes o prioritarios.

De esta forma, según Daniel García, portavoz de Hoteles de Asturias, el turismo de naturaleza y de deporte activo, el turismo gastronómico, cultural así como el turismo de golf y el de nieve podrían ser los tipos de turismo que pueden ayudar a reducir la estacionalidad de la actividad turística, haciendo que participen de él a lo largo de todo el año o en las fechas menos turísticas en Asturias. Por ejemplo, se debería llevar a cabo una mejora en la señalización de los senderos y de las zonas en las que existen recursos naturales, para incentivar al turismo de naturaleza y al deporte activo; una mejor consideración y promoción del arte pre-románico asturiano, para crear una mayor oferta del turismo cultural; así mismo, finalizar e incrementar las vías de acceso al Principado, tanto a nivel terrestre como aéreo, para de esta forma favorecer y facilitar la llegada de más turistas a lo largo de todo el año. En resumen, para evitar la estacionalidad del turismo habría de realizarse un incremento del presupuesto destinado a su promoción y aumentar a la par la intensidad de la misma.

A continuación se muestra brevemente la estacionalidad sufrida por los diferentes tipos de alojamiento, teniendo lugar su máxima ocupación, en términos generales, en los periodos estivales.

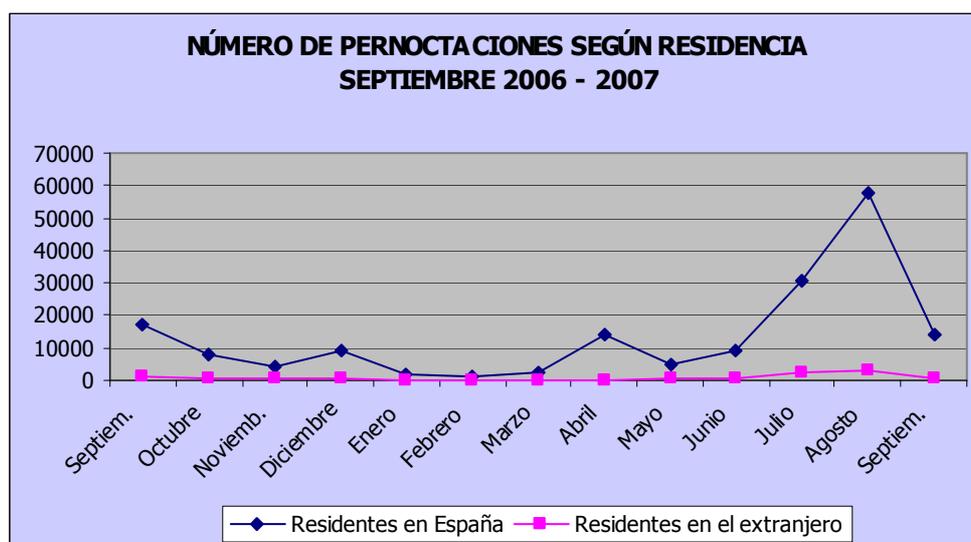
A) Apartamentos turísticos

Los apartamentos turísticos tienen su mayor demanda en los meses de julio y agosto, coincidiendo con los periodos vacaciones y la llegada del verano, tanto para turistas extranjeros como nacionales. En la evolución llevada a cabo por estos últimos a lo largo del año, se reflejan claramente dos datos significativos, suponiendo en la evolución anual picos de ocupación, en los meses de diciembre y abril, coincidiendo con las Navidades y la Semana Santa.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SADEI, (Octubre 2007).

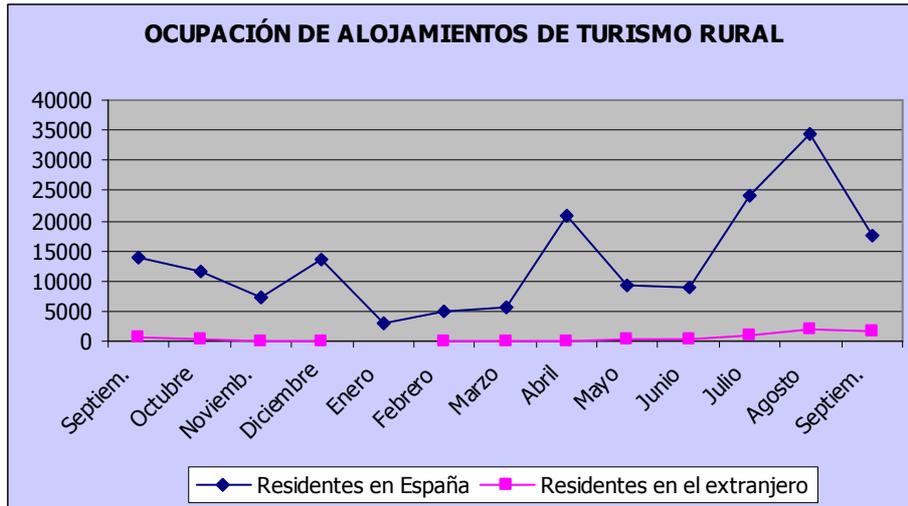
El número de pernoctaciones también continúa el mismo desarrollo, mostrándose tres picos de ocupación a lo largo del año, aunque destacando de forma muy significativa en el mes de agosto, en el que la estancia media de noches es de 7,65, es decir una semana. En los meses de diciembre y abril, la media de noches se sitúa en 3,61 y 3,30 respectivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SADEI, (Octubre 2007).

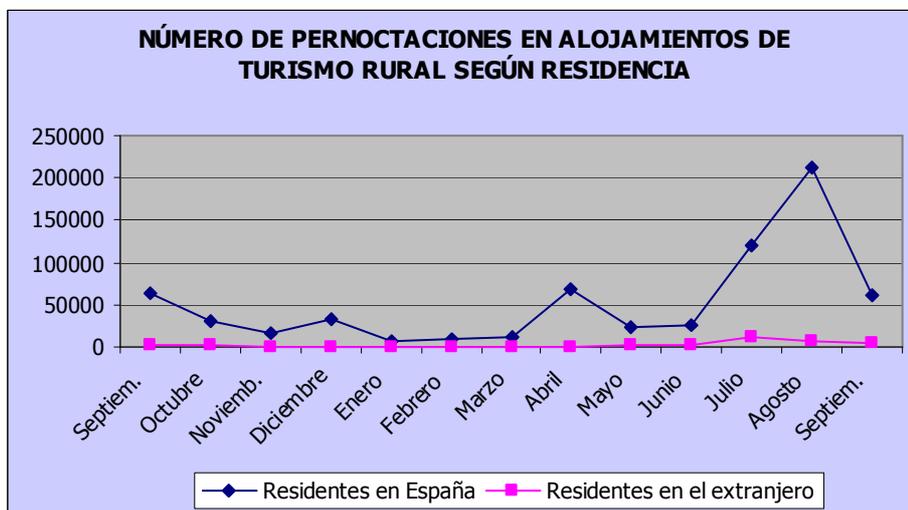
B) Alojamientos de turismo rural

Aunque el turismo rural en los últimos años está inmerso en un proceso de cambio y se está poniendo de moda entre la población, su ocupación continúa siendo inferior a la de apartamentos turísticos. La cifra más elevada de viajeros se dio en agosto, con un total de 36.000, distribuyéndose en 34.493 residentes nacionales y 1.507 extranjeros. Se hace preciso destacar el descenso de turistas y pernoctaciones en los meses fríos del año, no llegando a 20 los viajeros extranjeros que se alojaron en establecimientos de turismo rural en esos meses.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SADEI, (Octubre 2007).

Las pernoctaciones en este tipo de alojamientos también se caracterizan por su estacionalidad, dándose la ocupación más elevada en las épocas festivas como verano, Semana Santa y Navidad. Las pernoctaciones acontecidas en este sector en el presente año llegaron a la suma de 219.851 y 132.196 en los meses de agosto y julio respectivamente. Acorde a las cifras de número de visitantes, en su mayoría fueron realizadas por visitantes nacionales. Por otro lado, los datos más bajos registrados en el número de pernoctaciones corresponden al mes de enero, 8.623, mes muy frío para el turismo y en el que los ahorros son escasos debido a las fechas navideñas que lo preceden.



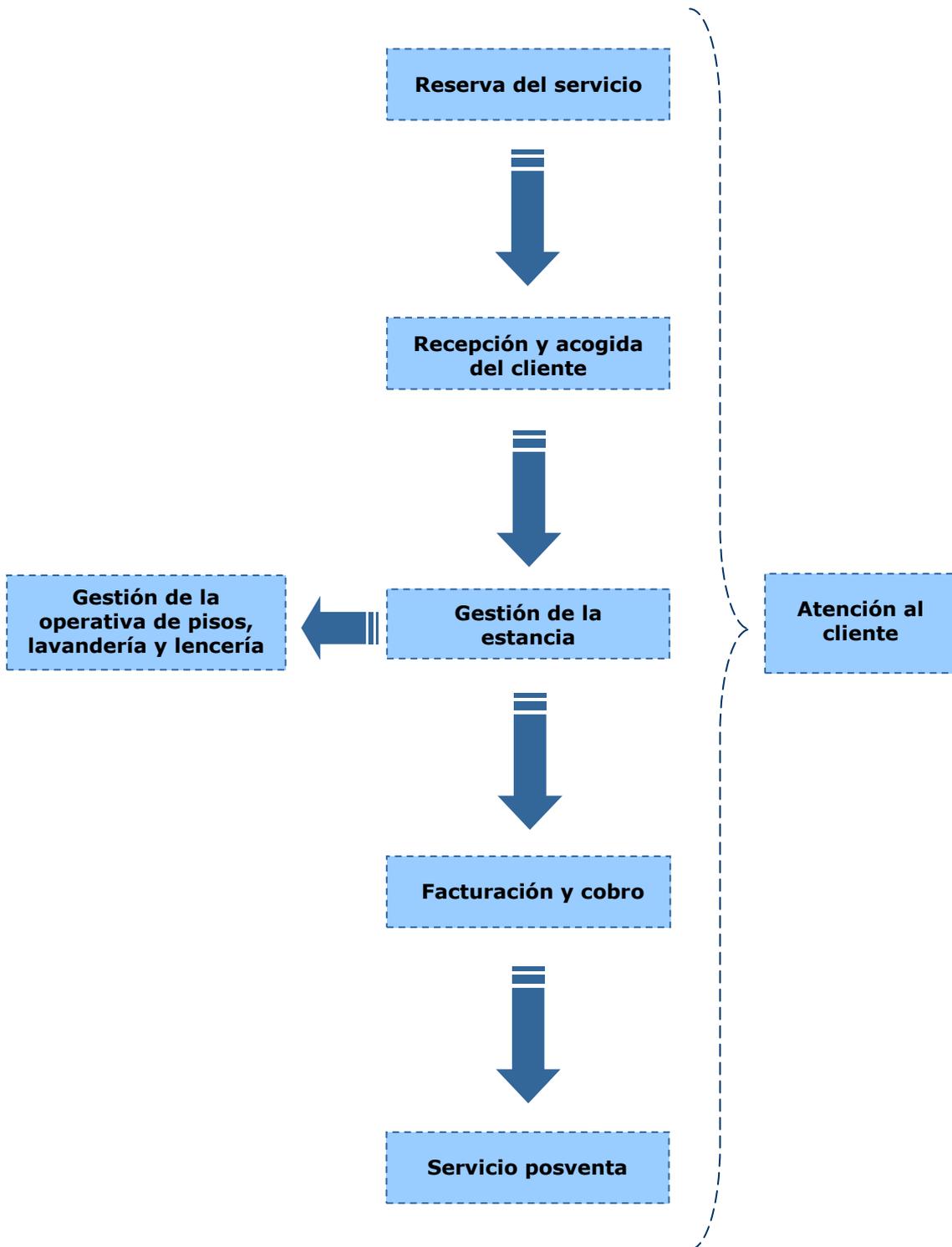
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SADEI, (Octubre 2007).

5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Los subsectores que integran el sector Turismo se caracterizan por ofrecer un servicio al cliente. Tanto en la Hostelería, como en las Agencias de Viajes y en las empresas que desarrollan Actividades recreativas, se ofrece un servicio a la clientela que puede consistir en provisión de comida, bebidas, alojamiento, gestión de viajes, actividades lúdicas, etc. Dado que no es una actividad propia de este sector la producción de bienes materiales, los procesos productivos que a continuación se describen se centran en identificar las fases que se suceden desde que comienza hasta que finaliza con la prestación del servicio.

El proceso básico de cualquier establecimiento hotelero (hoteles, camping, casonas asturianas y otros tipos de hospedaje de corta duración) que presta servicios de hospedaje o alojamiento, independientemente de su categoría o tamaño es el siguiente:

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO SIN RESTAURACIÓN



El proceso se inicia con la gestión de la reserva que puede realizarse a través de diferentes canales: agencias de viajes, reservas online, reservas realizadas por recepción, reservas telefónicas, etc.

Una vez efectuada y gestionada la reserva (toma de contacto con el cliente, confirmación, forma de pago, entrega de cantidad a cuenta, etc.), tiene lugar la llegada del cliente al establecimiento, se recibe y se acoge, asignándole una habitación y registrando todos los datos necesarios.

Para que la estancia del cliente en el establecimiento sea la adecuada, la gestión de la operativa de pisos debe intervenir en este proceso de prestación del servicio. De este modo, de la fase de la gestión de la estancia depende la limpieza y arreglo de las habitaciones y áreas públicas, así como la limpieza y el arreglo de la ropa. Estas actividades se desarrollan antes, durante y tras la estancia del cliente en el establecimiento.

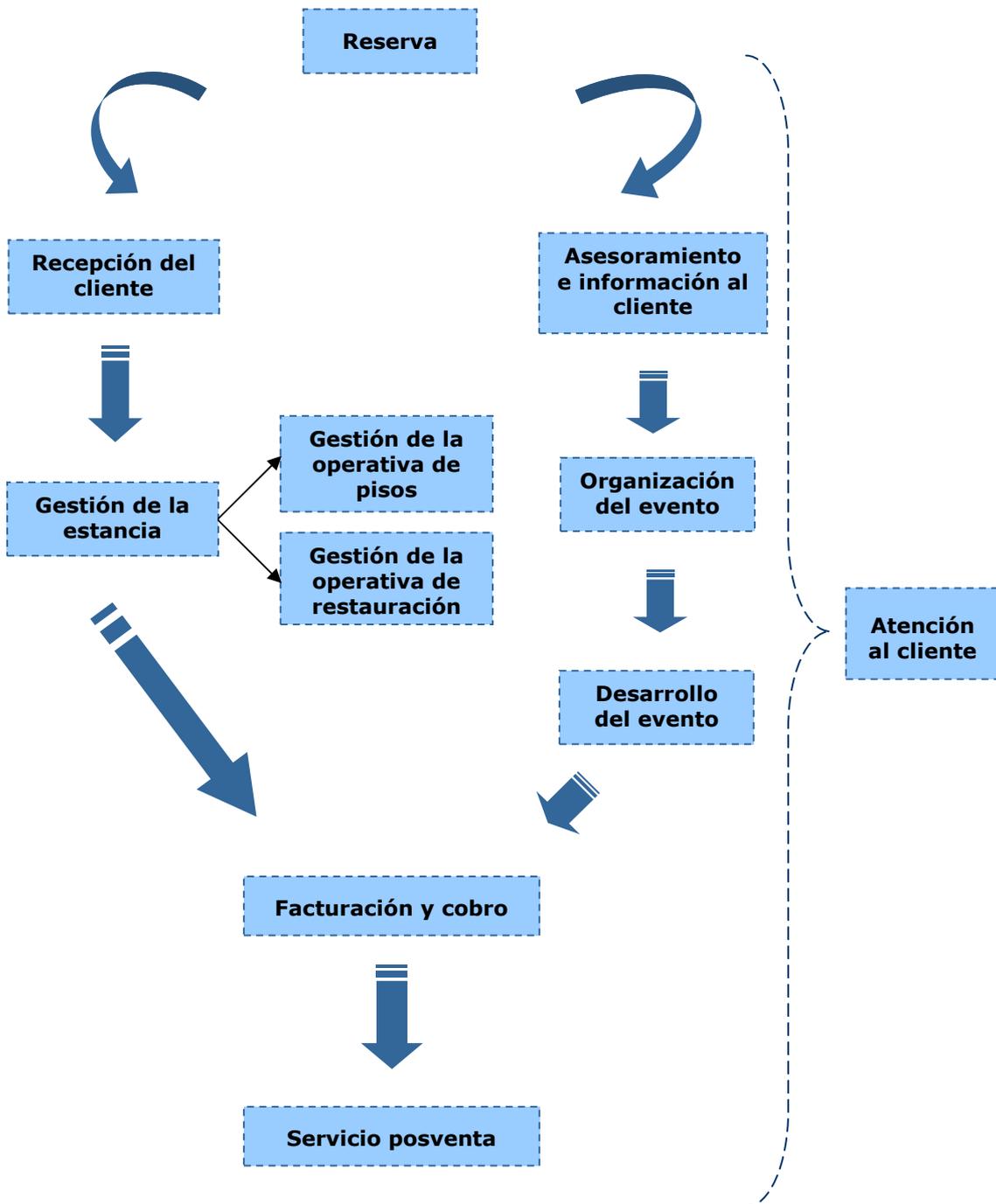
A continuación tiene lugar la facturación y cobro del servicio prestado al cliente, que puede realizarse a través de diversos medios de pago físico (tarjeta de crédito/débito, efectivo, cheque, bancotel, etc.). Así mismo, también está proliferando el uso del sistema de pago de transferencia bancaria online.

Por último, el ciclo finaliza con el servicio posventa (seguimiento de clientes, envío de promociones, llamada de evaluación de su satisfacción con el servicio prestado, descuentos especiales a clientes frecuentes, etc.).

La atención al cliente es una actividad que se desarrolla durante prácticamente todo el proceso productivo, por lo que afecta a todas las fases de éste.

El proceso es más complejo cuando se trata de empresas que prestan servicio de hospedaje o alojamiento y además ofrecen servicios de restauración o de celebración de eventos. En el siguiente diagrama de flujos se expone el proceso productivo de este tipo de establecimientos:

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CON RESTAURACIÓN Y CELEBRACIÓN DE EVENTOS



Los establecimientos de hospedaje que, además de este servicio, ofrecen la posibilidad de organizar y celebrar eventos en sus instalaciones poseen un proceso más complejo. Por un lado, se gestiona la celebración de dichos eventos y, por otro lado, se gestiona el alojamiento, aunque puede darse el caso de que un mismo cliente contrate ambos servicios.

Tanto la celebración de eventos como el alojamiento comienzan con la reserva de dichos servicios, la cual puede realizarse a través de diversos medios (personal, telefónica u online). A partir de esta fase, las actividades se bifurcan en función del servicio que se trate.

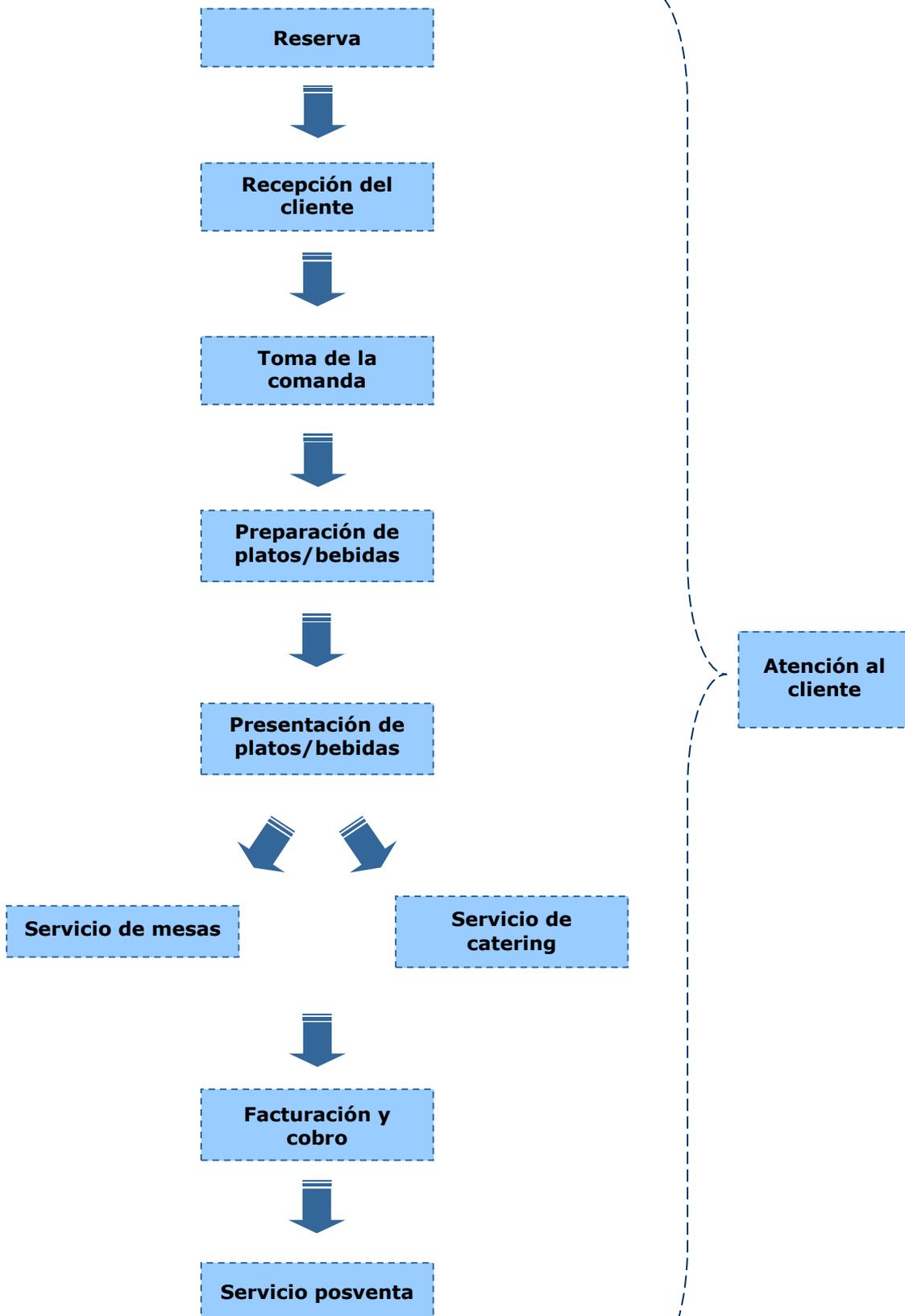
En relación con el servicio de alojamiento, la fase que sucede a la reserva es la recepción y acogida del cliente. La gestión de la estancia es la actividad que tiene lugar a posteriori. Esta fase comprende la gestión de la operativa de pisos y la gestión de la operativa de restauración. Esta última actividad es propia de los establecimientos que prestan servicios de restauración y consiste en preparar el salón, el restaurante, la cafetería o el bar, elaborar y preparar los platos y atender y servir a los clientes en comedor, salón o terraza o en habitaciones.

En cuanto a la celebración de eventos en las instalaciones de estos establecimientos, una vez se ha elaborado el presupuesto, se ha negociado con el cliente, se le ha informado sobre los servicios que se pueden poner a su disposición (provisión de comidas o bebidas, recursos humanos y materiales, tales como la contratación de azafatas, medios técnicos, etc.) y se ha confirmado la aceptación de condiciones, tiene lugar la gestión de la reserva, la cual puede realizarse online o a través de un comercial. La siguiente fase en el proceso de prestación del servicio es el asesoramiento e información al cliente acerca de las instalaciones, así como de la secuencia del desarrollo del evento. Durante la fase centrada en organizar el evento, el personal encargado de dicha organización realiza las tareas necesarias para el correcto desarrollo del evento (trasladar las tareas a realizar a cada uno de los departamentos que intervendrán en el evento, contratación de personal, alquiler de materiales, etc.). Finalizada esta fase comienza la celebración del evento programado. Aunque en el diagrama no se indica la gestión de la operativa de restauración en este caso, puede que esta actividad también se esté presente en la celebración de eventos, siempre que se contrate la provisión de comidas o bebidas (por ejemplo: celebración de banquetes, comidas de trabajo, etc.).

Ambas actividades, tanto la celebración de eventos y el servicio de hospedaje con restauración finalizan con la facturación y cobro del servicio prestado y el servicio posventa.

Al igual que en el diagrama referente a la prestación de servicios de los establecimientos de hospedaje, la fase de atención al cliente se desarrolla durante todo el ciclo desde que se recibe la reserva hasta que finaliza el servicio posventa.

ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN



El proceso de los establecimientos de restauración comienza con la gestión de la reserva (actividad que se realiza normalmente en restaurantes).

Una vez realizada la reserva se recibe al cliente y se registra el pedido o se toma nota de la comanda (normalmente a través de un programa informático táctil de terminal punto de venta, TPV's específicas de hostelería, en el caso de los restaurantes).

La siguiente fase, preparación de alimentos o bebidas, precede a la de presentación de platos o bebidas.

Una actividad propia de este subsector es el servicio de mesas, bien en el comedor o bien en la terraza.

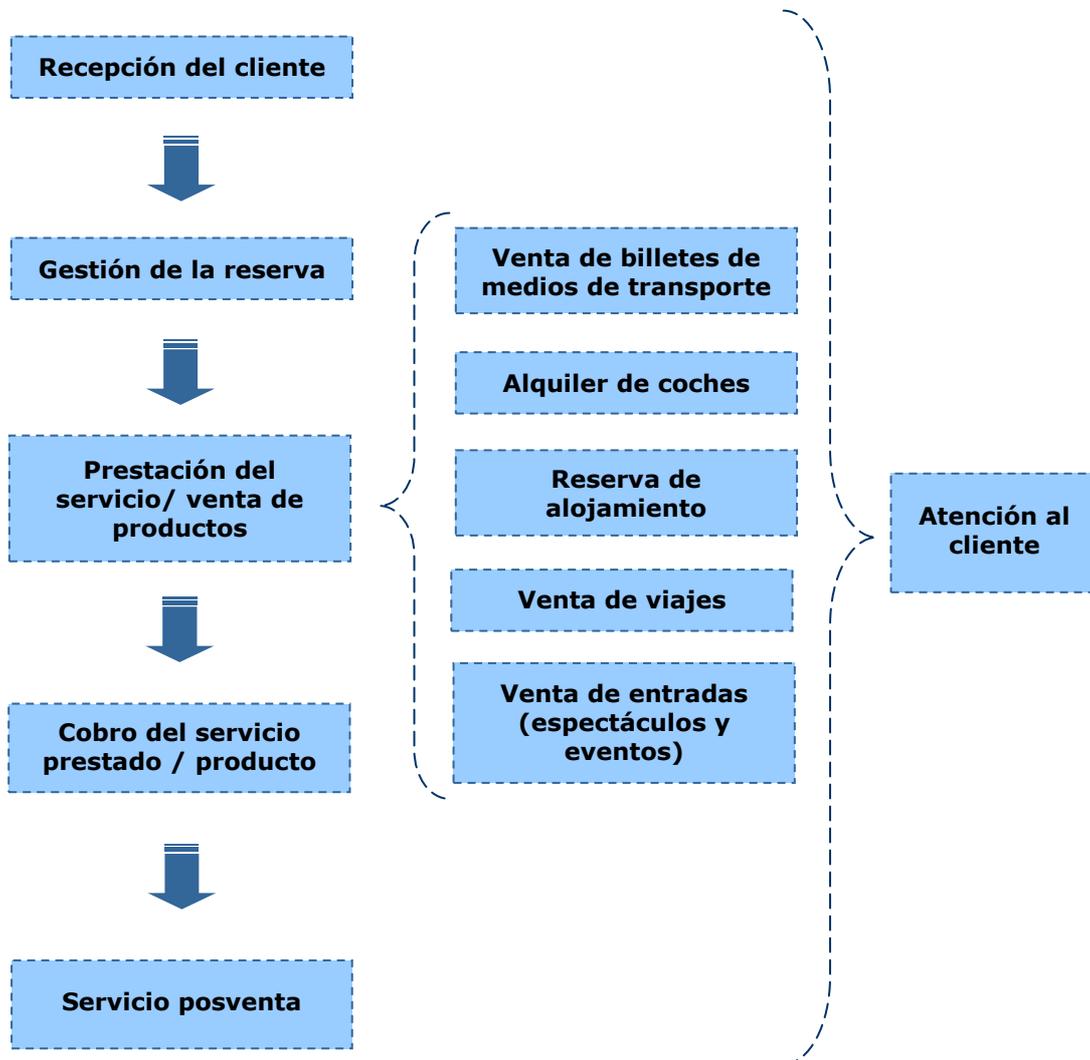
En algunos establecimientos se pone a disposición de los clientes un servicio de catering consistente en preparar y distribuir platos/bebidas a celebraciones, reuniones o cualquier evento en el que se requiera este servicio.

Es preciso señalar que determinados establecimientos están apostando en la actualidad por incorporar el servicio de distribución de comidas a domicilio, de modo que se ofrezca un valor añadido.

Por último y al igual que en los procesos de prestación de servicios expuestos anteriormente, el ciclo finaliza con la facturación y el cobro a los clientes, así como con el servicio posventa.

En los párrafos anteriores se han descrito los procesos productivos correspondientes al subsector de Hostelería. Las fases que se suceden en las empresas incluidas en el subsector Agencias de Viajes se muestran en el siguiente diagrama de flujo:

AGENCIAS DE VIAJES



La primera fase del proceso de prestación de servicios de las Agencias de Viajes es la recepción del cliente, cuya finalidad es atender e informar al cliente acerca de los servicios que esté dispuesto a contratar.

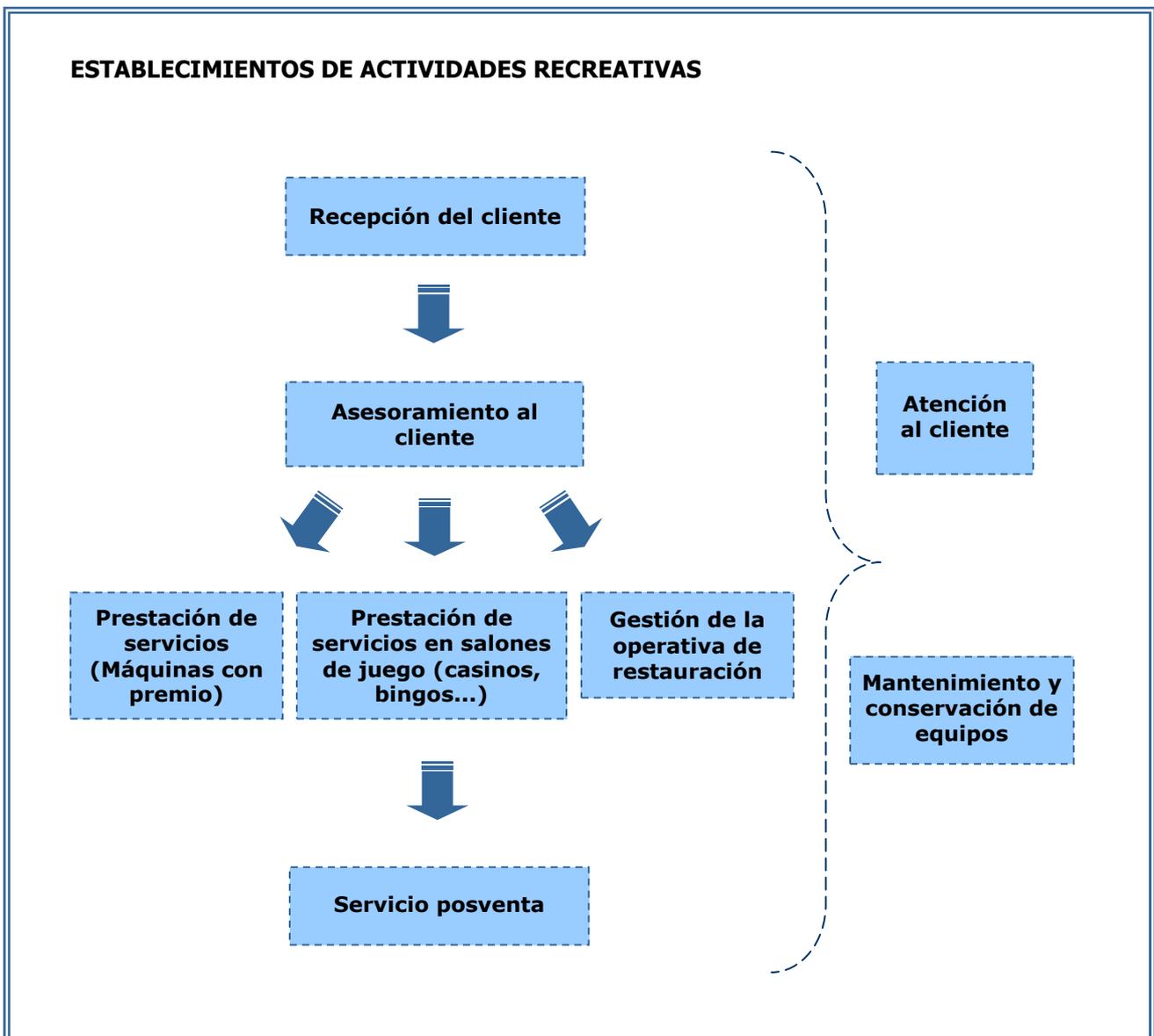
En el momento en el que el cliente adopta la decisión de contratar unos servicios concretos o adquirir unos productos, comienza la gestión de la reserva.

La prestación del servicio o la venta de productos turísticos es la actividad que se desarrolla en tercer lugar. Como se detalla en el diagrama, los servicios que se ofrecen en este tipo de establecimientos pueden ser múltiples y variados (venta de billetes de medios de transporte, alquiler de coches, reserva de alojamiento, venta de viajes o venta de entradas, entre otros).

Finalmente, el proceso se completa con el cobro del servicio prestado o el producto y con la fase del servicio posventa.

La fase de atención al cliente afecta a todo el proceso, por lo que se ha establecido al margen de la secuencia identificada.

A continuación se detalla el ciclo correspondiente a las actividades recreativas:



En las dos primeras fases de este proceso de prestación de servicios se recibe, se asesora e informa al cliente acerca de los servicios que presta la empresa, así como de cualquier otra duda que se le plantee (horarios, indumentaria, formas de pago, procedimiento, normas del juego, etc.). La prestación del servicio, en este tipo de empresas, consiste en poner a disposición del cliente salas de máquinas con premio, salones de juego (en el caso de los casinos o bingos) o proveer a la clientela de comidas o bebidas. En función del tipo de establecimiento se ofrecerá alguno o todos estos servicios. Por último, en estas empresas tiene lugar una fase denominada servicio posventa, durante la cual se realiza el seguimiento de clientes, el envío de promociones, llamadas de evaluación de su satisfacción con el servicio prestado, descuentos especiales a clientes frecuentes, etc.).

Dos de las fases que se desarrollan durante todo el proceso de este tipo de empresas son, por un lado, la atención al cliente y, por otro lado, el mantenimiento y conservación de equipos. Esta última fase es precisa para el adecuado funcionamiento del establecimiento, así como para la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad del servicio recibido.

6. ORGANIGRAMA TIPO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO

La heterogeneidad de las actividades que integran el sector Turismo requiere que los organigramas tipo de estas empresas sean analizados y descritos de manera independiente. En el caso de los organigramas tipo, se han elaborado 5 organigramas para las empresas que configuran el sector. Se han realizado organigramas funcionales por actividades empresariales, en los cuales se detallan las áreas departamentales que integran las empresas de cada subsector. De este modo, el primer organigrama se corresponde a las empresas cuya actividad principal es el alojamiento y el hospedaje (Hoteles, CNAE 551; Hostales, Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración, CNAE 552).

El segundo organigrama es representativo de las empresas de restauración (Restaurantes, CNAE 553; Establecimientos de bebidas, CNAE 554; y Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas, CNAE 555).

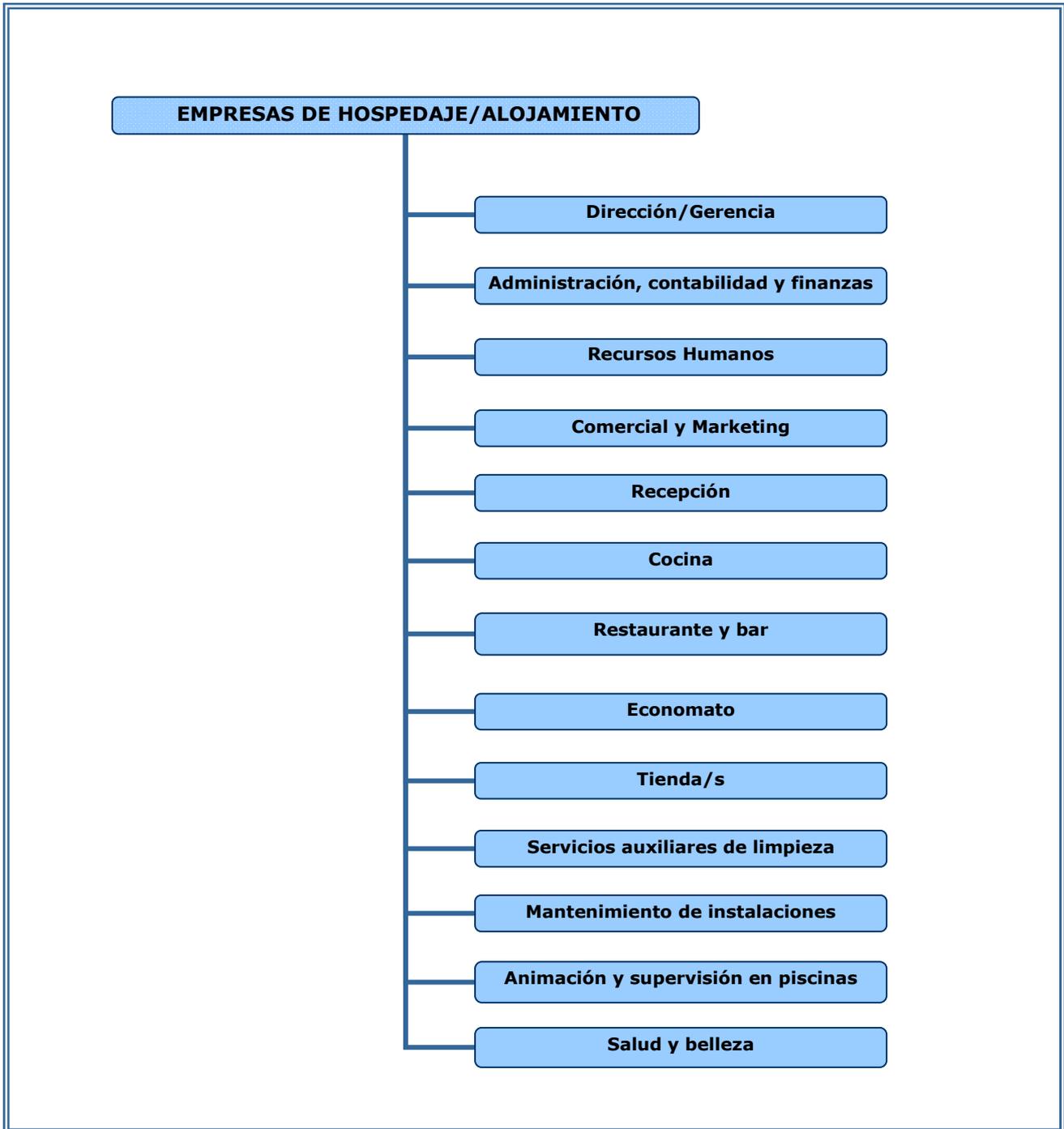
El siguiente organigrama es propio de las empresas de Agencias de Viajes (CNAE 633), al que le sigue el organigrama en el que se establecen los departamentos presentes en las empresas de Actividades recreativas (CNAE 927).

Las empresas del sector Turismo disponen de departamentos específicos vinculados directamente a su actividad que se relacionan con las fases identificadas en cada uno de los procesos productivos descritos en el apartado anterior y de departamentos que participan en procesos de apoyo a la actividad principal.

Los organigramas que se exponen a continuación contemplan todos los departamentos que pueden encontrarse en las empresas correspondientes a cada actividad. Sin embargo, el número de trabajadores y el volumen de trabajo de éstas, van a condicionar la estructura departamental de dichas empresas. Por lo tanto, cuanto mayor sea, mayor será su estructura departamental.

En el caso de las empresas hoteleras y de hospedaje en general, la estructura departamental suele estar definida en todas ellas, con independencia del tamaño. No obstante, las empresas que cuentan con un reducido número de trabajadores deben distribuir las tareas existentes en su establecimiento para el desarrollo de su actividad empresarial, asignando a una misma persona actividades diversas vinculadas a varios departamentos.

A continuación se muestra el organigrama tipo de las empresas de alojamiento:

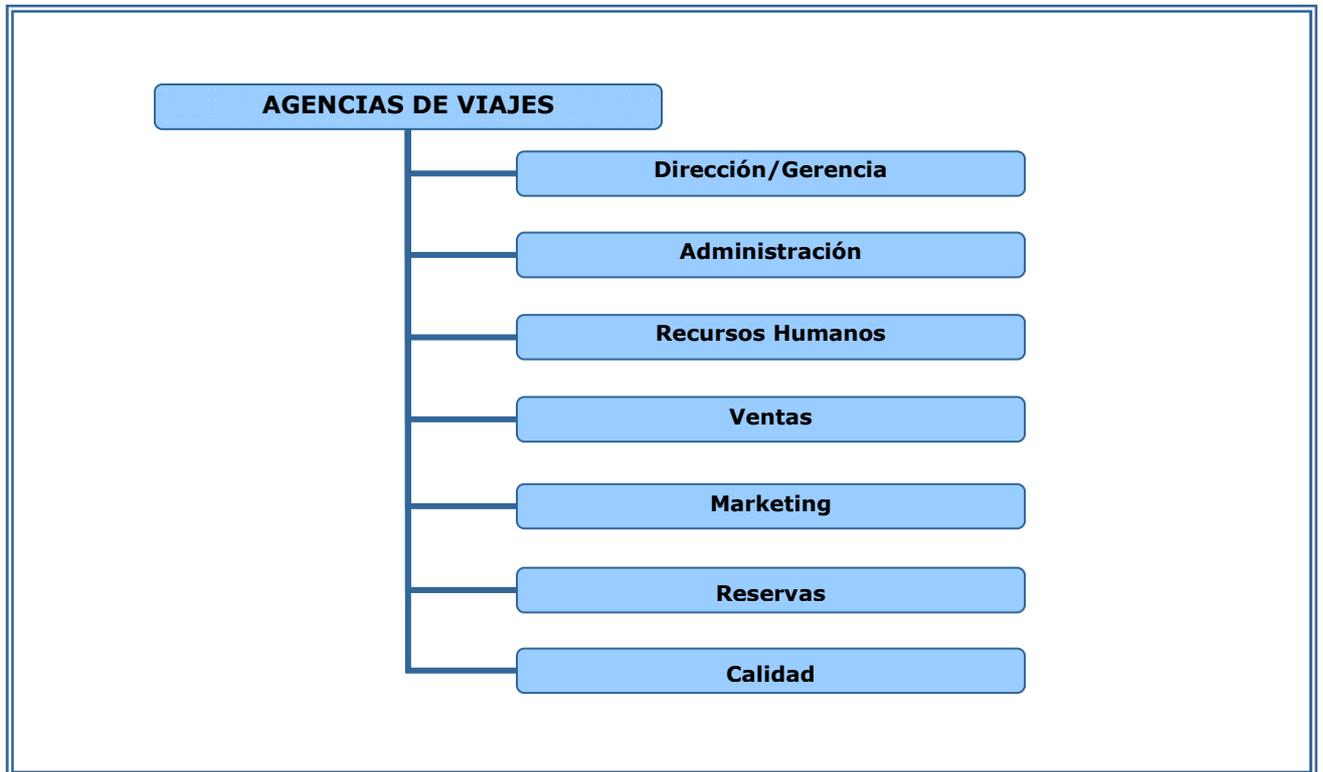


El organigrama funcional tipo de las empresas de restauración se compone de departamentos específicos, relacionados y transversales que contribuyen al correcto funcionamiento de la empresa. Pese a esta estructuración funcional (que se expone a continuación), la mayor parte de las empresas de restauración suelen disponer de una plantilla de entre 1 y 10 trabajadores, por lo que su organización y estructuración departamental responde a las necesidades propias de su actividad. En muchos casos, esta limitación de personal repercute en dicha organización departamental, ya que son varios trabajadores los que deben asumir todas las tareas que se realizan en la empresa.



El organigrama tipo de las Agencias de Viajes compuestas por 1 a 10 trabajadores (micropymes) consta de 4 departamentos: dirección/gerencia, administración, ventas y reservas. Los departamentos de ventas y de reservas son los específicos de su actividad empresarial, por lo que existen en todas las Agencias de Viajes. El departamento de administración, en las microempresas suele estar integrado por un administrativo/contable que realiza las tareas administrativas más importantes. No obstante, en algunos casos las empresas subcontratan a una empresa que le gestione la administración y la contabilidad. Por último, el departamento de dirección/gerencia está integrado por una persona que asume las tareas de dirección y mando en la empresa.

El organigrama funcional más complejo de las Agencias de Viajes es el que se muestra seguidamente. Estas empresas constan de 7 departamentos: dirección/gerencia, administración, recursos humanos, ventas, marketing, reservas y calidad. Los departamentos de ventas y de reservas son los específicos de su actividad empresarial, mientras que el resto de departamentos tienen la consideración de transversales, ya que están presentes en otros sectores de actividad. Destacar la aparición y consolidación del departamento de calidad en este tipo de empresas, integrado normalmente por un trabajador que vela por instaurar y conservar procedimientos de trabajo de calidad en la empresa. La creación de este departamento se debe a la fuerte competitividad existente en el mercado, que obliga a las empresas a destacarse por su calidad en el servicio prestado.



El organigrama funcional tipo de las Actividades recreativas está compuesto por departamentos transversales que apoyan la actividad principal de estas empresas: administración, recursos humanos, comercial y marketing, recepción, servicios de limpieza y mantenimiento de instalaciones. Por otro lado, en estas empresas también existen departamentos relacionados que favorecen la prestación de otros servicios distintos a los propios de dicha actividad: cocina, restaurante y bar, economato o salud. Por último, los departamentos específicos son aquellos que se relacionan directamente con la actividad principal de estas empresas: ocio y juego.

El organigrama de este tipo de actividades es el siguiente:

ACTIVIDADES RECREATIVAS

Dirección/Gerencia

Administración

Recursos Humanos

Comercial y Marketing

Juego

Recepción

Cocina

Restaurante y bar

Economato

Servicios de limpieza

Mantenimiento de instalaciones

7. CAMBIOS PRODUCIDOS EN EL SECTOR TURISMO

El sector Turismo se ve afectado por una serie de permutas que se producen en diferentes ámbitos y que repercuten en la evolución y proyección del sector. Los principales cambios que están aconteciendo tanto en el país en general como en el Principado de Asturias en particular, que influyen en el sector turístico se agrupan en cinco ámbitos: cambios relacionados con los servicios y productos que ofrecen las empresas, cambios vinculados al perfil del turista y en sus preferencias, cambios relativos a la situación económica del país, cambios referidos a las infraestructuras y cambios relacionados con la normativa.

A) Cambios producidos en los servicios y productos que ofrecen las empresas.

Hacen referencia a los aspectos expuestos a continuación:

- *Diversificación de la oferta turística.* La estacionalidad existente en este sector derivada del predominio del tradicional turismo de sol y playa, ha requerido el desarrollo de nuevos modelos turísticos alternativos que complementen la oferta turística y homogeneicen las cifras de llegada de turistas durante todo el año. Mediante ello se lograría una desestacionalización del sector, objetivo prioritario de todos los agentes sociales implicados en el Turismo.
- *Existencia de nuevos canales de comercialización.* La aparición de internet como medio para comercializar productos turísticos ha motivado la adaptación y actualización de las empresas en relación con este aspecto. El nuevo canal agiliza los procesos y garantiza la presencia de las empresas que lo utilizan en el mercado.
- *Aparición de nuevos destinos turísticos con precios más competitivos como Europa del este, Asia, Zagreb, entre otros.* Este factor ha incidido en el número de turistas que visitan el país, así como en las características de los servicios que tienen que prestar las empresas para competir con esos destinos turísticos.
- *Creación de nuevos complejos residenciales y de ocio.* El concepto turístico ha experimentado considerables cambios en los últimos años, uno de cuales se relaciona con la nueva construcción de complejos residenciales y de ocio, en los que se agrupan servicios que satisfacen diferentes necesidades de los turistas. En ellos, los visitantes pueden practicar deporte, disponer de alojamiento, disfrutar de una tarde de ocio y juego en el casino, ir de compras, etc., y todo ello en un mismo recinto.

B) Cambios relacionados con el perfil del turista y sus preferencias.

Éstos se vinculan a los siguientes factores:

- *Mayor poder adquisitivo del turista.* Los cambios que se están dando en la situación económica a nivel nacional e internacional contribuyen al incremento del poder adquisitivo del turista, lo que posibilita que éstos dediquen mayores recursos económicos a viajar.
- *Crecimiento del número de turistas extranjeros.* Hace unas décadas, el principal turismo tanto de Asturias como de toda la nación, consistía en un turismo de interior procedente de diferentes zonas de España. Este hecho está cambiando gracias a la promoción y a la amplia oferta turística de la que dispone el Principado de Asturias. Lo que contribuye de manera paulatina a que la cuota de turistas extranjeros se incremente, aunque es ésta todavía muy escasa.

- *Demanda de nuevos tipos de turismo diferentes al de sol y playa.* La tradicional oferta turística consistía en el turismo de sol y playa, poco beneficioso para Asturias por su climatología y la estacionalidad que eso conlleva. Actualmente está surgiendo y popularizando una oferta turística alternativa al modelo tradicional, propuesta como medio para desestacionalización, como son el turismo de ciudad, intelectual, de congresos, activo, etc., que gracias al cambio de mentalidad y a la diferente visión que se está otorgando al turismo, están siendo bien acogidos por los clientes.
- *Mayor exigencia del turista en cuanto a la calidad del servicio prestado.* El mayor poder adquisitivo de la figura del turista, así como el creciente interés de toda la población por viajar, repercuten en los cambios de actitud a la hora de desplazarse. Principalmente, esto se traduce en una mayor exigencia en la calidad del servicio, pues hoy en día los turistas no se conforman simplemente con la prestación del servicio, sino que exigen que se realice con una elevada calidad. De ahí se desprende uno de los factores que acrecienta la necesidad de formación y profesionalización de los diferentes sectores destinados al turismo en el Principado.
- *Mayor disponibilidad de tiempo libre de los turistas.* Este factor relativamente reciente en nuestra sociedad, es uno de los pilares que favorece el crecimiento del sector Turismo, ya que los turistas en los últimos años disponen de tiempo, motivación y dinero para realizar los viajes que satisfagan sus necesidades.

C) Cambios producidos en la situación económica del país y en la normativa.

Los cambios producidos por estas dos variables, aunque han influido en menor grado que las expuestas en líneas anteriores, han motivado el rumbo del turismo en España y se enumeran a continuación.

- *Cambios en la situación económica del país.* La globalización de la economía y como tal, la adquisición del euro, han tenido mucha influencia en la economía general del país así como en la de las familias. De tal forma, se ha dado un aumento de los precios del mercado y un acelerado y creciente endeudamiento de las familias españolas, hechos poco ventajosos para la práctica del turismo.
- *Cambios en la normativa.* Entre otras, se pueden destacar dos normas que han influido de manera directa tanto en el turista como en la manera de considerar el sector Turismo, estas son la aplicación de la Ley antitabaco (muy extendida y de forma severa entre los países nórdicos) y la modificación de la Ley del suelo 2002, 2004 y 2007. Ésta regula los derechos y obligaciones de los propietarios de terrenos en España, siendo así la piedra angular del derecho urbanístico, normalizando tanto el valor del suelo como el derecho a edificar.

D) Cambios en las infraestructuras.

Tanto el "boom" de la construcción, como la existencia de líneas aéreas de bajo coste o la mejora de la red de transporte contribuyen al crecimiento del sector. En concreto, la mejora de los medios de transporte, tanto a nivel de carreteras como el empuje producido al aeropuerto de Asturias, están favoreciendo y facilitando el acceso al Principado, así como el desplazamiento de los turistas dentro de él.

8. INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

El contexto social, económico y político que condiciona la trayectoria del Principado de Asturias viene definido, a la par que en la mayoría de las ciudades españolas, por la entrada en la sociedad del conocimiento y por un entorno cada vez más globalizado. Los recursos humanos, científicos y tecnológicos como el acceso a las nuevas tecnologías configuran las variables clave que posibilitarán un desarrollo competitivo del Principado, acorde con las tendencias que se vienen observando en los países más avanzados. Así pues, esta incorporación en el sector Turismo de nuevas tecnologías se hace necesaria, convirtiéndose hoy en día, en un elemento prácticamente imprescindible para la competitividad y el crecimiento empresarial. Las herramientas tecnológicas en el sector turístico tienen un mayor protagonismo en las actividades de venta y atención al cliente, aunque como se presenta más adelante, están presentes en todas las fases de prestación del servicio.

Por otro lado, la introducción de estas herramientas tecnológicas en las empresas de hotelería es muy reducida en comparación con el resto de subsectores que integran el sector Turismo. Esta incorporación se limita, en la mayoría de las empresas, a la adquisición de TPV´s para la comanda de los servicios y en la adquisición de ordenadores y páginas web en los que se registran los productos que ofrece el establecimiento.

En el caso de las Agencias de viajes, la virtualización del proceso de prestación del servicio o venta de productos (realización y gestión de reservas, venta de billetes de medios de transporte, venta de entradas, etc.) se ha convertido en una considerable cuota de ingresos.

Las empresas de Actividades recreativas, al igual que las Agencias de viajes, disponen de un nivel tecnológico mayor que las hoteleras. En las empresas dedicadas al ocio se encuentran novedades tecnológicas específicas de cada actividad, como son nuevas máquinas recreativas y mesas de casino entre otras.

A nivel general, las empresas cada vez más están incorporando herramientas tecnológicas que se utilizan en el desempeño de tareas transversales, es decir, tareas administrativas, contables, gestión de recursos humanos, etc., con el objetivo tanto de maximizar y optimizar los recursos como el tiempo destinado a cada uno de ellos.

La incorporación de estas nuevas tecnologías, reporta a la empresa una serie de beneficios como son la reducción de costes, la flexibilización de precios para hacerlos más competitivos y la agilización de los procesos, contribuyendo todo ello a la mejor posición de la empresa en el mercado y al aumento de beneficios a corto o medio plazo.

8.1. Planes o estrategias llevadas a cabo en Asturias

Para llevar a cabo estas innovaciones tanto en las empresas como en sus servicios y en la sociedad asturiana en su conjunto, se crean una serie de planes o estrategias con el objetivo de impulsar, dirigir y coordinar la mejora en el sistema de I+D+I. Así se encuentran el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2006 - 2009 (PCTI), el Plan de Líneas Estratégicas 2007-2010 y el Proyecto TICPYME.

A) Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2006 - 2009 (PCTI)

Es en este marco de impulso y necesidad de incorporación de innovación y nuevas tecnologías, en el que nace el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2006 - 2009 (PCTI), con el objetivo primordial de mejorar el sistema de I+D+I, para aumentar así la competitividad del tejido productivo asturiano, creando más empleo y de mayor calidad, promoviendo a su vez la cohesión social y la calidad de vida de los asturianos.

Para ello, se propone alcanzar los siguientes objetivos:

- Potenciar el Sistema Asturiano de Ciencia, Tecnología e Innovación, racionalizando las infraestructuras científico-tecnológicas, fomentando el trabajo en red e impulsando la interfaz con el tejido empresarial.
- Desarrollar el conocimiento científico de excelencia en el Principado de Asturias.
- Optimizar, desde el punto de vista económico, los conocimientos científicos existentes en el Principado.
- Atraer y retener recursos humanos que respondan a las necesidades de la sociedad del conocimiento y de las empresas asturianas, poniendo especial atención a la incorporación de mujeres en el sistema de Ciencia y Tecnología.
- Apoyar la transformación de las empresas en organizaciones dinámicas y capaces de afrontar los cambios estructurales en sus mercados tradicionales.
- Promover la creación de empresas innovadoras, en particular aquellas capaces de operar con alto valor añadido aplicando conocimiento científico y tecnológico.
- Fomentar y difundir la cultura científico-tecnológica y el espíritu innovador que favorezca un papel activo de la iniciativa privada en los procesos de cambio.

B) Plan de Líneas Estratégicas 2007-2010

Este Plan Estratégico continúa las líneas del anterior Plan llevado a cabo en Asturias, el Plan Estratégico PLETA 2003-2006. Mediante sendos planes se pretende crear unas líneas de actuación para consolidar el sector turismo como eje estratégico para el progreso económico del Principado.

Más concretamente, este Plan Estratégico tiene como misiones primordiales:

- Convertirse en la herramienta de planificación para impulsar el desarrollo equilibrado y sostenible del sector turístico en Asturias.
- Fijar el marco de referencia del desarrollo turístico para las Comarcas turísticas y las empresas privadas.

C) Proyecto TICPYME

Por otro lado y de forma más específica, en Gijón se está llevando a cabo un plan para dar a conocer las ventajas del uso de las nuevas tecnologías. De tal manera, en el marco del proyecto Compyte, la Fundación CTIC ha elaborado dos guías para dar a conocer e interiorizar las ventajas del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre las pyme del comercio y la hostelería para introducirlos en sus negocios. Específicamente se ha centrado en las empresas de turismo rural, y más específicamente, con las empresas dedicadas al alojamiento rural, ya que reúnen todas las características solicitadas por tal proyecto: ubicación principalmente en zonas rurales y predominantemente en las más periféricas, importantes necesidades tecnológicas, sector en expansión en la región, entre otras.

8.2. Datos estadísticos relativos a innovación en Asturias

Al atender a cifras, y más concretamente al gasto realizado por las empresas asturianas en lo concerniente a actividades de innovación, se haya que en el año 2005 éste fue de 170.737 miles de euros. Esta cantidad supone tan sólo el 1,25% del total de inversiones realizadas para este tipo de actividades a nivel nacional. A pesar de que esta cantidad está en un proceso de continuo auge, se ha de ser consciente que todavía debe aumentar.

GASTO EN ACTIVIDADES INNOVADORAS POR TAMAÑO DE EMPRESA (miles de euros)

	Menos de 250 empleados	Más de 250 empleados	Total
Nacional	5.502.355	8.133.595	13.635.950
Asturias	76.927	93.810	170.737

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta sobre innovación tecnológica en las empresas, INE, 2005.

En lo concerniente al gasto interno en Investigación y Desarrollo (I+D) de las empresas asturianas en el año 2005, según La estadística sobre actividades en I+D elaborada por el INE, esta cifra asciende a 137,81 millones de euros, lo que supone un 0,70% del PIB, y un 1.35% del total de inversiones en I+D del territorio nacional.

Más concretamente, y centrándose en el equipamiento tecnológico de que disponen los establecimientos de alojamiento, según el Servio Público de Empleo en 2006, siete de cada diez empresas asturianas de este tipo ya dispone de un sistema informático, ya sea un monopuesto o una red. A su vez, el 60% de las empresas de hospedaje de Asturias tienen acceso a internet o a correo electrónico, y/o disponen de fax o telex. Otro de los equipamientos tecnológicos bastante extendido en este sector, son los terminales de pago con tarjeta (TPV), de los que casi la mitad de las empresas ya disponen de él.

9. MARCO NORMATIVO

9.1. Normativa sectorial

A la hora de analizar la normativa que afecta al turismo, tanto nacional como regional, hay que tener en cuenta los distintos organismos internacionales que, aunque con una incidencia muy diferente sobre nuestro derecho, tiene algún tipo de repercusión.

Existen dos organismos supranacionales que influyen de manera directa sobre la legislación española en esta materia: la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Comisión Europea del Turismo.

Dentro de la OMT existen varios documentos que versan sobre el turismo, definiendo unas líneas principales de actuación que los diferentes Estados miembro deben tener en cuenta en sus políticas de actuación turística.

Entre estos documentos se encuentra la Declaración de Manila en 1980 sobre el turismo mundial, y que pretende esclarecer la naturaleza auténtica del turismo, así como la función que está llamado a desempeñar en un mundo dinámico. Este documento, además, pretende examinar las responsabilidades de los Estados en el desarrollo y la expansión del turismo y en su calidad. En 1982 aparece el Documento de Acapulco que trata de aplicar progresivamente los objetivos fijados en la Declaración de Manila sobre el turismo mundial.

En el seno de la OMT se publica la Carta del Turismo y Código del Turista, adoptados en Sofía en 1985, donde se establecen una serie de principios que invitan a los Estados a inspirarse en ellos y a aplicarlos. Entre estos principios se reconoce la obligación de favorecer un crecimiento

ordenado y armonioso de la actividad turística, ampliar la cooperación turística entre Estados, proteger el medio ambiente turístico, garantizar la seguridad de los visitantes y sus bienes, etc.

Finalmente, la OMT publica la Declaración de la Haya, estableciendo unos principios que se basan en la gestión racional del turismo, manteniendo la integridad del medio natural, cultural y humano.

Si bien los documentos de la OMT carecen de fuerza coercitiva, no ocurre así con los documentos emanados de la Unión Europea. Algunas disposiciones que tienen influencia sobre el turismo son:

- Resolución sobre itinerarios culturales europeos
- Recomendaciones sobre reparto estacional y geográfico del turismo
- Recomendación sobre información normalizada de los hoteles
- Recomendación de protección de incendios en los hoteles
- El tratado de Maastricht y el V programa Medioambiental donde se confirma la importancia del turismo, y en 1992, por decisión del Consejo 92/421/CEE, se aprueba un "Plan de acciones comunitarias a favor del turismo".

En la actualidad coexisten normas provenientes de la Administración Central del Estado, y normas dictadas por la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias en ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de ordenación y promoción del turismo, previstas en su Estatuto de Autonomía¹.

Con objeto de dar un tratamiento unitario y sistemático al conjunto de aspectos que inciden en su desarrollo turístico se aprueba la Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo.

La Ley de Turismo pretende establecer una ordenación coherente del turismo en el Principado de Asturias, que actúe a modo de marco legal básico sobre el que se articule la normativa turística vigente y de futura creación. De tal manera que termine con la dispersión normativa existente, estableciendo una regulación unitaria en materia turística.

La presente Ley parte de los principios de cooperación y coordinación, impulsándolos, no sólo entre las administraciones implicadas en el proceso, sino también entre los distintos agentes sociales y económicos que intervienen en el turismo.

De igual forma se inspira, en el principio del desarrollo sostenible y en el respeto al patrimonio cultural, en cuanto recursos básicos de la Comunidad Autónoma. Por ello se realiza un desarrollo normativo de los instrumentos de ordenación territorial de los recursos turísticos, previéndose expresamente la elaboración de unas directrices sectoriales en materia de turismo.

A su vez, en lo relacionado con la ordenación de la oferta turística, aparte de reconocer las modalidades tradicionales del ejercicio de las empresas y actividades turísticas, se definen en la Ley nuevas figuras, que permiten completar nuestra oferta de productos turísticos.

De acuerdo a la importancia que el turismo rural tiene en el Principado, se prevé para los alojamientos rurales una regulación específica. Se regulan, también, los albergues turísticos, una oferta hasta ahora no ordenada turísticamente, y se crean la figura de las viviendas vacacionales y la modalidad de núcleos, ciudades, clubes o villas vacacionales.

¹ Artículo 10. Uno. 16 del Estatuto de Autonomía, aprobado por la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio.

En materia de restauración se distingue la especialización de sidrería, reconociendo la vinculación de esta actividad hostelera a la cultura tradicional asturiana. Por otro lado, dentro de las actividades de intermediación, se añade a la tradicional figura de las agencias de viajes la de las centrales de reserva, fruto de la evolución de tecnologías de la información. Es, también, una novedad la regulación de las empresas de turismo activo y las previsiones en materia de profesiones turísticas.

Se ha de destacar la llamativa y novedosa regulación que la Ley establece en materia de promoción y desarrollo turístico, siendo de destacar en este aspecto los instrumentos de promoción diseñados, enfocados claramente hacia la mejora de la calidad en el sector, tanto integral como local y subsectorial.

En cuanto a la inspección turística y al régimen disciplinario, se efectúa una regulación que, acorde con los esfuerzos hasta ahora realizados para la consecución de una determinada clientela turística, permita velar por la calidad del producto turístico asturiano, amparando simultáneamente los intereses de los empresarios y profesionales del sector con los derechos de los usuarios turísticos, constituyendo así el instrumento eficaz para evitar actividades turísticas clandestinas y la competencia desleal.

- ***Agencias de Viajes***

La Directiva 90/314, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, realiza una aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados vendidos u ofrecidos a la venta en el territorio de la Comunidad Europea.

Por su parte el Decreto 271/88, de 25 de marzo regulador del ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes; la Orden ministerial de 14 de abril de 1.998 que desarrolla el decreto anterior; y la Ley 21/95, de 6 de julio, de viajes combinados, modificada por la Ley 39/2002, regulan este sector en el ámbito estatal.

En cuanto a la normativa autonómica en el Principado de Asturias se aprueba el Decreto 31/1998, de ordenación de Agencias de Viajes, derogando de este modo el Decreto 70/1984, de 31 de mayo, sobre creación, composición y funcionamiento de la Comisión Mixta de vigilancia de Agencias de Viajes de Asturias.

- ***Alojamientos turísticos***

Los apartamentos turísticos y las llamadas viviendas vacacionales están reguladas por la siguiente normativa:

En ámbito estatal el Real Decreto 2877/1982, de 15 de octubre, sobre ordenación de apartamentos y viviendas vacacionales y en el que se regula el régimen de explotación, la prestación de servicios y precios, y la categoría que se otorga; la Ley 42/1998, de 15 de diciembre sobre los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias.

En Asturias, se crea el Decreto 60/1986 sobre ordenación de los apartamentos turísticos en el que recoge que "se consideran apartamentos turísticos los bloques o conjuntos de unidades de alojamientos que, compuestas cada una de espacios para salón-comedor, dormitorio o dormitorios, cocina y cuarto de baño o aseo y dotadas para su uso en cuanto a instalaciones, mobiliario y equipo, se ofrezcan empresarialmente, mediante precio, como alojamiento turístico."

- **Hoteles**

A nivel estatal la siguiente normativa regula el sector:

- Orden de 19 de junio de 1968, por la que se dictan normas sobre la clasificación de los establecimientos hoteleros. Esta orden se entiende como complementaria y de desarrollo del Real Decreto 1634/83, de 15 de junio, encontrándose derogada en lo que contradiga a dicho Real Decreto.
- Decreto 3787/70, de 19 de diciembre, sobre requisitos mínimos de infraestructura en alojamientos turísticos, regulando las exigencias relativas a agua potable, tratamiento de aguas residuales, electricidad, accesos, aparcamiento y tratamiento y eliminación de basuras. Hay que tener en cuenta que aunque debido a su antigüedad hoy son superadas algunas normas dictadas para cada una de las materias, este cuerpo normativo sigue en vigor.
- Orden de 15 de septiembre de 1.978 sobre régimen de precios y reservas en alojamientos turísticos, aplicándose a cualquiera que sea su clase o categoría. La Orden de 4 de octubre de 1.979 modifica el artículo primero de la orden anterior, donde se flexibiliza los márgenes de oscilación de tarifas debido a la imposibilidad de llevarse a cabo.
- Orden ministerial de 25 de septiembre de 1.979, sobre prevención de incendios, donde se establece que es función propia del Ministerio de Comercio y Turismo la vigilancia de los alojamientos e instalaciones de carácter turístico. Se establecen los requerimientos necesarios que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico referidas a las instalaciones y medidas de prevención y protección contra incendios. Modificación de la anterior norma por la Orden de 31 de marzo de 1980, debido a la imposibilidad de cumplir determinadas exigencias de la primera.
- Real Decreto 1634/83, de 15 de junio, por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros. Aunque esta norma es de aplicación estatal, no afecta a la Región de Murcia debido a que la propia comunidad regula esta materia en el desarrollo de su exclusiva competencia.
- Real Decreto 2059/81, de 10 de abril, por el que se aprueba la norma básica de edificación, modificado por el Real Decreto 1587/82, de 25 de junio. Contiene normas de seguridad conducentes a la prevención de incendios, y tiene aplicación en todos los establecimientos turísticos en defecto de normativa autonómica.
- Real decreto 2877/1982, de 15 de octubre, de ordenación de apartamentos y viviendas vacacionales, estableciendo las características y categorías clasificatorias por parte de la Administración, así como la regulación de precios.
- Orden de 14 de febrero de 1992 sobre libros-registros y parte de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos, siendo de aplicación a todas las Comunidades Autónomas.

La normativa regional en materia de hoteles en el Principado de Asturias se sustenta en:

- DECRETO 11/1987 de 6 de febrero por el que se aprueba la Ordenación y Clasificación de Establecimientos Hoteleros realizados en el Principado de Asturias. Modificado parcialmente por el DECRETO 27/1990 de 8 de marzo.
- DECRETO 85/1995 de 12 de mayo, por el que se regula el régimen de precios en los diversos establecimientos de alojamiento turístico.

- DECRETO 78/2004, de 8 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de establecimientos hoteleros. A raíz de la Ley 7/2001, se hace preciso una actualización de la normativa legal para desarrollar y adaptarla también a las nuevas exigencias del usuario turístico, manifestadas por el desarrollo constante del mercado.

- **Restauración**

El sector de la restauración, integrado por la actividad de restaurantes y establecimiento de bebidas, está regulado por la siguiente normativa, principalmente de carácter estatal.

La Orden de 17 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de restaurantes. En esta norma aparece una definición de restaurante y crea exclusiones, a la vez que regula las competencias orgánicas de las Comunidades Autónomas, el régimen de precios, las categorías y los requisitos mínimos.

A nivel autonómico se encuentra el Decreto 32/2003, de 30 de abril, de ordenación de la actividad de restauración. La Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo, recoge como una clase de empresas turísticas las empresas de restauración, dedicando el capítulo tercero de su título cuarto a su regulación en que define las citadas empresas, clasifica sus establecimientos y determina las categorías que les puede corresponder. No obstante, dicha regulación es incompleta y requiere de un cambio y desarrollo reglamentario. Esta materia se encontraba regulada por la normativa estatal, si bien la misma ha quedado obsoleta, siendo preciso proceder a su adaptación a la realidad actual.

- **Turismo rural**

En materia de turismo rural, en Asturias existen diversas figuras de alojamiento en este ámbito como son las Casas Aldea y las Casonas Asturianas.

- Decreto 26/1991 de 20 de febrero por el que se crea y regula la modalidad de Alojamiento Turístico, denominado "Casa de Aldea" en el Principado de Asturias. Para ser reconocidas como "Casas de Aldea", a efectos de practicar en las mismas esta modalidad de alojamiento, las viviendas habrán de reunir los siguientes requisitos:
 - a) Estar situadas en núcleos rurales, así definidos por los Planos Generales, Normas subsidiarias de cada Concejo o, en su defecto, por las Normas Urbanísticas regionales en el Medio Rural de Asturias, dándose preferencia a aquellas ubicadas en zonas de escasa o nula infraestructura hotelera o que responda a la arquitectura típica de la zona.
 - b) Disponer de un máximo de cinco habitaciones dobles, con ventilación directa al exterior, además de las ocupadas por el núcleo familiar en el caso de que el propietario resida en la vivienda.
 - c) Disponer, al menos, de un cuarto de baño completo con agua caliente y fría.
 - d) Resolución de 26 de abril de 1993, de la Consejería de Industria, Turismo y Empleo, por la que se desarrolla el Decreto 26/91, de 20 de Febrero, por el que se crea y regula la modalidad de alojamiento turístico denominado "Casa de Aldea". La Resolución tiene por objeto regular los requisitos técnicos así como las distintas modalidades de gestión o explotación de la actividad turística de alojamiento denominado "Casa de aldea".
- Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca "Casonas Asturianas". El

signo distintivo "Casonas Asturianas" es la marca, propiedad del Principado de Asturias, cuya utilización ha sido objeto del Decreto 69/94, de 1 septiembre, por el que se aprueba la utilización de la marca "Casonas Asturianas". De esta manera, el objeto del presente Reglamento es la regulación del uso de la marca "Casonas Asturianas", que servirá para distinguir a aquellos establecimientos de alojamiento turístico que reúnan las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como en las normas que se dicten con posterioridad en desarrollo del mismo.

9.2. Normativa relacionada

- ***Normativa sobre medio ambiente***

Atendiendo a la importancia que adquiere en los últimos años el turismo en el Principado, y sobre todo las nuevas formas de turismo que están potenciándose en la Región, se debe prestar especial atención al respeto por el medio ambiente para conseguir un desarrollo sostenible.

Se entiende por turismo sostenible aquel que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos. De esta forma, el turismo debe integrar las actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales.

De esta manera se crean una serie de Leyes con el fin de salvaguardar determinados espacios que poseen por su localización, composición o estructura, un mayor valor.

Concretamente en Asturias se crean dos leyes para regular y proteger estos espacios de gran valor. Estas son:

- Ley 5/1991, de 5 de abril, de protección de los espacios naturales. Sin embargo, la protección del medio natural en Asturias exige de un instrumento jurídico general que, a la vez, posibilite la conservación y gestión específica de los espacios naturales que lo necesiten particularmente, establezca un marco de protección referido al conjunto del territorio y permita el desarrollo de criterios orientadores para la defensa global de la naturaleza y sus recursos frente a diversas causas de degradación. La presente Ley pretende tal objetivo, para lo que busca sus principios inspiradores en las premisas básicas de la estrategia mundial de conservación, y se articula como desarrollo de la legislación básica estatal. En ejecución de las competencias que corresponden a la Comunidad Autónoma en virtud de lo previsto en el artículo 11,b) del Estatuto de Autonomía para Asturias, reproduciéndose en parte, por razones de coherencia y de mejor comprensión de la misma, normas de carácter básico contenidas en dicha legislación.
- Ley 9/2006, de 22 de diciembre, de modificación del artículo 34.2 de la Ley del Principado de Asturias 5/1991, de 5 de abril, de protección de los espacios naturales.

Paralelamente, y con la intención de implantar en el sector turismo pautas de gestión sostenible y corregir las disfunciones y las insuficiencias de infraestructuras obsoletas, se aprueba la normativa que se detalla a continuación:

A) Normativa sobre gestión de residuos

Legislación española:

- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos, que transpone la Directiva 91/156/CEE, del Consejo, de 18 de marzo de 1991. Deroga: Ley 42/1975 y Ley 20/1986. Modifica la Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Real Decreto 2818/1998, de 23 de diciembre, sobre producción de energía eléctrica por instalaciones abastecidas por recursos o fuentes de energía renovables, residuos y cogeneración [artículos 1.c) y 2.1.c) y d)] que regula la utilización de residuos urbanos en la cogeneración de electricidad.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, Anexo 1, apartados 1 y 2 que hace referencia a las disposiciones sobre la emisión de humos y gases contaminantes de los vehículos.
- Resolución de 17 de noviembre de 1998 de la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente, por la que se publica el Catálogo Europeo de Residuos (CER) aprobado mediante Decisión 94/3/CE, de la Comisión, de 20 de diciembre de 1993.
- Real Decreto 1481/2001, de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Directiva 1999/31/CE del Consejo, de 26 de abril de 1999, relativa al vertido de residuos.

Dentro de los Planes nacionales sobre la gestión de residuos, se encuentran los siguientes:

- Sobre residuos Urbanos la Resolución de 13 de enero de 2000, de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros, de 7 de enero de 2000, por el que se aprueba el Plan Nacional de Residuos Urbanos.
-
- En cuanto a suelos contaminados la Resolución de 28 de abril de 1995, de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Vivienda, por la que se aprueba el Plan Nacional de Recuperación de Suelos Contaminados.
-
- Lodos de EDAR, según la resolución de 14 de junio de 2001, de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros, de 1 de junio de 2001, por el que se aprueba el Plan Nacional de Lodos de Depuradoras de Aguas Residuales 2001-2006.

B) Normativa sobre gestión del agua

Dada la gran proliferación y repercusión que están teniendo los campos de golf en todo el territorio nacional y en muchas de las diferentes Comunidades Autónomas, y debido a su vez a su incidencia en la economía y, por supuesto en el impacto sobre el medio ambiente, es necesario tener presente la normativa que regula la gestión de aguas.

Puesto que existen distintas posibilidades a la hora de suministrar al golf de los recursos hídricos que necesita, vemos como la legislación actual prohíbe el uso de agua potable para riego de campos de golf, debido a que es un bien escaso y de elevado coste.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 47 de las Directrices del Litoral y a la modificación del artículo 17 de la Ley 10/2001 del Plan Hidrográfico Nacional, se prohíbe la utilización de agua procedente de trasvases de otras cuencas para regar campos de golf, debiéndose usar exclusivamente aguas residuales depuradas o bien desaladas.

La depuración de aguas residuales rija por lo establecido en la directiva 91/271/CEE y por la Ley 11/1995 de 17 de febrero de Plan Nacional de saneamiento.

- ***Prevención de riesgos laborales***

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, la Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, junto con el Reglamento de Servicios de Prevención son las normas básicas que regulan la seguridad y la salud de los trabajadores, estableciendo los derechos y obligaciones de los mismos, así como los diferentes mecanismos para la gestión del sistema de prevención en las empresas.

Las actividades laborales exponen a los trabajadores a determinados riesgos que deben minimizarse a través de medidas de prevención antes de que generen accidentes laborales o enfermedades profesionales. En el caso de la hostelería, la importancia del control de los riesgos es especialmente relevante. De hecho, puede afirmarse que, con carácter general, los riesgos no detectados y controlados a tiempo, generan un coste muy superior al de su prevención.

Los principales factores de riesgo en este sector son los siguientes²:

- Falta de orden y limpieza, siendo éste uno de los principales causantes de siniestralidad laboral, además de mermar la satisfacción de los clientes y la eficiencia de los trabajadores. En muchos casos tiene su origen en un sistema deficiente de recogida y eliminación de residuos: falta de recipientes adecuados para desperdicios y desechos, deficiencias en la asignación de responsabilidades en las tareas de recogida de residuos, acumulación de suciedad en ventanas y aparatos de iluminación, etc.
- Almacenamiento deficiente, generando situaciones de riesgo que pueden dar lugar a accidentes que afecten tanto a los empleados como a los clientes. Entre las causas que suelen dar lugar a accidentes se encuentran los almacenamientos desordenados e inestables, los que obstruyen puertas, pasillos, salidas de emergencia, acceso a extintores, el almacenamiento incorrecto de piezas con extremos que pueden dañar la salud de los empleados o de elementos que puedan rodar.
- Utilización de maquinaria. El uso generalizado de maquinaria industrial en la hostelería es una fuente constante de accidentes, causados en la mayoría de los casos por la falta de dispositivos de protección en los equipos, las distracciones y la utilización de los mismos sin seguir convenientemente las instrucciones de los fabricantes.
- Riesgos eléctricos. La electricidad por su parte tiene un importante inconveniente a la hora de la prevención de los riesgos asociados a la misma, la dificultad de detectar su presencia, ya que no se puede ver, oler ni a menudo oír. La mejor medida preventiva ante los riesgos eléctricos es evitar el contacto con los elementos causantes del mismo, por lo que, en la medida de lo posible, deberá de limitarse la circulación del personal por aquellos lugares del centro de trabajo más sensibles, señalar convenientemente los factores de riesgo, proceder al mantenimiento constante de este tipo de instalaciones, así como a la implantación de los mecanismos de seguridad pertinentes.

² Datos facilitados por la Federación Española de Hostelería

Los incendios son el riesgo laboral más frecuente, debido a la gran concentración de personas en los establecimientos y a que, en la mayoría de los casos, no se conocen los medios de protección ni los modos de evacuación. La realización de simulacros permite que los accidentes relacionados con el fuego se solucionen de manera más eficaz.

Los riesgos laborales que perjudican a los trabajadores del sector Turismo dedicados a actividades de oficina están íntimamente relacionados con la carga física, las condiciones ambientales relacionadas con la falta o exceso de iluminación, el ruido producido por los aparatos de la oficina, o los problemas de tipo psicológico.

Es por ello que los riesgos laborales deben ser tenidos en cuenta por todos los trabajadores, debiendo ser prevenidos mediante la adopción de medidas encaminadas a ese fin.

Para que todas las medidas se cumplan, existe una normativa específica que regula las infracciones y sanciones en el orden social:

- Real Decreto 597/2007, de 4 de mayo, sobre publicación de las sanciones por infracciones muy graves en materia de prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 1879/1996, por el que se regula la composición de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Modificaciones posteriores:

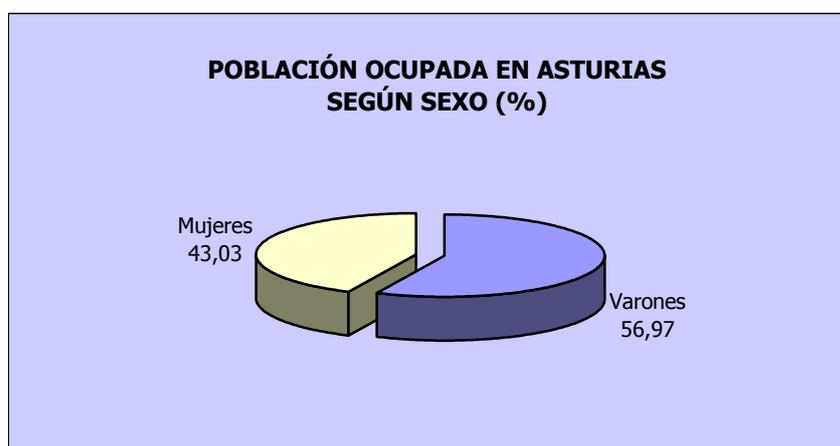
- Real Decreto 309/2001, de 23 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1879/1996, de 2 de agosto, por el que se regula la composición de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Real Decreto 1595/2004, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1879/1996, de 2 de agosto, por el que se regula la composición de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. .
- Orden TAS/3302/2004, de 8 de octubre, por la que se nombran los miembros de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

BLOQUE II: ANÁLISIS OCUPACIONAL

1. CONFIGURACIÓN LABORAL

1.1. Configuración laboral en el Principado de Asturias

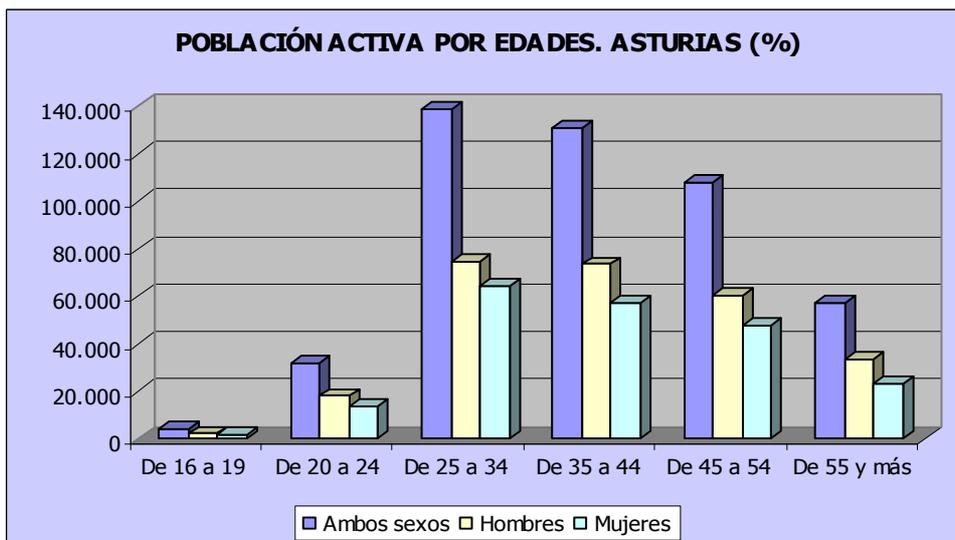
Según el Padrón de 1 enero de 2007 del INE la población asturiana es de 878.524. De ellas más de la mitad (51,8%) son personas del sexo femenino, y el resto, 48,18%, son varones. Pero esta proporción no se mantienen si se habla de población ocupada, puesto que a pesar de que la población del Principado está compuesta por más mujeres que hombres, esta proporción no se refleja en la población ocupada. De esta manera y atendiendo a la Encuesta de Población Activa publicada por el Instituto Nacional de Estadística en el segundo trimestre del presente año, conforman la población ocupada del Principado de Asturias 442.000 personas. De las cuales 251.800 son varones y 190.200 mujeres. Es decir, a pesar de que la población asturiana está compuesta por más mujeres que hombres, la población en cuanto a ocupación sigue la misma línea, encontrándose casi el 57% de los varones en esta situación de ocupación.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa. INE. Tercer trimestre 2007.

De esta población ocupada, la mayoría de ellos (66,54%) están destinados en el sector Servicios, seguido de la industria y la Construcción con un 15,9 y 13,3 respectivamente, mientras que la Agricultura, al igual que está pasando en el resto del territorio nacional, va perdiendo importancia y con ello personal ocupado.

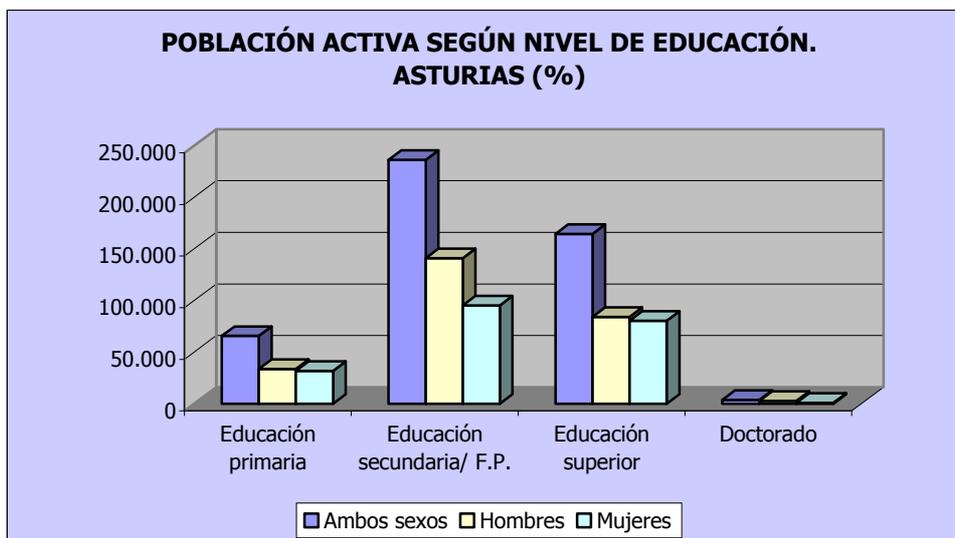
En cuanto a la distribución de esta población por grupos de edad, decir que la más de la mitad de la población activa del Principado tiene entre 25 y 44 años, siendo el porcentaje de activos de entre 25 a 34 años de 29% y el porcentaje de los comprendidos entre 35 y 44 años de 28%. Así mismo casi una cuarta parte de esta población activa (23%) está conformada por personas del grupo siguiente, de entre 45 y 54 años. La población más joven posee menos representatividad, debido probablemente al difícil acceso al primer empleo y con ello al mundo laboral en su conjunto, a la vez que por la duración de los estudios universitarios, FP o análogos.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa, INE. Segundo trimestre de 2007.

También resulta interesante referirse al nivel de formación alcanzado de la población activa de Asturias. En la figura siguiente se observa que la mayoría de la población posee estudios superiores o medios. La diferencia entre ambos sexos no es muy destacada, siendo en la mayoría de los grados educativos muy similar. Estos datos en décadas anteriores hubiesen sido muy diferentes, pues como es bien sabido, el sexo femenino tenía bastante restringido el acceso a la formación media superior.

Los grados educativos de los extremos, presentan unas tasas inferiores a las de grado medio o superior, siendo casi inexistente los referidos a educación de posgrado, tan sólo un 1% de la población activa.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa, INE. Segundo trimestre de 2007.

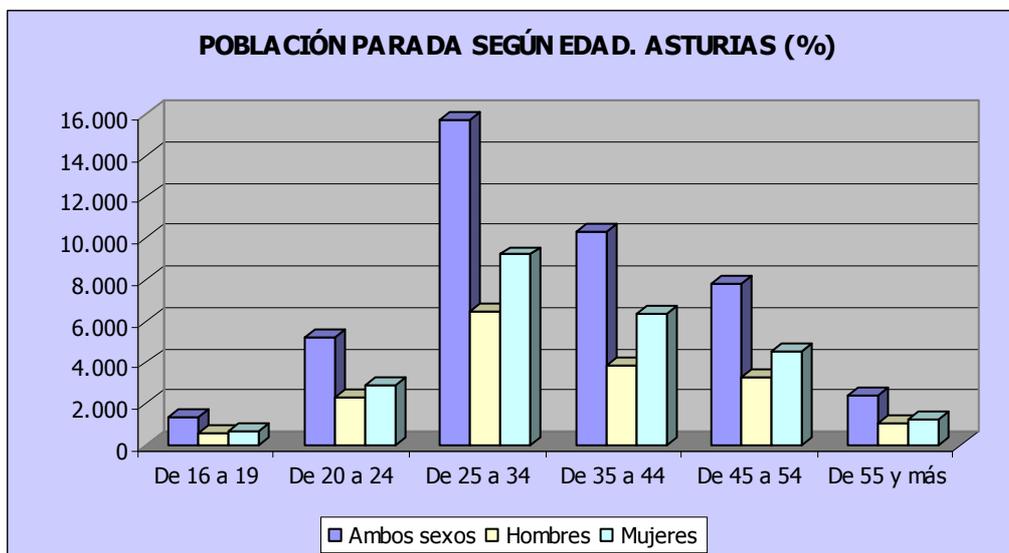
En cuanto a la población parada, en Asturias en el tercer trimestre de 2007 se han en esta situación 34.300 personas. Como era de esperar teniendo en cuenta la población ocupada y como viene pasando en el mundo entero durante décadas, la proporción de mujeres es más

alta que la obtenida por los varones (18.500 frente a 15.800). Bien es cierto que estos puntos de diferencia van menguando con el tiempo, pero todavía sigue quedando un largo camino por recorrer.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa, INE. Tercer trimestre de 2007.

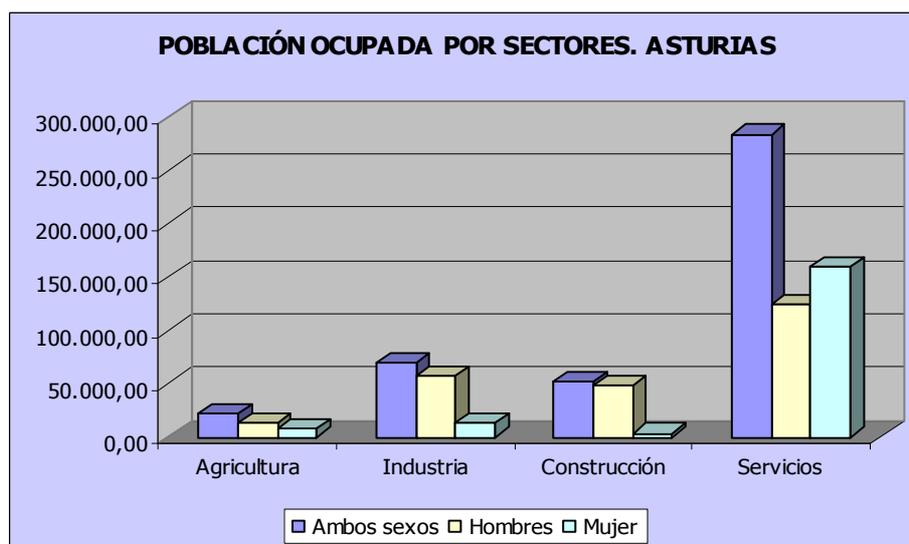
Desglosado por grupos de edad, la situación asturiana refleja la vivida prácticamente en todo el territorio nacional. Esto es, la mayor tasa de desempleo se encuentra entre los 25 y 34 años (36,7%), siendo en éstas edad cuando las personas empiezan a incorporarse al mundo laboral después de finalizar los estudios. A su vez, en el siguiente grupo de edad la población que se encuentra parada continua siendo elevada (24%), posiblemente por la inestabilidad de los empleos asumidos y por no poseer todavía una carrera profesional consolidada. Es paradójico en sea en estos dos grupos de edad que se encuentren tanto los niveles más altas de desempleo como de actividad.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa, INE. Segundo trimestre de 2007.

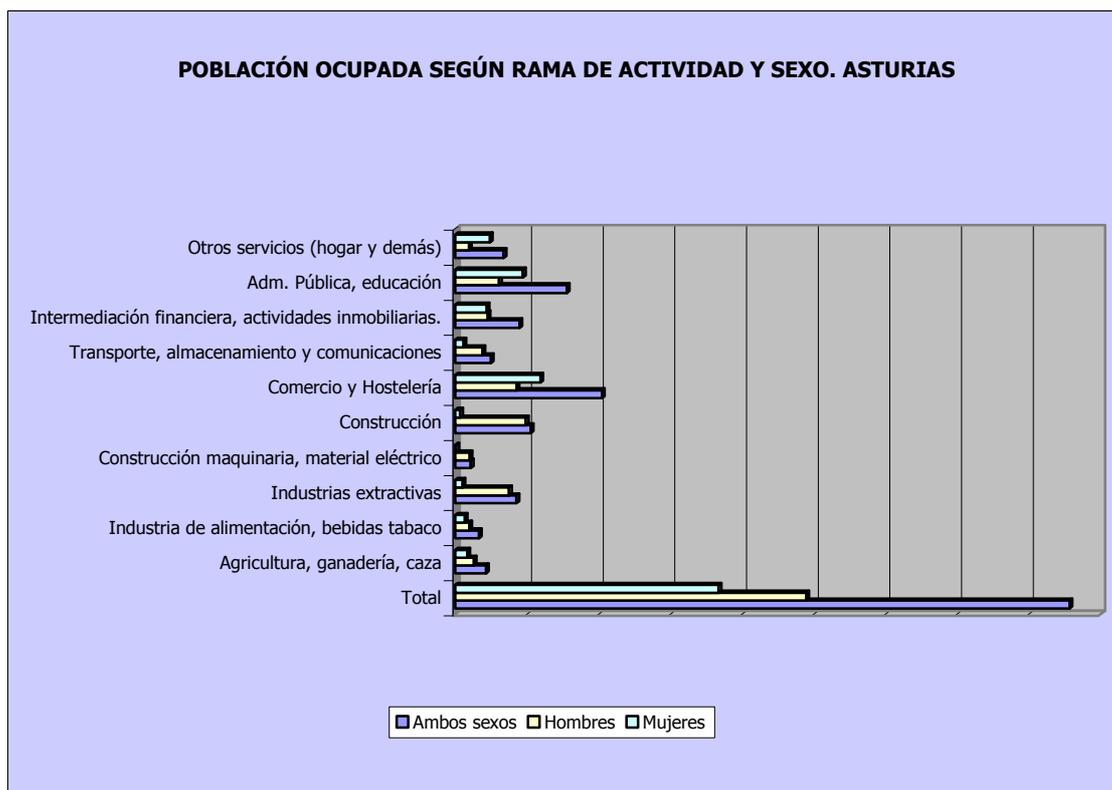
1.2. Configuración laboral del sector

Conocida la estructura básica de la población de Asturias, se pasa a examinar como se reparte ésta en los diferentes sectores. Puesto que el sector Servicios es el más importante en el Principado, es de esperar que el mayor número de población ocupada se halle en él. La repartición por sexo en los diferentes sectores es bastante desigual, estando tan solo más representado el sexo femenino en el sector Servicio, 159.100 y 125.000 personas. En los diferentes sectores, las mujeres no poseen un lugar muy destacado, siendo casi inexistente en el sector de la Construcción.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa, INE. Segundo trimestre de 2007.

En cuanto a la composición y distribución de la población ocupada en Asturias, se estudia la distribución de ésta según rama de actividad y sexo, tal y como muestra la figura siguiente. De esta forma se observa que existe una gran cantidad de personas trabajando en la rama de comercio y hostelería, siendo algo más acentuado en lo que se refiere a las mujeres. Más concretamente y al hablar de cifras, se encuentran en Asturias un total de 102.400 individuos ocupados, siendo este número de 59.500 para el sexo femenino y de 42.900 para el masculino. Así mismo, en la rama de Administración Pública y educación, también se aprecia un peso importante de la población ocupada en ella, despuntando de igual manera el sexo femenino.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa, INE. Segundo trimestre de 2007.

Fijándose en la evolución de las personas activas por puntos porcentuales en el sector Servicios, según datos del INE, en el IV trimestre de 2005 se hallaban 272,5 siendo en el mismo trimestre del siguiente año de 298,7. En lo referente a personas ocupadas, también se aprecia una evolución positiva del sector Servicios, pues en el mismo trimestre de 2005 se encontraban 260,3 frente a 280,7 un año después. Se destacan estos datos puesto que es el único sector que evoluciona favorablemente, ya que los sectores de Construcción y Agricultura permanecen constantes con 22 puntos porcentuales, mientras que en la Industria se da un retroceso de 16 puntos. Estas cifras recalcan el alto nivel de importancia que está cogiendo el sector Servicios en la economía y empleo asturianos, junto con el proceso de terciarización sufrido en los últimos años.

Respecto a la población en paro del sector Servicios, según datos del INE, en Octubre de 2007 esta es de 24.407 personas en el Principado de Asturias, suponiendo un 77,9 del total de parados de la comunidad.

Realizando una aproximación más específica al subsector Hostelería, en 2006 se encontraban 28.337 trabajadores registrados en él. En lo referido al número de empresas que componen este subsector, se observa un incremento en su evolución, localizándose en 2005 un total de 4.349 empresas activas, 150 menos que un año después.

En el subsector Actividades recreativas, culturales y deportivas este avance también es apreciable. En este sentido el número de empresas destinadas a estas actividades en el Principado en 2005 era de 604, pasando a 612 el posterior año. Así mismo, la cifra de trabajadores en esos años también se ve incrementada, hallándose en 2005 4.315 y aumentando un 15,2% el siguiente año.

De todos estos datos expuestos en líneas anteriores, se desprende la idea y posterior corroboración del afianzamiento y el gran peso que está tomando el sector Servicios, y consecuentemente, los subsectores que se encuentran inmersos en él. De esta manera, se aprecia también la importancia de la Hostelería en la comunidad, pues es un subsector que

acapara un gran número de empresas y empleados, hallándose en un proceso continuo de desarrollo y expansión, favoreciendo de este modo tanto a la economía como al conjunto de la Comunidad Autónoma.

2. CONVENIOS COLECTIVOS DEL SECTOR TURISMO

CONVENIOS COLECTIVOS ESTATALES DEL SECTOR TURISMO	
<p>Convenio colectivo de trabajadores de Hostelería</p>	<p>El 31 de octubre de 2005 la Dirección General de Trabajo dispuso la inscripción en el Registro y publicación del Convenio Colectivo de Trabajo de Hostelería. Expediente 46/05.</p> <p>Suscrito el 12 de septiembre de 2005 por la Comisión Negociadora del mismo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 90 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE n. 75, de 28.03.1995) y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, Registro y Depósito de Convenios Colectivos de Trabajo (BOE n. 135, de 06.06.1981).</p>
<p>Convenio Colectivo Estatal de las Agencias de Viajes</p>	<p>El 13 de abril de 2005, la Dirección General de Trabajo, dispuso la inscripción en el registro y publicación del Convenio Colectivo Laboral, de ámbito estatal, para el sector de Agencias de Viajes, 2004-2006.</p> <p>Suscrito el 24 de febrero de 2005 por las Asociaciones empresariales AEDAVE y FEA AV en representación de las empresas del Sector y por las Organizaciones Sindicales CC.OO.,UGT y SPV en representación de los trabajadores del mismo, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartado 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo.</p>

<p>Convenio Colectivo Estatal para Empresas Organizadoras del Juego del Bingo</p>	<p>El 27 de septiembre de 2006 la Dirección General de Trabajo dispuso la inscripción en el registro y publicación del Convenio Colectivo Marco Estatal para las Empresas Organizadoras del Juego del Bingo.</p> <p>Suscrito con fecha 4 de julio de 2006, para las empresas organizadoras del Juego del Bingo, en representación de la parte empresarial se encuentra la Confederación Española del Juego (CEJ) y, en representación sindical de los trabajadores, la Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de la Unión General de Trabajadores (CHTJ-UGT), la Federación Estatal de Comercio, Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT-CCOO.), y la Federación de Servicios de la Unión Sindical Obrera (USO); que cuentan con legitimación y representatividad suficientes para la negociación y firma del mismo, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo</p>
------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia a partir del Boletín Oficial del Estado.

3. MAPA OCUPACIONAL

Como se ha analizado, el sector Turismo se compone de subsectores diferenciados, que tienen una gran heterogeneidad en cuanto a actividades y labores propias de los mismos. A continuación se muestran las ocupaciones presentes en el sector, atendiendo a una clasificación en función de su naturaleza: ocupaciones específicas³, relacionadas⁴ o transversales⁵ del sector.

HOSTELERÍA		
Áreas departamentales	Ocupaciones	Clasificación
Dirección/Gerencia	Director/a/Gerente/a	Transversal
Administración, contabilidad y finanzas	Jefe/a de administración	Transversal
	Administrativo/a	Transversal
	Contable	Transversal
Recursos Humanos	Director/a de Recursos Humanos	Transversal
	Técnico/a de Recursos Humanos	Transversal
Comercial y Marketing	Director/a de Marketing y comercial	Transversal
	Técnico/a de Marketing	Transversal
	Técnico/a Comercial	Transversal
	Relaciones Públicas	Transversal
Recepción	Jefe/a de Recepción	Específica
	Recepcionista	Específica

³ Aquéllas que son propias y distintivas de los procesos productivos de este sector.

⁴ Aquéllas que se encuadran directamente en los procesos productivos de este sector aunque son comunes a otras actividades económicas.

⁵ Ocupaciones transversales que se encuadran en procesos de apoyo o asociados a los procesos productivos de la mayoría de los sectores.

	Conserje	Transversal
	Portero/a	Transversal
	Botones	Específica
Cocina	Jefe/a de cocina	Específica
	Jefe/a de catering	Específica
	Cocinero/a	Específica
Restaurante y bar	Jefe/a de restaurante en sala	Específica
	Camarero/a	Específica
	Barman	Específica
	Sumiller	Específica
Economato	Encargado/a de economato	Relacionada
	Ayudante/a de economato	Relacionada
Tienda/s	Encargado/a de tienda	Relacionada
	Dependiente/a	Relacionada
Servicios auxiliares y de limpieza	Gobernante/a de hotel	Específica
	Camarero/a de pisos	Específica
	Personal de limpieza	Transversal
Mantenimiento de instalaciones	Encargado/a de mantenimiento y servicios	Transversal
	Especialista de mantenimiento y servicios	Transversal
Animación y supervisión en piscinas	Animador/a	Relacionada
	Socorrista	Relacionada
Salud y belleza	Peluquero/a	Relacionada
	Esteticista	Relacionada
	Fisioterapeuta	Relacionada
	Masajista	Relacionada

Fuente: Elaboración propia.

AGENCIAS DE VIAJES		
Áreas departamentales	Ocupaciones	Clasificación
Dirección/Gerencia	Director/a/Gerente/a	Transversal
Administración	Jefe/a de Administración	Transversal
	Administrativo/a	Transversal
	Contable	Transversal
Recursos Humanos	Director/a de Recursos Humanos	Transversal
	Técnico/a de Recursos Humanos	Transversal
Ventas	Jefe/a de oficina	Específica
	Agente de viajes	Específica
Marketing	Director/a de Marketing	Transversal
	Técnico/a de Marketing	Transversal
Reservas	Jefe/a del dpto. de reservas	Específica
	Empleado/a del dpto. de reservas	Específica
Calidad	Coordinador/a de calidad	Transversal

Fuente: Elaboración propia.

ACTIVIDADES RECREATIVAS		
Áreas departamentales	Ocupaciones	Clasificación
Dirección/Gerencia	Director/a/Gerente/a	Transversal
Administración	Jefe/a de Administración	Transversal
	Administrativo/a	Transversal
	Contable	Transversal
Recursos Humanos	Director/a de Recursos Humanos	Transversal
	Técnico/a de Recursos Humanos	Transversal
Comercial y Marketing	Director/a Comercial y Marketing	Transversal
	Comercial	Transversal
	Técnico/a de Marketing	Transversal
	Relaciones Públicas	Transversal
Juego	Jefe/a de sala/Jefe de mesa	Específica
	Crupier	Específica
	Operador/a máquinas de azar	Específica
	Técnico/a de juego de bingo	Específica
Recepción	Jefe/a de recepción	Transversal
	Recepcionista	Transversal
	Conserje	Transversal
	Portero/a	Transversal
	Cajero/a	Relacionada
Cocina	Jefe/a de cocina	Relacionada
	Jefe/a de catering	Relacionada
	Cocinero/a	Relacionada
Restaurante y bar	Jefe/a de restaurante en sala	Relacionada
	Camarero/a/ Barman	Relacionada
	Sumiller	Relacionada
Economato	Encargado/a de economato	Relacionada
	Ayudante/a de economato	Relacionada
Servicios de limpieza	Limpiador/a	Transversal
Mantenimiento de las instalaciones	Encargado/a de mantenimiento y servicios	Transversal
	Especialista de mantenimiento y servicios	Transversal
Ocio	Animador/a	Específica
Salud	Médico/a	Relacionada
	Fisioterapeuta	Relacionada

Fuente: Elaboración propia.

Es preciso señalar que la clasificación de ocupaciones según su naturaleza se realiza atendiendo al proceso de prestación de servicios característico de cada subsector. Por tanto, se considera ocupación específica a aquélla que interviene de forma directa en las fases que posibilitan la prestación del servicio, tanto en las empresas cuya actividad principal es Hostelería, como en Agencias de Viajes o en las empresas encuadradas en el subsector de Actividades Recreativas.

Así mismo, el mapa ocupacional descrito incluye todas las ocupaciones que están presentes en las empresas pertenecientes a los subsectores ámbito de estudio. No obstante, el hecho de que la mayor parte de estas empresas sean pequeñas y medianas, incide en la estructura

ocupacional de éstas. La reducida plantilla de personal con la que cuentan muchas de estas empresas, motiva que éstas deban prescindir de determinadas ocupaciones, o que las tareas propias de esa actividad sean asumidas por otro trabajador que desempeña una actividad distinta. Esta situación se produce en mayor medida en empresas de restauración (restaurantes y establecimientos de bebidas).

En las tablas que se muestran a continuación se detalla la correspondencia entre las ocupaciones descritas y la codificación establecida en la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-94):

HOSTELERÍA		
Ocupaciones	CNO-94	Código
Director/a ;Gerente/a	Dirección general y presidencia ejecutiva	1110
	Dirección de departamento de operaciones en empresas de hostelería	1125
	Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados	1311
	Gerencia de pensiones con menos de 10 asalariados	1312
	Gerencia de de otras empresas de hospedaje con menos de 10 asalariados	1319
	Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados	1320
	Gerencia de hoteles sin asalariados	1611
	Gerencia de pensiones sin asalariados	1612
	Gerencia de otras empresas de hospedaje sin asalariados	1619
	Gerencia de empresas de restauración sin asalariados	1620
Jefe/a de administración	Dirección de departamentos de administración y finanzas	1131
Administrativo/a	Secretarios administrativos y asimilados	3411
	Otros profesionales en organización y administración de empresas	2419
	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público	4300
	Auxiliares administrativos con tareas de atención al público	4400
Contable	Profesionales en contabilidad	2411
	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	4011
	Economistas	2420
	Diplomados en contabilidad	2911
Director/a de Recursos Humanos	Dirección de departamentos de relaciones laborales y recursos humanos	1132
Técnico/a de Recursos Humanos	Profesionales en recursos humanos	2412
	Técnicos de seguridad en el trabajo	3072
Director/a de Marketing y comercial	Director de departamentos de publicidad y relaciones públicas	1134
	Director de departamentos de comercialización y ventas	1133
Técnico/a de Marketing	Profesionales de la publicidad y de las relaciones públicas	2413
Técnico/a Comercial	Representante de comercio y técnicos de venta	3320
Relaciones Públicas	Profesionales de la publicidad y de las relaciones públicas	2413
Jefe/a de Recepción	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	4522
	Recepcionista	Telefonistas
Conserje	Conserjes de edificios	9211

Portero/a	Vigilantes, guardianes y asimilados	9220
Botones	Ordenanzas	9320
	Mozos de equipaje y asimilados	9330
Jefe/a de cocina	Jefe de cocineros, camareros y asimilados	5030
Jefe/a de catering		
Cocinero/a	Cocineros y otros preparadores de comidas	5010
Jefe/a de restaurante en sala	Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	5030
Camarero/a	Camarero, bármanes y asimilados	5020
Barman		
Sumiller		
Encargado/a de economato	Mayordomos, ecónomos y asimilados	5150
Ayudante/a de economato		
Encargado/a de tienda	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	5320
Dependiente/a	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados	5330
Gobernante/a de hotel	Mayordomos, ecónomos y asimilados	5150
Camarero/a de pisos	Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares	9121
Personal de limpieza		
Encargado/a de mantenimiento y servicios	Director del departamento de instalaciones y mantenimiento	1139
Especialista de mantenimiento y servicios	Técnicos en electricidad	3023
	Técnicos en electrónica y telecomunicaciones	3024
	Trabajadores cualificados por cuenta ajena en huertas, viveros y jardines	6022
	Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)	7130
	Fontaneros e instaladores de tuberías	7220
	Mecánicos y reparadores de equipos eléctricos	7621
Animador/a	Otros diversos trabajadores de servicios personales	5199
Socorrista	Bañista-socorrista	5291
Peluquero/a	Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza y trabajadores asimilados	5130
Esteticista		
Fisioterapeuta	Fisioterapeutas	3133
Masajista		
	Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza y trabajadores asimilados	5130

Fuente: Elaboración propia.

AGENCIAS DE VIAJES		
Ocupaciones	Clasificación	Código
Director/a/Gerente/a	Dirección general y presidencia ejecutiva	1110
	Dirección de departamento de operaciones en empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1126
	Gerencia de empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones con menos de 10 asalariados	1404
	Gerencia de empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones sin asalariados	1704
Jefe/a de Administración	Director de departamentos de administración y finanzas	1131

Administrativo/a	Secretarios administrativos y asimilados	3411
	Otros profesionales en organización y administración de empresas	2419
	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público	4300
	Auxiliares administrativos con tareas de atención al público	4400
Contable	Profesionales en contabilidad	2411
	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	4011
	Economistas	2420
	Diplomados en contabilidad	2911
Director/a de Recursos Humanos	Dirección de departamentos de relaciones laborales y recursos humanos	1132
Técnico/a de Recursos Humanos	Profesionales en recursos humanos	2412
	Técnicos de seguridad en el trabajo	3072
Jefe/a de oficina	Dirección de departamento de operaciones en empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones	1126
Agente de Viajes	Agentes de viajes	3314
	Empleados de agencias de viajes	4521
	Telefonistas	4523
Director/a de Marketing	Director de departamentos de publicidad y relaciones públicas	1134
Técnico/a de Marketing	Profesionales de la publicidad y de las relaciones públicas	2413
Jefe/a del dpto. de reservas	Técnico de empresas y actividades turísticas	2913
Empleado/a del dpto. de reservas	Agentes de viajes	3314
	Empleados de agencias de viajes	4521
Coordinador/a de calidad	Técnico en el control de calidad	3073

Fuente: Elaboración propia.

ACTIVIDADES RECREATIVAS		
Ocupaciones	Clasificación	Código
Director/a/Gerente/a	Dirección general y presidencia ejecutiva	1110
	Dirección de departamento de producción en otras empresas no clasificadas anteriormente	1129
	Gerencias de otras empresas con menos de 10 asalariados, no incluidas anteriormente	1409
	Gerencia de otras empresas sin asalariados	1709
Jefe/a de Administración	Dirección de departamentos de administración y finanzas	
Administrativo/a	Secretarios administrativos y asimilados	3411
	Otros profesionales en organización y administración de empresas	2419
Contable	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público	4300
	Auxiliares administrativos con tareas de atención al público	4400
	Profesionales en contabilidad	2411
	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	4011
Director/a de Recursos Humanos	Economistas	2420
	Diplomados en contabilidad	2911
Director/a de Recursos Humanos	Dirección de departamentos de relaciones laborales y recursos humanos	1132
Técnico/a de Recursos Humanos	Profesionales en recursos humanos	2412

	Técnicos de seguridad en el trabajo	3072
Director/a Comercial y Marketing	Director de departamentos de comercialización y ventas	1133
	Director de departamentos de publicidad y relaciones públicas	1134
Comercial	Representante de comercio y técnicos de venta	3320
Técnico/a de Marketing	Profesionales de la publicidad y de las relaciones públicas	2413
Relaciones Públicas	Profesionales de la publicidad y de las relaciones públicas	2413
Jefe/a de sala/Jefe/a de mesa	Crupieres y otros empleados de salas de juego y apuestas	4603
Crupier		
Operador/a de máquinas de azar		
Técnico/a de juego de bingo		
Jefe/a de recepción	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	4522
Recepcionista	Telefonistas	4523
Conserje	Conserje de edificios	9211
Portero/a	Vigilantes, guardianes y asimilados	9220
Cajero/a	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	4601
Jefe/a de cocina	Jefe de cocineros, camareros y asimilados	5030
Jefe/a de catering		
Cocinero/a	Cocineros y otros preparadores de comidas	5010
Jefe/a de restaurante en sala	Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	5030
Camarero/a/Barman	Camareros, bármanes y asimilados	5020
Sumiller		
Encargado/a de economato	Mayordomos, ecónomos y asimilados	5150
Ayudante/a de economato		
Limpiador/a	Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de pisos) y otros establecimientos similares	9121
Encargado/a de mantenimiento y servicios	Director del departamento de instalaciones y mantenimiento	1139
Especialista de mantenimiento y servicios	Técnicos en electricidad	3023
	Técnicos en electrónica y telecomunicaciones	3024
	Trabajadores cualificados por cuenta ajena en huertas, viveros y jardines	6022
	Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)	7130
	Fontaneros e instaladores de tuberías	7220
	Mecánicos y reparadores de equipos eléctricos	7621
Animador/a	Otros diversos trabajadores de servicios personales	5199
Médico/a	Médicos	2121
Fisioterapeuta	Fisioterapeuta	3133

Fuente: Elaboración propia.

4. PERFILES PROFESIONALES

Con el objeto de profundizar en el conocimiento de cada una de las ocupaciones específicas identificadas en el apartado anterior, a continuación se realiza una breve descripción de los perfiles profesionales de cada una de ellas, en el que se describen las funciones y competencias asignadas a cada trabajador, así como la formación requerida y las habilidades necesarias para el desempeño de su profesión.

4.1. Jefe/a de recepción (Hostelería)

El jefe de recepción es el responsable de dicho departamento, encargándose de la planificación, organización, gestión y supervisión tanto de los recursos humanos como de los recursos materiales disponibles en su área.

Esta ocupación desarrolla tareas propias de la recepción y acogida del cliente dentro de las fases del proceso de prestación del servicio ya descrito, aunque también interviene en otras fases del proceso como la gestión de reservas o la atención al cliente.

Los trabajadores que desarrollan esta ocupación tienen dos competencias profesionales clave:

- A) Gestionar y organizar los procedimientos de trabajo de su departamento.
- B) Dirigir y coordinar al departamento de recepción.

Estas dos competencias se desglosan en tareas concretas que son:

- Control y gestión de las reservas.
- Facturación a clientes.
- Realizar una labor comercial.
- Control de entradas y salidas.
- Elaborar el presupuesto anual del departamento y realizar su seguimiento.
- Tratamiento y solución de quejas o reclamaciones o derivación al departamento pertinente.
- Realizar el inventario anual.
- Asignación de habitaciones, en apoyo a su equipo de trabajo.
- Asegura que se logre la satisfacción del cliente.
- Interviene en el proceso de selección y formación del personal a su cargo.
- Organizar, planificar y supervisar al personal a su cargo.
- Instaurar la norma de cortesía en el trato con el cliente.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

Para el desempeño de las tareas propias de esta ocupación se requiere un elevado nivel de estudios, dado que se trata de un mando intermedio que debe organizar y supervisar un equipo de trabajadores a su cargo. Igualmente, este profesional debe estar en posesión del título universitario de Turismo o haber cursado el ciclo formativo de grado superior en Alojamiento y tener una dilatada experiencia en el puesto que desempeña, así como en la organización y coordinación de equipos de trabajo. Se valora la realización de algún máster y curso de especialización en su área.

Los Jefes de recepción, debido a la creciente y continua incorporación de nuevas tecnologías en el sector, deben disponer de conocimientos sobre materias transversales como son por ejemplo el conocimiento del manejo de programas informáticos y de sistemas de gestión de reservas online, debido al aumento en el uso de Internet por parte de los turistas en la realización de sus reservas.

Además de estos conocimientos, los profesionales con este perfil profesional deben poseer las habilidades sociales y cognitivas concretas, descritas a continuación, para el correcto desempeño de su actividad:

A) Habilidades sociales. Éstas se desglosan en:

- Organizativas:
 - Dirección y organización de equipos.
 - Optimización de recursos.
 - Liderazgo
- Relacionales:
 - Habilidades para la convicción.
 - Habilidades comunicativas.
 - Habilidades comerciales.
 - Red de contactos.

B) Habilidades cognitivas

- Resolución de imprevistos y conflictos.
- Habilidades analíticas.
- Habilidades críticas.

4.2. Recepcionista (Hostelería)

Para los trabajadores con este perfil profesional, el desarrollo de las competencias profesionales de atención al cliente resulta indispensable, dado que son ellos los que normalmente mantienen el primer contacto con los clientes. De ahí la importancia en esta vertiente, pues serán la primera imagen que tengan los turistas sobre el establecimiento.

La figura del recepcionista forma parte de casi todas las fases del proceso de prestación del servicio identificado para el sector de hostelería, aunque sus principales tareas y más conocidas las desarrolla en la fase de recepción y acogida al cliente.

De forma más específica, la competencia general del recepcionista es "satisfacer, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, atendiendo las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas propias de facturación y comerciales"⁶.

Esta función general la desarrolla en base a tres unidades de competencia que son la organización y gestión del servicio de recepción de empresas de hostelería, la organización y negociación del servicio de consejería en estos establecimientos, así como la intervención, gestión y organización del servicio de comunicaciones de empresas hosteleras. De estas unidades se desprenden las tareas concretas que realiza el recepcionista en el desarrollo de su actividad:

- Gestionar las reservas satisfaciendo los deseos y expectativas de los clientes.
- Formalizar las entradas y salidas de los clientes, atendiéndoles con diligencia y cortesía.
- Atender a los clientes durante su estancia.
- Formalizar la documentación y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento, de modo que pueda ser útil a la empresa y a otros departamentos, y permita un adecuado control económico administrativo del establecimiento, en el caso de las empresas hoteleras.
- Registrar, controlar y facturar los servicios consumidos por los clientes.

⁶ Competencia general establecida en el Certificado de Profesionalidad de esta ocupación: Real Decreto 304/96, de 23 de Febrero.

- Atender y controlar los servicios de correspondencia, mensajería y despertador, esto último en el caso de las empresas hoteleras.
- Atender las solicitudes de clientes.
- Atender las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos las emitan y las reciban las mismas con fiabilidad, prontitud y discreción.
- Proporcionar información turística local, en el caso de las empresas hoteleras.
- Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes.
- Tareas de archivo básicas.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

En cuanto a los requisitos formativos requeridos para estas ocupaciones, se exige un nivel de cualificación elevado, normalmente son profesionales con estudios universitarios (Diplomado en Turismo), profesionales en posesión del título de Formación Profesional de grado superior denominado Alojamiento o recepcionistas con el Certificado Profesional específico de esta ocupación. La necesidad de atender a clientes de nacionalidades diversas debido al creciente incremento de este tipo de turistas tanto en nuestro país como en Asturias, exige que sea indispensable un elevado conocimiento de los idiomas, normalmente del inglés, francés y alemán. Además, la ocupación de recepcionista requiere que tengan unos conocimientos genéricos que complementen los conocimientos específicos necesarios para el desarrollo de su actividad. Estos son por ejemplo, conocimientos sobre materias transversales como informática y en general todo tipo de conocimiento sobre nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo, gestión de reservas online entre otras.

Del mismo modo, se requiere que los profesionales de esta ocupación tengan ciertas habilidades sociales en relación con la atención al cliente y habilidades resolutivas.

4.3. Botones (Hostelería)

El botones es el profesional responsable de las tareas auxiliares de recepción y conserjería, así como de la vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales de los establecimientos. Atendiendo a su función principal, este perfil profesional desarrolla funciones propias de la fase de recepción y acogida del cliente, aunque sólo es propio de los establecimientos hoteleros o de hospedaje, encontrándose más habitualmente en el organigrama de las grandes empresas hoteleras.

A continuación, se detallan las tareas que realiza este profesional en el desempeño de su trabajo:

- Recepción de clientes.
- Realizar el control, almacenaje y transporte de los equipos de los clientes en las dependencias del hotel o a las puertas de acceso a éste.
- Encargarse de la ejecución de gestiones y encargos sencillos, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento.
- Colaborar en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería.
- Vigilar las instalaciones y comunicar las incidencias al departamento correspondiente.
- Controlar la entrada y salida de objetos, mercancías, proveedores y personal.
- Encargarse de conducir y estacionar los vehículos de los clientes, a petición de éstos, así como su vigilancia y custodia.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

Para el desempeño de esta ocupación no se requiere titulación oficial, aunque se valora la experiencia en puestos similares. Lo que sí se suele exigir es estar en posesión del carné de

conducir y disponer de un nivel elevado de idiomas. En cuanto a las habilidades requeridas, deben ser personas dinámicas, atentas y con capacidades comunicativas y relacionales.

4.4. Jefe/a de cocina (Hostelería)

El perfil profesional de los jefes de cocina está experimentando en la actualidad cambios motivados, fundamentalmente, por la apuesta por los servicios y productos turísticos de mayor calidad, y por los nuevos modelos turísticos desarrollados en el Principado.

El jefe de cocina es el profesional que se responsabiliza de la planificación, coordinación y supervisión del trabajo del departamento de cocina. Esta ocupación desarrolla sus tareas en la fase de gestión de la operativa de restauración del proceso de prestación del servicio establecido para las empresas de alojamiento y en la fase de preparación de platos y bebidas, en el caso de empresas de restauración. A continuación, se muestran las funciones específicas de estos trabajadores:

- Realizar inventarios y controles de materiales y mercancías.
- Realizar propuestas de pedidos de materiales y mercancías.
- Diseñar platos de menú y buffet y participar en su elaboración y presentación.
- Aconsejar al cliente sobre vinos y licores.
- Realizar trabajos a la vista del cliente (flamear, cortar, trincar, desespinar, etc.).
- Confeccionar platos de la gastronomía nacional e internacional.
- Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales, utillaje del departamento.
- Manipular y conservar alimentos.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Analizar los precios de coste-venta.
- Supervisar el trabajo realizado por el personal a su cargo.
- Intervenir en los procesos de selección de personal.
- Colaborar en la formación y capacitación del personal a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

Los requisitos formativos exigidos en esta ocupación son la posesión del título del ciclo formativo de grado superior de "Restauración", ser diplomado superior en Cocina por Escuelas de Hostelería, haber realizado cursos de expertos o haber cursado postgrados de Cocina. Así mismo, se requieren de 1 a 5 años de experiencia en puesto similar.

Estos trabajadores, además de disponer de los conocimientos específicos para el desempeño de su labor, deben estar formados en el área de nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo y poseer una serie de habilidades sociales como el liderazgo, la organización y habilidades cognitivas como serían la resolución de problemas o imprevistos, la imaginación, poder de crítica, etc.

4.5. Jefe/a de catering (Hostelería)

El jefe de catering es el profesional responsable de la distribución de comidas y bebidas para eventos y celebraciones.

Interviene en la fase de gestión de la operativa de restauración en establecimientos hoteleros o de hospedaje y dentro de la fase de servicio de catering en establecimientos propios de restauración.

Las tareas concretas que realiza este profesional en el desarrollo de su actividad son:

- Realizar de manera responsable la dirección, control y seguimiento del proceso de elaboración y distribución de comidas.
- Organizar, controlar y coordinar todo el proceso de preparación y distribución de la producción a su cargo.
- Cuidar de que la producción reúna las condiciones exigidas, tanto higiénicas como de montaje.
- Supervisar y controlar la entrega de los servicios y equipos a los clientes, cumplimentando los formularios y comprobantes que sea preciso.
- Atender al cliente.
- Analizar los precios de coste-venta.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Controlar la asistencia y presencia del personal a su cargo.
- Intervenir en los procesos de selección de personal.
- Planificar, dirigir, organizar y formar al personal a su cargo.
- Asegurar la buena utilización y optimización de los bienes de equipo puestos a su disposición para realizar las tareas encomendadas.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

Los requisitos formativos para este perfil y las habilidades exigidas son idénticos a los de jefe de cocina, sin embargo, se valoran en mayor medida los conocimientos que disponga este profesional sobre la distribución y conservación de alimentos, así como sobre protocolo y celebración/organización de eventos y celebraciones.

4.6. Cocinero/a (Hostelería)

Este profesional desarrolla su actividad bajo la supervisión inmediata del jefe de cocina y desarrolla sus funciones en la misma fase del ciclo de prestación de servicios que su superior: Gestión de la operativa de restauración, en el caso de los establecimientos hoteleros y de hospedaje y Preparación y presentación de platos y bebidas, en las empresas de restauración.

La competencia general de los cocineros es, según su Certificado Profesional⁷: “elaborar platos incluidos en las ofertas culinarias (menús cortos, etc.) según las necesidades y características de los clientes, teniendo en cuenta los sistemas, procedimientos y normas para lograr los objetivos de rentabilidad y calidad fijados, organizando y desarrollando asimismo las actividades relacionadas con la preparación y puesta a punto de su área de trabajo, los equipos, materiales, herramientas, utensilios, materias primas y productos”.

A continuación, se muestran las tareas y funciones que realizan estos trabajadores en el desarrollo de su actividad con un mayor grado de detalle:

- Preparar el área de trabajo y recogerlo una vez realizado el proceso culinario.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
- Efectuar la recepción de los artículos solicitados.
- Almacenar las mercancías recibidas de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Preparar y conservar alimentos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.
- Confeccionar elaboraciones básicas (fondos y salsas) de múltiples aplicaciones que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración de preparaciones diversas.

⁷ Real Decreto 301/1996, de 23 de febrero.

- Confeccionar masas y pastas de repostería de acuerdo con las técnicas básicas de elaboración, de modo que resulten aptas para la preparación posterior de determinados platos y productos de pastelería en general.
- Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y/o las técnicas básicas de elaboración los productos elementales de pastelería tales como panes, bollos, tartas, pasteles y pastelería salada.
- Preparar y presentar, de acuerdo con la definición del producto y/o las técnicas básicas de elaboración, todo tipo de helados y postres de cocina.
- Confeccionar los diferentes platos y aprovisionamientos para "buffet", "selfservice" u otros eventos especiales.
- Decorar y presentar los diferentes platos y acompañamientos para "buffet", "selfservice" u otros eventos especiales.
- Colaborar en el montaje y presentación de los servicios correspondientes.
- Preparar y presentar los platos más significativos de la cocina regional, nacional e internacional y platos de creación propia, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

En cuanto a la formación exigida, se requiere profesionales con un elevado nivel de cualificación en su área de competencia. Concretamente, se requiere que dichos trabajadores estén en posesión del título del ciclo formativo de grado medio denominado Cocina o del certificado de profesionalidad cuyo título hace referencia a la misma ocupación: Cocinero. Además, se valora la formación específica en determinadas parcelas, como la pastelería y panadería. Al igual que ocurre con los jefes de cocina, se valora muy positivamente la formación en Escuelas de Hostelería y la realización de cursos especializados. De forma genérica, los cocineros deben tener conocimientos sobre las nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo, así como estar al día en las nuevas tendencias gastronómicas y nuevos métodos de trabajo.

En cuanto a habilidades, los cocineros deben ser personas creativas, innovadoras, con destreza manual, capacidad de organización y capacidad para la conservación de los utensilios necesarios para el desarrollo de su actividad.

4.7. Jefe/a de restaurante en sala

El jefe de restaurante en sala es el encargado de realizar las operaciones de servicio de alimentos y bebidas, acogiendo y atendiendo al cliente, y preparando todo tipo de bebidas y comidas rápidas, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

Los jefes de restaurante en sala intervienen en la fase gestión de la operativa de restauración en el proceso de prestación de servicios de las empresas hoteleras y de hospedaje, y dentro de las fases de toma de la comanda y servicio de mesas, en los establecimientos de restauración.

A continuación, se exponen las competencias específicas del jefe de restaurante en sala:

- Realizar inventarios y controles de materiales y mercancías.
- Realizar propuestas de pedidos de materiales y mercancías.
- Atender al cliente.
- Informar sobre la carta de platos.
- Aconsejar al cliente sobre vinos y licores.
- Organizar banquetes.
- Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales, utillaje del departamento.
- Controlar el presupuesto del departamento.
- Resolver quejas y reclamaciones.

- Analizar los precios de coste-venta.
- Facturar y cobrar la consumición.
- Participar en la decoración floral.
- Supervisar el trabajo realizado por el personal a su cargo.
- Intervenir en los procesos de selección de personal.
- Colaborar en la formación y capacitación del personal a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

Para este perfil profesional se requiere poseer el título de experto en Hostelería con especialidad de Servicio, postgrado similar o diploma superior de Sala, expedido por Escuelas de Hostelería de España o título equivalente expedido por Escuelas de Hostelería internacionales o haber cursado el ciclo de grado superior de Formación Profesional de Restauración. Estos requisitos formativos se dan con más certeza en empresas hosteleras de gran tamaño y con una amplia plantilla de personal. En el caso de las pequeñas empresas de hostelería, suele valorarse en mayor medida la experiencia frente a la formación, por lo que suele exigirse una experiencia de entre 1 y 5 años en un puesto similar.

Por otra parte, los trabajadores que desempeñen las tareas propias de esta ocupación deben poseer conocimientos sobre determinadas materias transversales como son los idiomas, los programas informáticos destinados a facturación, administración y cobro, etc.

Dado que este perfil suele tener un equipo de personas a su cargo, es imprescindible que también disponga de ciertas habilidades y capacidades en relación con la gestión, organización y supervisión de equipos. Así pues, se les pide que tengan ciertas habilidades relacionadas con el liderazgo, la dirección y organización de equipos, habilidades relacionales como comunicación y negociación entre otras, y al igual que las profesiones precedentes, que posean habilidades resolutivas, analíticas o creativas.

4.8. Camarero/a (Hostelería)

Esta ocupación interviene en las mismas fases de los procesos productivos del sector de Hostelería que la ocupación de la que depende jerárquicamente, el Jefe de restaurante en sala.

Según el Certificado de profesionalidad⁸ de esta ocupación, la competencia general de los camareros es "realizar la puesta a punto del comedor restaurante y del bar cafetería, y atender y servir a los clientes, cumpliendo las normas establecidas en cada situación y utilizando las técnicas e instrumentos necesarios, con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de calidad y rentabilidad".

Los camareros deben tener unas competencias y desarrollar unas tareas específicas que son:

- Preparar y montar el área de Bar/Cafetería, siguiendo las normas establecidas, con el fin de prestar los servicios con la máxima calidad y rentabilidad.
- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de producción.
- Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.
- Asesorar sobre todo tipo de bebidas de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.

⁸ Real Decreto 302/1996, de 23 de febrero.

- Preparar y presentar bebidas de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Preparar y presentar aperitivos y canapés sencillos de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Preparar y presentar sandwiches, bocadillos y tortitas utilizando la plancha, de acuerdo con la definición del producto y/o las normas básicas de su elaboración.
- Montar y preparar las mesas.
- Efectuar el montaje y servicio de banquetes y buffets.
- Informar y asesorar a los clientes sobre la gama de servicios que ofrece el establecimiento.
- Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.
- Confeccionar facturas, cobrar y despedir a los clientes.
- Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja.
- Atender en todo momento las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas.
- Cerrar la zona de consumo de alimentos y bebidas de forma que se prevengan posibles riesgos, y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.
- Manipular (pelar, desespinar, trinchar y "emplatar") toda clase de viandas ante el cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su manipulación.
- Preparar y presentar platos a la vista del cliente de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

El perfil profesional de esta ocupación está experimentando grandes cambios debido al aumento de la importancia que otorgan los clientes a la calidad del servicio. Los turistas cada vez están exigiendo una mayor profesionalidad, lo cual requiere que los trabajadores tengan un mayor nivel de formación.

La formación requerida para el adecuado desempeño de esta actividad es tener el ciclo formativo de grado medio en Servicios de Restaurante y Bar, o estar en posesión del certificado de profesionalidad de Camarero.

Además de los conocimientos específicos necesarios para el desarrollo de las tareas propias de esta ocupación, se valora el conocimiento de idiomas y el uso de programas informáticos específicos como programas de facturación, cobro, etc. Del mismo modo, se requieren camareros con capacidad de trabajo en equipo y habilidades comunicativas.

4.9. Barman (Hostelería)

Esta ocupación suele localizarse en establecimientos de bebidas por lo que su competencia general es el servicio de infusiones o bebidas (con o sin alcohol), acogiendo y atendiendo al cliente y preparando todo tipo de bebidas, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, y aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

El barman, que desarrolla sus tareas interviniendo en la fase de gestión de la operativa de restauración del proceso de los establecimientos hoteleros o de alojamiento y en la fase de preparación y presentación de platos/bebidas en los establecimientos de restauración, tiene asignadas las siguientes competencias:

- Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de producción.

- Efectuar la recepción de los artículos solicitados, comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.
- Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
- Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.
- Preparar bebidas y cócteles.
- Recibir, atender y despedir a los clientes.
- Asesorar sobre todo tipo de bebidas de modo que el producto ofrecido se adapte a las expectativas del cliente y a los intereses económicos del establecimiento.
- Anotar los pedidos, distribuir y servir las bebidas con sus acompañamientos.
- Examinar y controlar las existencias de mercancías.
- Facturar y cobrar las consumiciones a los clientes.
- Realizar el cierre diario de la producción y la liquidación de caja.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

Pese a que no se exige una titulación oficial o un nivel de estudios elevado para desempeñar esta actividad, se valora la posesión del título del Ciclo Formativo de Grado Medio en Servicios de Restaurante y Bar o el Certificado de profesionalidad de Camarero de restaurante-bar. Por otra parte, dada la evolución del turismo y las exigencias de una mayor calidad en el servicio, se están demandando trabajadores con este perfil profesional pero con una formación específica en Coctelería o Enología, a fin de que puedan ofrecer servicios de asesoramiento a la clientela.

Para desempeñar este puesto se requiere igualmente tener formación en idiomas y cualidades como capacidad de trabajo en equipo, habilidades de comunicación y relacionales y tener destreza manual.

4.10. Sumiller (Hostelería)

El sumiller es la persona encargada, fundamentalmente, de informar, asesorar y servir vinos a los clientes.

Actualmente se está dando un incremento de la demanda de cata de vino, debido probablemente tanto al aumento del poder adquisitivo de los turistas como a la popularización de esta actividad. Lo cual está incidiendo en la proliferación de esta ocupación en empresas hosteleras, especialmente, en aquéllas consideradas de alta categoría.

El sumiller realiza sus tareas en la fase de Gestión de la operativa de restauración del proceso establecido para la prestación de servicios en las empresas hoteleras, mientras que en los restaurantes sus tareas las desarrolla en las fases clave de su actividad: toma de la comanda, preparación de platos/bebidas y servicio de mesas en salón y terraza.

Las competencias principales que tienen atribuidas los profesionales que desarrollan su trabajo como sumiller son:

- Adquirir los vinos.
- Elaborar la carta de vinos y bebidas.
- Participar en la promoción de ventas.
- Asesorar al cliente sobre la elección de bebidas conforme a la comida elegida.
- Participar en el pedido y administración de las reservas en vinos y en el cálculo de ventas.
- Cuidar la reserva de los utensilios de la bodega.
- Gestionar la bodega.

- Recibir y revisar las entregas de la bodega: control de embotellado, encorchado y etiquetado de los vinos.
- Clasificación, almacenamiento y vigilancia de los vinos.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medio-ambiental.

Este perfil profesional, por localizarse normalmente en empresas hosteleras de alta categoría, debe tener el Ciclo Formativo de FP de Técnico Superior en Restauración, Técnico en Servicios de Restaurante-Bar, diplomado en Restaurante-Bar por las Escuelas de Hostelería de España o disponer del título equivalente expedido por una escuela de hostelería internacional o estar en posesión del título de experto en su área expedido por la Escuela de Cata Española.

El grado de especialización de este perfil profesional requiere que los trabajadores dispongan de conocimientos en materias específicas como: viticultura, enotecnia, gastronomía, gestión de la bodega, atención al cliente y conocimientos sobre los productos, entre otras. No obstante, estos profesionales también deben tener conocimientos en materias transversales, tales como idiomas o nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo.

Las habilidades necesarias para el correcto desempeño de las tareas asignadas a esta ocupación son:

- Habilidades sociales:
 - Habilidades relacionales:
 - Habilidades comunicativas.
 - Habilidades comerciales.
- Habilidades cognitivas:
 - Resolución de imprevistos y conflictos.

4.11. Gobernante/a de hotel (Hostelería)

Esta ocupación es propia de los establecimientos hoteleros o de hospedaje y opera en la fase de Gestión de la operativa de pisos, lavandería y lencería del proceso de prestación del servicio de las empresas hoteleras.

Tal y como se indica en el certificado de profesionalidad⁹ de esta ocupación, el gobernante/a de hotel es el encargado de "planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio y públicas, lavandería-lencería, especialmente por lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias y su contenido (mobiliario, enseres y lencería, elementos decorativos, alfombras cortinas, instalaciones y maquinaria), optimizando los recursos materiales y humanos de que dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos".

Esta competencia general se ramifica en funciones o tareas concretas que desarrollan los trabajadores que ocupan este puesto:

- Proponer a su nivel, objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables.
- Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad.
- Definir y organizar el equipo de personas necesario en su departamento o área en el marco de la planificación estratégica y las directrices recibidas.

⁹ Real Decreto 304/1996, de 23 de Febrero.

- Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Organizar, ejecutar y controlar en su departamento o área de responsabilidad la política de calidad definida.
- Evaluar y controlar los costes y rendimientos del departamento.
- Organizar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios, según los sistemas, procedimientos y normas establecidas.
- Programar y supervisar a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, equipos de los departamentos de lencería y lavandería, supervisando los resultados finales.
- Supervisar y evaluar las actividades realizadas por el personal a su cargo.
- Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, con relación a su departamento bien directamente o a través de Recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción.
- Organizar y supervisar los niveles de stock en las dotaciones de lencería, materiales, utensilios, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio en condiciones óptimas, Teniendo en cuenta las normas establecidas para la obtención del máximo provecho económico de los recursos disponibles.
- Programar y supervisar a partir del plan general de mantenimiento, las acciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones, mobiliario y equipos de la zona de pisos y áreas públicas, supervisando los resultados finales.
- Dirigir la decoración y ambientación en la zona de pisos y áreas públicas, de modo que el cliente disfrute de un entorno confortable y se ofrezca una imagen actualizada y acorde con el tipo de servicio del establecimiento.
- Supervisar los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, asegurando un nivel óptimo de acabado.
- Prestar asistencia técnica y operativa en la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes, para facilitar el trabajo del personal dependiente y agilizar el proceso.
- Atender las peticiones y las quejas planteadas por los huéspedes, bien directamente o a través de Recepción, de modo que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales y por la de calidad medioambiental.

La formación requerida para este perfil profesional es el título Superior de Formación Profesional "Alojamiento" o disponer del Certificado de Profesionalidad de Governanta que capacita para el desarrollo de las tareas propias de esta ocupación.

Del mismo modo, estos profesionales deben disponer de unos conocimientos en materias transversales como idiomas y nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo y una experiencia de 1 a 5 años en un puesto de similares características de responsabilidad.

Dado que este profesional ocupa un mando intermedio en la estructura jerárquica de la empresa y debe organizar y dirigir a un equipo a su cargo, se requiere que tenga unas habilidades concretas:

- Habilidades sociales:
 - Organizativas:
 - Dirección y organización de equipos.
 - Optimización de recursos.
 - Liderazgo.
- Habilidades cognitivas:

- Resolución de imprevistos y conflictos.
- Habilidades analíticas.
- Habilidades críticas.

4.12. Camarero/a de pisos (Hostelería)

La ocupación de camarero/a de pisos cuenta con un certificado de profesionalidad en el que se detalla el perfil profesional de los trabajadores que desarrollan esta actividad. El certificado¹⁰ establece que el trabajo realizado por los camareros/as de pisos consiste en "realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones (hoteles, apartamentos, residencias, etc.), en todas sus posibles dependencias, así como de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario. Así mismo, este profesional se encarga de entregar objetos olvidados por los clientes, cumplimentar las hojas de trabajo, comunicar las anomalías detectadas, mediante los procedimientos y técnicas establecidas por la gobernanta o superior, para ofrecer una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene y perfecto estado de uso de las instalaciones".

La ocupación de camarero/a de pisos tiene una dependencia jerárquica directa del gobernante/a, por lo que desarrolla sus tareas en la misma fase del proceso de prestación del servicio que su superior: Gestión de la operativa de pisos, lavandería y lencería. Este profesional realiza las siguientes funciones específicas:

- Recibir la información adecuada sobre el estado de las habitaciones y preparar el material, maquinaria, productos y utensilios para la inicialización del desarrollo del trabajo.
- Limpiar y arreglar las habitaciones de clientes, y áreas colindantes, a través del empleo de productos e instrumentos y materiales de limpieza.
- Comprobar el buen estado de las instalaciones y del mobiliario, repasando las diferentes áreas, para lograr que el cliente encuentre las habitaciones y zonas de acceso a las mismas en perfecto estado de uso.
- Atender al cliente durante su permanencia en las habitaciones del hotel, utilizando el material y las habilidades adecuadas, para ofrecerle un correcto servicio.
- Procesar los objetos olvidados por el cliente, siguiendo las normas establecidas, para su custodia y posterior devolución.
- Cumplir las medidas de seguridad oportunas, siguiendo las normas establecidas, para proteger las habitaciones de personal extraño y para evitar accidentes, (prestando en caso necesario los primeros auxilios).
- Finalizar el trabajo con la recogida y limpieza de equipos, materiales, etc., comprobando que queda en perfecto estado, para mantener una buena imagen del área.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales y sobre calidad medioambiental

El aumento de la importancia que los turistas le otorgan a la calidad del servicio prestado, aconseja aumentar los esfuerzos para que las instalaciones se encuentren en un adecuado estado de conservación y limpieza. Para alcanzar este objetivo, tanto los gobernantes/as de hotel como los camareros/as de pisos deben especializarse y cuidar al mínimo cada detalle.

Pese a que no se exige un nivel académico determinado, se valora que este profesional disponga del certificado de profesionalidad de Camarero/a de pisos y que cuente con experiencia en un puesto similar. Asimismo, para que estos profesionales desarrollen su labor adecuadamente, se requiere que dispongan de conocimientos en materias específicas de su actividad, como son métodos de trabajo en relación con la limpieza y arreglo de habitaciones.

¹⁰ Real Decreto 303/1996, de 23 de Febrero.

Estos profesionales deben poseer habilidades organizativas y sociales, ser personas metódicas y ordenadas y tener habilidades comunicativas para ofrecer una correcta atención al cliente.

4.13. Jefe/a de oficina (Agencia de viajes)

Los supervisores de ventas son los responsables del correcto funcionamiento del departamento de ventas, estableciendo las directrices comerciales y supervisando el trabajo de los agentes de viajes. Esta ocupación se encuadra en las fases del proceso de prestación del servicio de este tipo de empresas denominadas recepción del cliente y prestación del servicio y servicio posventa.

Las tareas concretas de este perfil profesional son las que se exponen a continuación:

- Planificación de catálogos o productos turísticos.
- Contacto y negociación con proveedores.
- Investigar y analizar la situación actual del sector con la finalidad de buscar nuevos segmentos de mercado.
- Elaborar presupuestos del departamento.
- Instaurar la política comercial de la empresa.
- Gestionar, controlar, supervisar y motivar a los agentes de viajes.
- Intervenir en los procesos de selección de personal.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Velar por el cumplimiento de la política comercial.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

La responsabilidad del profesional de esta ocupación exige que sea diplomado en Turismo o técnico superior de Agencias de viajes. No obstante, se valora la posesión de la Titulación Universitario de la Licenciatura en Empresariales o Gestión y administración de empresas, así como la realización de Máster, Expertos Universitarios o Postgrados en relación con su área de trabajo. Del mismo modo, para el desempeño de esta ocupación se requiere una experiencia de 1 a 5 años en puestos similares propios de agencias de viajes.

En relación con los conocimientos que este profesional debe disponer, se exige el manejo de nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo (Sistemas Globales de Distribución, programas de gestión interna, manejo de Internet). Se requiere que este profesional tenga un elevado nivel de idiomas (inglés, francés y alemán) y posea las siguientes habilidades:

- Habilidades sociales:
 - Organizativas:
 - Dirección y organización de equipos.
 - Optimización de recursos.
 - Liderazgo.
 - Habilidades relacionales:
 - Habilidades para la convicción/negociación.
 - Habilidades comunicativas.
 - Habilidades comerciales.
 - Red de contactos.
- Habilidades cognitivas:
 - Resolución de imprevistos y conflictos.

- Habilidades analíticas.
- Habilidades críticas.

4.14. Agente de viajes (Agencia de viajes)

El certificado de profesionalidad de esta ocupación¹¹ establece que la competencia general de los empleados de agencias de viajes es "informar y asesorar sobre destinos y servicios turísticos; vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, en función de las demandas específicas del cliente; elaborar y operar productos turísticos que se acoplen a los objetivos de la empresa y satisfagan las necesidades de la demanda; y realizar la gestión administrativa interna y externa inherente al desarrollo de la actividad".

Asimismo, las tareas concretas asignadas a este perfil profesional son las siguientes:

- Informar y asesorar a los clientes sobre destinos, servicios, productos turísticos y tarifas, de forma que el cliente se sienta atendido e influir, positivamente, en su decisión de compra, tanto personal como telefónicamente.
- Vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan los rendimientos óptimos para la empresa.
- Gestionar la prestación de los servicios de modo que ésta se produzca según las condiciones previstas y pactadas.
- Emitir los documentos de confirmación y/o pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.
- Utilizar y mantener las bases de datos (ficheros de clientes, ficheros de proveedores, SCR, etc.) así como la documentación (guías, manuales, tarifarios, etc.) necesarias para la elaboración y operación de viajes combinados.
- Elaborar viajes combinados coordinando diversos servicios, para su oferta en el mercado o para satisfacer las demandas específicas de la clientela.
- Operar la prestación de servicios turísticos programados mediante la relación directa con los proveedores, a través de operadores locales o de forma mixta, con el fin de conseguir el mejor servicio para el cliente.
- Controlar e inventariar el material y documentos propios y de proveedores, y confeccionar partes de ventas de proveedores.
- Cobrar o reintegrar los importes cargados o acreditados a los clientes por ventas o devoluciones de derechos de uso de servicios.
- Efectuar operaciones varias de tesorería y de control y arqueo de caja.
- Atención de llamadas.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

Esta ocupación interviene en la totalidad de las fases identificadas en el proceso productivo de las empresas de Agencias de Viajes. No obstante, asume un mayor número de tareas relacionadas con la atención y asesoramiento al cliente.

Para el desarrollo de esta ocupación se requiere contar con estudios Universitarios de Diplomatura en Turismo o estudios de Formación Profesional de Grado Superior: Agencias de viajes y se valora asimismo disponer del Certificado de Profesionalidad de "Empleado de agencias de viajes" o que se disponga de conocimientos en las siguientes materias transversales:

- Idiomas (inglés, francés y alemán).
- Programas informáticos de gestión de reservas online.
- Nuevas Tecnologías aplicadas a su trabajo: Internet

¹¹ Real Decreto 300/1996, de 23 de Febrero.

Aunque las tareas relacionadas con la gestión de reservas son propias del empleado del departamento de reservas, en algunas ocasiones, debido al reducido número de trabajadores con los que cuenta la empresa, los agentes de viajes asumen esas funciones, por lo que deben estar formados también en esta materia.

Además de los requisitos formativos, los profesionales de esta ocupación deben poseer unas habilidades sociales y cognitivas concretas:

- Habilidades de convicción.
- Habilidades comerciales.
- Capacidad de planificación y organización.
- Habilidades comunicativas.
- Habilidades deductivas/inductivas.

4.15. Jefe/a del departamento de reservas (Agencia de viajes)

La competencia general de estos profesionales es supervisar y organizar el departamento de reservas, así como motivar a los profesionales a su cargo. Este profesional desarrolla sus tareas en la fase de gestión de la reserva del ciclo de prestación de servicios del subsector en el que se incluye.

A continuación se exponen las funciones principales que realiza el Jefe del departamento de reservas:

- Elaboración del presupuesto de su departamento.
- Instaurar los métodos de trabajo del departamento.
- Supervisión y control de reservas.
- Planificación y organización del trabajo de su departamento.
- Intervenir en el proceso de selección de los trabajadores a su cargo.
- Supervisar y formar a los trabajadores a su cargo.
- Seguimiento de proveedores.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

Para el desarrollo de estas funciones, el Jefe del departamento de reservas requiere contar con una Titulación de estudios Universitarios de Diplomatura en Turismo, o con el título del Ciclo Formativo de Grado Superior "Agencias de Viajes". Además, se valora haber cursado los estudios Universitarios de "Licenciado en Dirección y Administración de Empresas". Para el desarrollo de esta actividad se requiere experiencia previa en un puesto similar (de 1 a 5 años) y disponer de conocimientos sobre Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de reservas online. El conocimiento de idiomas es imprescindible para el desempeño de esta actividad, dado el contacto que deben tener con establecimientos hoteleros, proveedores, etc., que manejan otros idiomas.

En cuanto a las habilidades de este profesional, el Jefe del departamento de reservas, además de ser una persona pragmática y metódica, debe reunir una serie de habilidades sociales, relacionales y cognitivas que son:

- Habilidades sociales:
 - Organizativas:
 - Dirección y organización de equipos.
 - Optimización de recursos.
 - Liderazgo.

- Habilidades relacionales:
 - Habilidades para la convicción/negociación.
 - Habilidades comunicativas.
 - Habilidades comerciales.
 - Red de contactos.
- Habilidades cognitivas:
 - Resolución de imprevistos y conflictos.
 - Habilidades analíticas.
 - Habilidades críticas.

4.16. Empleado/a del departamento de reservas (Agencia de viajes)

Este profesional, cuya competencia general es gestionar las reservas de cualquier servicio que preste la empresa, opera en la misma fase que el Jefe del departamento de reservas, del que depende jerárquicamente.

Las funciones concretas de este perfil profesional son:

- Gestionar y tramitar las reservas de cualquier servicio que preste la empresa.
- Realizar tareas de archivo y documentación.
- Efectuar operaciones varias de tesorería y de control y arqueo de caja.
- Gestionar la prestación de los servicios de modo que ésta se produzca según las condiciones previstas y pactadas.
- Atención de llamadas.
- Realizar informes periódicos con las incidencias en las reservas.
- Resolución de posibles incidencias, dudas y consultas a clientes.
- Contacto con proveedores de productos turísticos comercializados en la agencia de viajes.
- Introducir nuevas ofertas.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

El aumento del uso de Internet para la realización de reservas de viajes ha propiciado que los agentes de viajes deban formarse en programas informáticos de gestión de reservas online.

El desarrollo de estas tareas exige que los empleados de este departamento sean Diplomados en Turismo o Técnicos Superiores en Agencias de viajes. Se valora que estén en posesión del Certificado de Profesionalidad "Empleado de agencias de viajes" y tener experiencia en un puesto similar. Al igual que ocurre con el responsable de este departamento, para este perfil profesional es preciso disponer de conocimientos de idiomas, sobre Nuevas Tecnologías aplicadas a los procesos de gestión de reservas y programas informáticos específicos.

Del mismo modo, se requiere que este profesional posea unas habilidades específicas que le faciliten el desarrollo de su actividad:

- Habilidades sociales:
 - Habilidades relacionales:
 - Habilidades para la negociación.
 - Habilidades comunicativas.
 - Habilidades comerciales.
 - Red de contactos.

- Habilidades cognitivas:
 - Resolución de imprevistos y conflictos
 - Habilidades analíticas.
 - Habilidades críticas.

4.17. Jefe/a de sala/jefe/a de mesa (Actividades recreativas)

Los jefes de sala/jefes de mesa son los encargados de supervisar y coordinar a los crupieres y garantizar el cumplimiento de la normativa interna y la específica de cada juego. Estas ocupaciones se insertan en las fases de prestación de servicios: máquinas con premio y salones de juego del proceso de prestación de servicios del subsector de Actividades recreativas.

Las funciones de los trabajadores de estas ocupaciones son:

- Organizar y supervisar el trabajo de los crupieres y de los empleados de salas de bingo para ejecutar el juego con la máxima eficacia.
- Velar por el estricto cumplimiento de las normas que regulan cada juego.
- Velar por el correcto funcionamiento de todas las instalaciones, máquinas y servicios de la sala.
- Custodiar la documentación legal de la sala.
- Velar por la satisfacción de los clientes.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medio-ambiental.

La diferencia entre jefes de sala y jefes de mesa es que los jefes de mesa son responsables, únicamente, del área que les corresponde y dependen jerárquicamente de los jefes de sala, que se encargan de supervisar el juego en todas las mesas. El jefe de mesa será el responsable de informar al jefe de sala de las incidencias en el caso de que se existan.

La figura del jefe de mesa también está presente en las grandes empresas organizadoras del juego del bingo. En este caso, estos profesionales asumen funciones que en las pequeñas empresas se atribuyen al locutor/vendedor. Algunas de esas funciones se detallan a continuación:

- Contabilizar los cartones y venderlos a los clientes siguiendo los procedimientos establecidos al efecto, cobrándoselos y dándoles el cambio del dinero recibido.
- Retirar de la mesa los cartones de la jugada anterior, evitando cualquier tipo de error o confusión.
- Comprobar y verificar los cartones premiados.
- Informar al jefe de sala de las incidencias en el caso de que las hubiera.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre calidad medioambiental.

Para estos perfiles no se requiere una formación específica, aunque se valora la experiencia en un puesto similar en gestión y coordinación de equipos. Asimismo, al tratarse de un puesto de responsabilidad en la empresa, los jefes de sala deben poseer una serie de habilidades organizativas y cognitivas, tales como:

- Liderazgo.
- Dirección y coordinación de equipos.
- Resolución de imprevistos y conflictos.
- Habilidades comunicativas.

- Habilidades analíticas.

4.18. Crupier (Actividades recreativas)

Los crupieres son aquellos profesionales que se dedican a efectuar y administrar las jugadas, actuando como nexo de unión entre la empresa y el cliente en materia de juego. Estos trabajadores prestan el servicio en salones de juego dentro del proceso de las empresas de Actividades recreativas y realizan las siguientes funciones en el desempeño de su actividad:

- Realizan y controlan, solos o en equipo, las operaciones con los elementos de juego necesarios para el comienzo, desarrollo y fin de la partida.
- Conocer las normas de cada juego.
- Manipular fichas.
- Ordenar las fichas por precios y colores.
- Administración de las jugadas y pagos.
- Cumplir con los procedimientos de atención al cliente.
- Hacer partícipe a los clientes.
- Derivar e informar a los jefes de mesa/jefes de sala sobre las incidencias, quejas o reclamaciones realizadas por los clientes.
- Aplicar las normas o manuales de procedimiento y legislación vigente.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

En algunas ocasiones, los crupieres también realizan funciones propias de los taquilleros o cajeros, como dar cambio o vender las fichas.

La formación requerida para el desempeño de esta ocupación es de estudios básicos (Enseñanza Secundaria), aunque se valora que el candidato al puesto haya cursado la especialidad formativa de Formación Profesional Ocupacional de "Crupier". No obstante, no suele exigirse una formación específica ya que son las mismas empresas las que se encargan de formar a sus empleados durante los primeros meses de actividad. Sin embargo, se requiere un elevado conocimiento de idiomas y disponer de una serie de habilidades y destrezas, tales como:

- Destreza manual.
- Concentración.
- Razonamiento numérico.
- Memoria verbal.
- Agudeza visual.
- Visión cromática.
- Rapidez de reflejos.
- Fluidez verbal.

4.19. Operador/a de máquinas de azar (Actividades recreativas)

Estos trabajadores son los técnicos responsables de supervisar el buen estado de las máquinas de azar, así como de informar al cliente acerca de su funcionamiento. Al igual que los crupieres, forman parte de la fase de prestación del servicio, pero en este caso, un servicio vinculado a máquinas con premio.

De la competencia general de estos profesionales, se desprenden una serie de tareas que realizan durante el desarrollo de su actividad profesional:

- Informar al cliente sobre el funcionamiento y uso de las máquinas.
- Atender al cliente y resolver cualquier duda que se le plantee.

- Suministrar de cambios a clientes.
- Manejar aplicaciones informáticas específicas.
- Velar por el correcto funcionamiento de las máquinas, asegurar que se encuentren en perfecto estado y reparar las averías o informar de su existencia.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

Para este perfil profesional no se requiere una formación específica, aunque sí se exige un nivel de estudios básico. Se valoran los conocimientos en electrónica, así como poseer experiencia de 1 a 3 años en un puesto similar. Del mismo modo que ocurre con los crupieres, las empresas recreativas forman a estos profesionales una vez son seleccionados e incorporados en plantilla para que conozcan los procedimientos concretos y el funcionamiento específico de las máquinas de las que dispone el establecimiento. En cuanto a materias transversales, se requiere que los profesionales dispongan de conocimientos en idiomas y NNTT.

Las habilidades que estos trabajadores deben tener, están relacionadas con la atención al público (capacidad comunicativa y capacidad para resolver imprevistos y conflictos).

4.20. Técnico/a de juego de bingo (Actividades recreativas: ocupación exclusiva de Salas de Bingo)

Esta ocupación, propia de las empresas organizadoras del Juego del Bingo, desarrolla la prestación del servicio en salones de juego dentro del proceso de las empresas de Actividades recreativas. La competencia general de estos profesionales es proporcionar a los clientes de los instrumentos necesarios para hacer uso de los servicios de juego ofertados.

Las funciones concretas que realizan los locutores/vendedores de las salas de bingo son:

- Cantar los números de las bolas con la voz clara, audible y el ritmo adecuado para que los clientes puedan ir anotándolos en los cartones, siguiendo las instrucciones del jefe de sala.
- Contabilizar los cartones y venderlos a los clientes siguiendo los procedimientos establecidos al efecto, cobrándoselos y dándoles el cambio del dinero recibido.
- Retirar de la mesa los cartones de la jugada anterior, evitando cualquier tipo de error o confusión.
- Comprobar y verificar los cartones premiados.
- Encender, manejar y apagar la máquina de las bolas y efectuar el pago de los premios a los clientes.
- Anunciar y cerrar las partidas por el micrófono.
- Firmar los libros de mesa.
- Preparar los ingresos del juego.
- Informar al jefe de sala de las incidencias en el caso de que las hubiera.
- Resolver quejas y reclamaciones.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

No se requiere de una formación específica ni de titulación oficial, salvo tener un nivel de estudios básico y haber trabajado como técnico de salas de bingo previamente. Sin embargo, se requiere que el profesional disponga de conocimientos en los equipos concretos que debe manejar durante el desarrollo de su actividad: extractora de bolas, marcadores electrónicos, equipo de audio, micrófono, pantallas visuales, ordenador, etc. Además, se valora especialmente que el profesional disponga de cualidades vocales y habilidades lingüísticas (poseer una voz clara y audible y óptima pronunciación y dicción). Por último, se solicita que el profesional tenga la capacidad de resolver imprevistos y conflictos.

4.21. Animador/a (Actividades recreativas)

El animador es el profesional cuya competencia general consiste en definir, promocionar y adaptar la programación general de actividades de animación, así como coordinar y ejecutar dichas actividades. Este perfil profesional desarrolla tareas de prestación de servicios en las empresas pertenecientes al subsector de Actividades recreativas.

Entre las tareas que realiza el animador en el desarrollo de su actividad profesional se encuentran:

- Definir planes y programas de animación que se ajusten a los objetivos del establecimiento, al entorno y a las expectativas de la demanda, conciliando intereses económicos y de ocio.
- Organizar, dirigir y evaluar el desarrollo de veladas, espectáculos, actividades recreativas y culturales.
- Aplicar técnicas de dinamización de grupos y adecuarlas al tipo de actividad que realiza así como a los participantes, favoreciendo el disfrute del ocio y del tiempo libre y manteniendo, en su caso, la atención del público.
- Enseñar las normas y la forma de ejecución de los juegos, adaptándolos en función de sus características y de las de los participantes.
- Organizar y supervisar los materiales/equipos y controlar su utilización.
- Adaptarse a un entorno y a un público concreto, captando las expectativas de los clientes.
- Organizar, desarrollar y dirigir, a su nivel, competiciones, concursos y eventos lúdicos.
- Transmitir y reflejar la imagen de la empresa tanto en los resultados de su trabajo como en las relaciones con el exterior.
- Responder a las contingencias aportando soluciones alternativas y transmitiendo a los superiores aquellos problemas que superen su competencia.
- Aplicar normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Aplicar normativa sobre calidad medioambiental.

Para este perfil profesional se requiere el Ciclo formativo de Grado Superior de la Titulación de Animador Turístico y se valora haber cursado la especialidad formativa de Animador turístico de Formación Profesional Ocupacional. Asimismo, se valora que el trabajador disponga de experiencia en un puesto similar, así como el conocimiento de idiomas.

Se valora que el profesional posea unas habilidades organizativas y de relación, así como otras habilidades y capacidades específicas para el desempeño de su actividad:

- Habilidades sociales:
 - Organizativas:
 - Dirección y coordinación de equipos.
 - Dinamización y motivación de grupos.
 - Habilidades relacionales:
 - Habilidades comunicativas.
 - Habilidades docentes.
- Habilidades cognitivas:
 - Resolución de imprevistos y conflictos.
 - Habilidades creativas, artísticas.
 - Habilidades interpretativas.

- Improvisación.
- Habilidades analíticas (deductivas e inductivas).

Para este perfil profesional, la creatividad y la innovación son áreas fundamentales para que el trabajo se lleve a cabo correctamente.

5. OCUPACIONES EN PROCESO DE DESAPARICIÓN O EXPANSIÓN

La estructura ocupacional del sector Turismo se ve afectada por la evolución del sector y los cambios producidos en él (cambios en el perfil del turista, en los hábitos de consumo, cambios relacionados con las nuevas tecnologías, con normativa, etc.).

Los impactos de los cambios producidos en el sector Turismo en la estructura ocupacional, se traducen en la aparición, desaparición o expansión de ocupaciones concretas que ven afectadas sus competencias por la situación por la que atraviesa el sector.

En el sector Turismo, las **ocupaciones en proceso de desaparición** son aquéllas cuyas tareas han sido asumidas por herramientas tecnológicas o en las que la incorporación de estas nuevas tecnologías ha posibilitado la atribución de dichas tareas a otras ocupaciones que disponen de los conocimientos y el tiempo necesario para llevarlas a cabo. Ése es el caso, por ejemplo, de la planchadora o la costurera de hotel, cuyas tareas se han transferido a la lencera-lavandera eliminando de esta forma su puesto de trabajo y las funciones que de él se derivan. Este fenómeno también ha tenido lugar en la figura del salsero, siendo sus funciones asignadas al cocinero.

La creciente demanda por parte de las empresas del hecho de que los trabajadores del sector dominen varias lenguas, está contribuyendo también a la extinción gradual de la ocupación del traductor. Esta demanda ocurre probablemente, por la progresiva importancia del turismo extranjero, pues aunque de forma paulatina, éste está sufriendo un incremento.

A su vez, los cambios en las conductas, pensamientos y comportamientos de los turistas han motivado la **aparición de nuevas ocupaciones**. Este es el hecho, por ejemplo, de los animadores socio-culturales o monitores, los cuales han aparecido gracias a la cada vez mayor importancia que los turistas otorgan a los momentos de ocio.

Así mismo, y al centrarse en la restauración, se aprecia el gradual interés que se le está concediendo a esta área. Este hecho hace necesario la aparición de nuevas ocupaciones que introduzcan los diferentes comportamientos, métodos o visiones, como es el caso del sumiller, el cual aconseja a los clientes del restaurante sobre el vino más apropiado en relación al plato escogido. Es paradójico que a su vez, se registre un aumento en las nuevas formas de restauración, como son la comida rápida o comida a domicilio, lo que conlleva la aparición y expansión de nuevas figuras en la rama del sector Turismo, especialmente, la de repartidor a domicilio.

Por otro lado, el aumento del interés de la sociedad por otro tipo de turismo alternativo frente al tradicional de sol y playa, como puede ser el turismo cultural, deportivo o rural, está incidiendo en el aumento de la demanda de profesionales vinculados a estas actividades y, por consiguiente, la expansión de dichas ocupaciones.

Para finalizar, centrarse en la necesaria concienciación de los empresarios por el cuidado del medioambiente y la preocupación por la calidad del servicio prestado. Esto repercute en la aparición y proliferación de figuras como los técnicos medioambientales y técnicos en calidad.

BLOQUE III: ANÁLISIS FORMATIVO

1. LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Las enseñanzas de Formación Profesional tienen como finalidad proporcionar la competencia necesaria para el ejercicio cualificado de una profesión y comprender la organización y características del sector productivo correspondiente, su legislación laboral básica y los derechos y obligaciones que de ella se derivan, así como los mecanismos por los que se accede a un empleo.

Esta Formación Profesional en España está regulada por la Ley Orgánica 5/2002 de 19 Junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional. Esta Ley establece la creación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuya finalidad es dotar de unidad, coherencia y eficacia a la planificación, ordenación y administración de la realidad, con el fin de facilitar la integración de las diferentes formas de acreditación y certificación de las competencias y de las cualificaciones profesionales.

En el caso de Asturias, la gestión de toda la oferta de Formación Profesional que depende del Gobierno Regional se concentra en la Dirección General de Formación Profesional de la Consejería de Educación y Ciencia.

En el año 2000 se crea el Consejo de la Formación Profesional del Principado de Asturias (en el que están representados Administración, Federación Asturiana de Empresarios, Unión General de Trabajadores, Comisiones Obreras, expertos independientes de reconocido prestigio, Federación Asturiana de Concejos, Federación de Asociaciones de Padres y Consejo Escolar del Principado de Asturias), constituyéndose, en octubre de 2001, como órgano de concertación y participación social e institucional dirigido a la planificación, coordinación y evaluación del conjunto integrado de los tres subsistemas de formación profesional.

El Consejo de Formación Profesional elaboró el Plan Regional de Formación Profesional del Principado de Asturias, aprobado por el Consejo de Gobierno en 2003.

Los objetivos perseguidos por este Plan se pueden resumir en:

- Mejorar el actual sistema de formación profesional para avanzar hacia un sistema integrado de cualificaciones y formación-profesional.
- Reconocer las cualificaciones.
- Desarrollar la información y orientación profesional.
- Optimizar la oferta general y específica orientada a grupos sociales con mayores dificultades de inserción social.
- Mejorar la calidad de la formación profesional.
- Relacionar directamente la formación con el empleo y colaborar con el sistema productivo para garantizar mayor formación y posibilidades de empleo.

La orientación central del Plan es facilitar la convergencia de la región hacia las posiciones de los países de la Unión Europea, así como mejorar el funcionamiento del sistema para que pueda proporcionar una enseñanza de alta calidad propiciando una asignación del esfuerzo formativo más acorde con las necesidades del sistema productivo.

Las medidas que propone el Plan se articulan en un eje central, éste es la construcción de un Sistema Integrado de Formación Profesional Asturiano (SIFPA) acorde con los postulados del Segundo Programa Nacional de la Formación Profesional y de la Ley Orgánica de las cualificaciones y de la formación profesional.

Actualmente, y habiéndose llevado a cabo este Plan, puede decirse que han desarrollado interesantes políticas de las que se destacan tres particularmente:

- La creación de una Dirección General de Formación Profesional (caso único en España), que gestiona los tres subsistemas de Formación Profesional (reglada, ocupacional y continua) y, en consecuencia, garantiza la coherencia y cooperación de las planificaciones formativas.
- La mejora del Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo, que permite conocer mejor el comportamiento del mercado de trabajo y las necesidades futuras.
- La puesta en marcha de una red de centros integrados de Formación Profesional, que serán referentes de su familia profesional y que son el germen de una red que debe incluir centros de cada uno de los sectores productivos más dinámicos y de futuro de la región.

Posteriormente El Consejo Asturias de la Formación Profesional, elabora el nuevo Plan Regional de Formación Profesional para el período 2007/2010. Estamos, pues, ante un documento que, como el anterior, guía la política del Gobierno regional durante tres años más en esta materia, dividida en varias líneas de actuación que son:

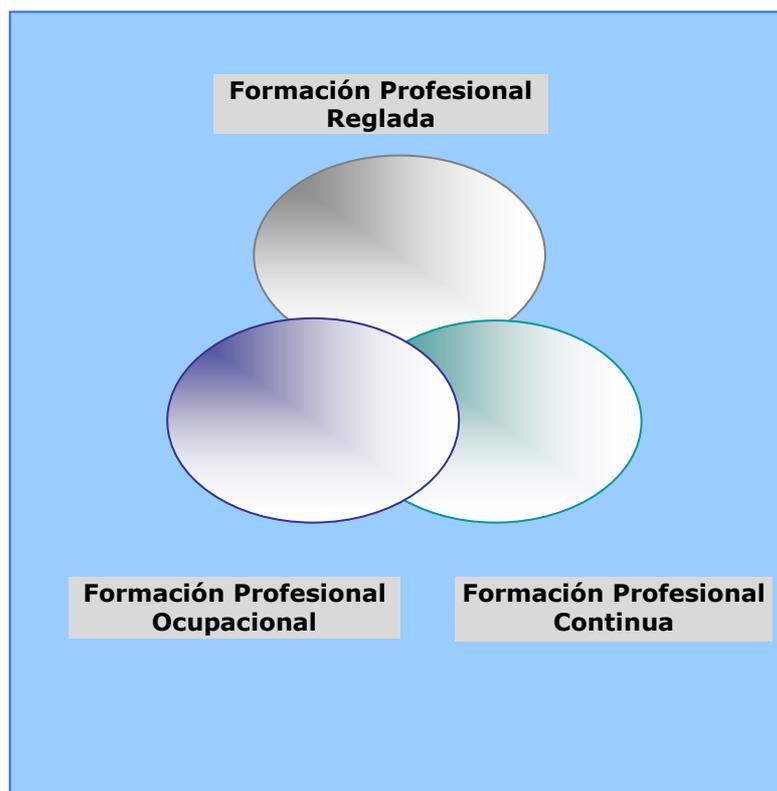
- Consolidación de un Sistema Integrado de Formación Profesional.
- Mejora continua de la calidad del sistema.
- Innovación y uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- Fomento de la formación permanente de los ciudadanos.

2. OFERTA FORMATIVA

Como se ha mencionado anteriormente, la Formación Profesional está estructurada en tres subsistemas: la Formación Profesional Reglada, la Formación Profesional Ocupacional y la Formación Profesional Continua.

En este apartado, se describen cada uno de ellos, y se presenta la oferta formativa para cada subsistema en el Principado de Asturias.

FORMACIÓN PROFESIONAL



2.1. Formación Profesional Reglada

La Formación Profesional Reglada o Inicial tiene como objetivo ofrecer cualificaciones profesionales con el propósito de garantizar la empleabilidad de sus titulados. Este subsistema de Formación Profesional está dotado de un fuerte componente académico, lo cual permite la promoción entre los distintos niveles del sistema educativo y sus títulos son los únicos reconocidos en los distintos marcos de certificación.

A partir de las transferencias efectuadas desde la Administración central, el subsistema de formación reglada es competencia de la Administración educativa del Principado (Real Decreto 2881/99, BOE, 4 Febrero de 2000). Actualmente el Sistema Educativo no universitario está regulado por la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) que distingue dos tipos de programas de Formación Profesional Específica: los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior y los programas de Garantí Social. Además de éstas, se ofrecen otro tipo de enseñanzas relacionadas con la Formación Profesional, las Enseñanzas de Régimen Especial y la Educación de Personas Adultas. Dado que la Formación Profesional Reglada está dirigida al concepto de aprendizaje permanente, no es de extrañar que existan esta clase de tipologías de formación para la población más adulta.

A continuación se expone la oferta formativa disponible para los profesionales del sector Turismo en el Principado de Asturias:

En el Principado existe la **Escuela Universitaria de Turismo**. Ésta fue fundada en Oviedo en 1968. Nace como centro especializado en la formación turística de nivel superior, impartiendo los estudios de Técnicos en Empresas Turísticas, en primer lugar, y de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas, con rango este último de Diplomatura. En 1997, los estudios ofrecidos por esta Escuela pasan a considerarse universitarios, siendo adscrita de esta manera a la Universidad de Oviedo.

Por otro lado, existen una serie de ciclos formativos de **Grado Superior y Medio** relacionados con el sector Turismo en Asturias que se imparten actualmente. Estos se exponen a continuación:

FAMILIA PROFESIONAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO

Iniciación profesional (Nivel 1 de cualificación en la Unión Europea)

Perfil	Centro Educativo
Ayudante de Cocina	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN
Ayudante de Restaurante-Bar	IES DE LLANES LLANES
Ayudante de Restaurante-Bar	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN

Grado Medio (Nivel 2 de cualificación en la Unión Europea)

Ciclo Formativo	Centro Educativo
Cocina	IES LEOPOLDO ALAS CLARIN OVIEDO
Cocina	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN
Cocina	IES MARQUÉS DE CASARIEGO TAPIA DE CASARIEGO
Cocina	IES DE LLANES LLANES
Cocina	IES DE ALLER MOREDA
Cocina	IES DE PRAVIA PRAVIA
Pastelería y Panadería	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN
Servicios de Restaurante y Bar	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN

Grado Superior (Nivel 3 de cualificación en la Unión Europea)

Ciclo Formativo	Centro Educativo
Agencias de Viajes	IES RÍO NORA POLA DE SIERO
Agencias de Viajes	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN
Agencias de Viajes	IES LA MAGDALENA AVILÉS
Alojamiento	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN
Información y Comercialización Turísticas.	IES RÍO NORA POLA DE SIERO
Información y Comercialización Turísticas.	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN
Información y Comercialización Turísticas.	IES LA MAGDALENA AVILÉS
Restauración	CIFP DE HOSTELERÍA Y TURISMO GIJÓN

Restauración	IES DE PRAVIA PRAVIA
--------------	--------------------------------

FAMILIA PROFESIONAL SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

Grado Superior (Nivel 3 de cualificación en la Unión Europea)

Ciclo Formativo	Centro Educativo
Animación Sociocultural	IES ROCES GIJÓN

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN

Iniciación Profesional (Nivel 1 de cualificación en la Unión Europea)

Perfil	Centro Educativo
Servicios Auxiliares de Oficina	CIFP DE LOS SECTORES INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS GIJÓN
Servicios Auxiliares de Oficina	CPA EL FONTAN OVIEDO
Servicios Auxiliares de Oficina	IES DE INFIESTO INFIESTO
Servicios Auxiliares de Oficina	CFPE ACADEMIA LLANA OVIEDO
Servicios Auxiliares de Oficina	IES Nº 5 DE AVILÉS AVILÉS

Grado Medio (Nivel 2 de cualificación en la Unión Europea)

Ciclo Formativo	Centro Educativo
Gestión Administrativa	IES DE NOREÑA NOREÑA
Gestión Administrativa	COL LÓPEZ Y VICUÑA GIJÓN
Gestión Administrativa	IES Nº 5 DE AVILÉS AVILÉS
Gestión Administrativa	IES ESCULTOR JUAN DE VILLANUEVA POLA DE SIERO
Gestión Administrativa	IES DE CANGAS DE NARCEA CANGAS DE NARCEA
Gestión Administrativa	CFPE ACADEMIA LLANA OVIEDO
Gestión Administrativa	IES DE PRAVIA PRAVIA
Gestión Administrativa	CIFP DE LOS SECTORES INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS GIJÓN
Gestión Administrativa	IES DE LLANES LLANES
Gestión Administrativa	CIFP DE VALLINIELLO

	VALLINIELLO
Gestión Administrativa	IES DOCTOR FLEMING OVIEDO
Gestión Administrativa	IES DE INFIESTO INFIESTO
Gestión Administrativa	COL SAN EUTIQUIO GIJÓN
Gestión Administrativa	IES ELISA Y LUIS VILLAMIL VEGADEO
Gestión Administrativa	IES Nº 1 DE GIJÓN GIJÓN
Gestión Administrativa	CFPE MARÍA INMACULADA OVIEDO
Gestión Administrativa	IES CARMEN Y SEVERO OCHOA LUARCA
Gestión Administrativa	IES CUENCA DEL NALÓN LA FELGUERA
Gestión Administrativa	IES REY PELAYO CANGAS DE ONÍS
Gestión Administrativa	IES MATA-JOVE GIJÓN
Gestión Administrativa	IES ALTO NALÓN BARREDOS
Gestión Administrativa	IES CONCEJO DE TINEO TINEO
Gestión Administrativa	IES SANCHEZ LASTRA MIERES

Grado Superior (Nivel 3 de cualificación en la Unión Europea)

Ciclo Formativo	Centro Educativo
Administración y Finanzas	CIFP DE LOS SECTORES INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS GIJÓN
Administración y Finanzas	IES DE LLANES LLANES
Administración y Finanzas	IES Nº 1 DE GIJÓN GIJÓN
Administración y Finanzas	IES CUENCA DEL NALÓN LA FELGUERA
Administración y Finanzas	IES DE NOREÑA NOREÑA
Administración y Finanzas	IES MATA-JOVE GIJÓN
Administración y Finanzas	IES ALTO NALÓN BARREDOS
Administración y Finanzas	IES SANCHEZ LASTRA MIERES
Administración y Finanzas	IES DE PRAVIA PRAVIA
Administración y Finanzas	IES GALILEO GALILEI NAVIA
Administración y Finanzas	IES ESCULTOR JUAN DE VILLANUEVA POLA DE SIERO
Administración y Finanzas	IES CONCEJO DE TINEO TINEO
Administración y Finanzas	CIFP DE VALLINIELLO VALLINIELLO

Administración y Finanzas	IES DOCTOR FLEMING OVIEDO
Secretariado	IES DOCTOR FLEMING OVIEDO
Secretariado	IES SANCHEZ LASTRA MIERES
Secretariado	IES Nº 5 DE AVILÉS AVILÉS

Según datos estadísticos del Ministerio de Educación y Ciencia, en el Principado de Asturias en el curso 2006-2007 se matricularon en los Ciclos Formativos de Grado Medio 5.154 alumnos y 5.572 en el Grado Superior. Esta cifra desciende drásticamente al contemplar los Ciclos Formativos a distancia, en los que tan sólo 75 se matricularon en el Grado Medio y 285 en el Grado Superior. Con respecto a los Programas de Garantía Social llevados a cabo en el Principado, se cifra la cantidad de estudiantes en el curso pasado 2006-07 en 715.

Esta cifras de alumnos no han aumentado significativamente, más al contrario, en el caso de los Ciclos Formativos de Grado Superior ha descendido, pues en el curso 2004-05 existían 7.040 estudiantes, 1.500 más que en dos cursos posteriores. En el caso de la formación de Grado Medio, los datos se mantienen casi invariables, siendo en 2004-05 de 5.538 frente a los 5.154 de 2006-07.

Más concretamente, en la familia profesional de Turismo y Hostelería en el curso 2004-2005, estaban inscritos 405 alumnos de los 12.270 del total de España en el Grado Medio y 377 de los 11.530 de Grado Superior.

Llama la atención la distribución que se produce de estos alumnos con respecto al sexo, pues en la familia profesional Hostelería y Turismo en el Grado Medio el 53,5% son del sexo masculino, mientras que si se fija la mirada en el Grado Superior los porcentajes se invierten, pasando a ocupar el 70,9 del porcentaje total de alumnos matriculados en este grado el sexo femenino.

Por último apuntar a la titularidad de los centros que imparten éstos ciclos y a la demanda que poseen. En nuestro país y específicamente en Asturias, las personas siguen apostando por matricularse en centros públicos, así en el curso 2004-2005 el 83,5% de los estudiantes matriculados en el Ciclo Formativo de Hostelería y Turismo de Grado medio estaban en centro públicos, incrementando en un punto al referirnos al Grado Superior.

2.2. Formación Profesional Ocupacional

La Formación Profesional Ocupacional se plantea como principal objetivo potenciar la inserción y reinserción profesional de la población que demanda empleo, mediante la cualificación, recualificación o actualización de sus competencias profesionales.

La gestión de estas acciones formativas (Real Decreto 2088/99, BOE, 3 de Febrero de 2000) orientadas hacia la reinserción laboral de los desempleados, han sido transferidas al Principado, tanto en la modalidad del Plan nacional de Formación e Inserción Profesional (Real Decreto 2088/1999, BOE, 4 de febrero de 2000) como en la de las Escuelas Taller, Casas de Oficios y talleres de Empleo (Real Decreto 11/2001, BOE, 31 de Enero de 2001).

Una vez llevadas a cabo estas acciones formativas, en este tipo de formación profesional se les otorga un Certificado Profesional. Éste **describe una ocupación** en términos de competencias profesionales (su ejecución correcta) y define los **contenidos mínimos** de la **acción formativa** que capacitaría para el correcto desempeño de esa ocupación. Este certificado está regulado por el Real Decreto y es de aplicación en todo el territorio nacional. Este tipo de

certificados se han desarrollado para crear un referente que permita certificar, de manera homogénea a todo el territorio, las competencias profesionales de los trabajadores, hayan sido adquirida desde:

- La Experiencia Profesional
- Formación Profesional Ocupacional
- Escuelas Taller y Casas de oficios. Contratos de aprendizaje
- Formación Profesional Continua
- Formación profesional Reglada (en un futuro)

En general, sirve de referente para certificar que un trabajador posee una determinada competencia profesional, haya sido adquirida desde la experiencia o desde la formación, pasando por todas las modalidades intermedias de aprendizaje.

Los Certificados de Profesionalidad que existen relacionadas con las distintas familias profesionales de Turismo son las que se especifican seguidamente:

CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD		
Familia profesional	Denominación	Normativa
Hostelería y Turismo	Recepcionista de hotel	R.D. 304/96 de 23 de febrero
	Gobernante/a de hotel	R.D. 303/96 de 23 de febrero
	Camarera de pisos	R.D. 300/96 de 23 de febrero
	Empleado de agencias de viajes	R.D. 301/96 de 23 de febrero
	Cocinero	R.D. 302/96 de 23 de febrero
	Camarero/a de restaurante-bar	R.D. 1998/96 de 6 de septiembre
Administración y Gestión	Empleado de oficina	R.D. 311/96 de 23 de febrero
	Administrativo de personal	R.D. 310/96 de 23 de febrero
	Administrativo comercial	R.D. 306/96 de 23 de febrero
	Administrativo contable	R.D. 307/96 de 23 de febrero
	Telefonista/recepcionista de oficina	R.D. 308/96 de 23 de febrero
	Secretario/a	R.D. 309/96 de 23 de febrero

Fuente: Instituto de Empleo. Servicio Público de Empleo Estatal

Seguidamente se detallan los cursos impartidos por los centros colaboradores homologados para las especialidades relacionadas con el Sector Turismo en el Principado de Asturias, dividiéndose entre las familias profesionales de hostelería y turismo, administración y gestión y servicios socioculturales y a la comunidad.

Familia profesional: hostelería y turismo (todos son cursos de Formación para la Inserción Profesional)

Denominación	Horas
Técnico información turística	465
Camarero/a de restaurante/bar	440

Jefe de sala/maitre	430
Cocinero	415
Azafata auxiliar de congresos	250

Fuente: Elaboración propia

Los cursos relacionados con esta familia profesional se tienen en cuenta por su función como temas transversales en las diferentes ocupaciones de los sectores de hostelería y turismo, como puede ser administración en general, recepción y los propios empresarios de ambos sectores entre otros.

Familia profesional: Administración y gestión (todos son cursos de Formación para la Inserción Profesional)

Denominación	Horas
Administrativo contable	465
Administrativo Contable	940
Gestión financiera de empresas	370
Aplicaciones Informáticas de gestión	309
Administrativo comercial	435

Elaboración propia

El curso indicado a continuación está ligado a las actividades recreativas, muy demandadas actualmente en los periodos vacacionales. Por ello, y como se apuntado anteriormente, la figura del monitor socio-cultural, está cobrando gran importancia, por lo que este curso es uno de los más demandados por parte de la población.

Familia profesional: servicios socioculturales y a la comunidad (todos son cursos de Formación para la Inserción Profesional)

Denominación	Horas
Monitor socio-cultural	325

Elaboración propia

Según el Ministerio de Educación y Ciencia en Las cifras de la Educación en España. Estadísticas e indicadores, en el año 2005 se formaron en el Principado de Asturias 11.509 personas, de las cuales el 44,2 pertenecían al sexo masculino frente a 55,8 del femenino. Atendiendo a la distribución por edades, cuatro de cada diez tenían de entre 25 y 34 años, mientras que el 30% poseían menos de 25 años y algo más una cuarta parte del total, se encontraban en edad adulta (más de 35 años) a la hora de obtener este tipo de formación.

A nivel nacional, en el año 2005 se formaron en la familia profesional de Turismo y Hostelería 9.231 personas. El 37% de ellos realizó un curso superior a 600 horas, frente al 24% que optó por uno de 200 a 399 horas, estando el resto del alumnado alojados en cursos de 400 a 599 horas. Contrariamente a la extendida opinión que para trabajar en los sectores de turismo y hostelería no se precisa formación, se encuentran estos cursos de amplia duración, en los que el mayor porcentaje hallado se ubica en los cursos de máxima prolongación, más de 600 horas.

Respecto a alumnos formados en Escuelas-Taller, Casa Oficios y Talleres Empleo en la familia profesional de Turismo y Hostelería a nivel nacional, en el año 2005 según datos del Ministerio de Educación y Ciencia, se encontraban 620 personas. De ellas, la inmensa mayoría (85,3%) lo hicieron en Talleres de Empleo, mientras que tan sólo 38 pasaron por Escuelas-Taller y el resto, 53 alumnos lo hicieron por las Casas de Oficios.

2.3. Formación Profesional Continua

La Formación Profesional para el empleo tiene como objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento.

Esta Formación Profesional Continua dirigida a la mejora y reciclaje de las cualificaciones de los trabajadores ha pasado a ser responsabilidad no sólo de los Agentes Sociales, sino también de la Administración a través de la Fundación Tripartita para la Formación del empleo derivada de Acuerdos nacionales de la Formación Continua.

Los destinatarios de este tipo de formación son los trabajadores/as que pueden participar en las acciones de los programas de Formación Profesional Continua. Los trabajadores/as aquí descritos podrán solicitar su participación en las acciones formativas ofertadas en los distintos planes de formación, utilizando para ello, el impreso de solicitud que facilitarán las entidades con contrato programa. Teniendo en cuenta estos hechos, los destinatarios de la formación continua son:

- Los trabajadores asalariados que presten sus servicios en empresas privadas o entidades públicas empresariales y cotizan a la Seguridad Social en concepto de formación profesional.
- Los trabajadores que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:
 - Trabajadores fijos discontinuos en los periodos de no ocupación.
 - Trabajadores que accedan a situación de desempleo cuando se encuentren en periodo formativo.
 - Trabajadores acogidos a regulación de empleo en sus periodos de suspensión de empleo por expediente autorizado.
- Los trabajadores incluidos en los Regímenes Especial Agrario, de Autónomos, del Mar y otros de la seguridad Social que no coticen por la contingencia de formación profesional.
- Los socios trabajadores y de trabajo de las cooperativas, sociedades laborales y empresas y entidades de la economía social.

Tendrán la consideración de colectivos prioritarios para acceder a la Formación Continua de acuerdo con las decisiones de la Comisión Europea por las que se aprueban los citados programas, correspondientes a los Marcos Comunitarios de Apoyo de España de los Objetivos 1 y 3 para el periodo 2000-2006:

- Los trabajadores de pequeñas y medianas empresas (especialmente de las de menos de 50 trabajadores).
- Las mujeres.
- Las personas con discapacidad.
- Los mayores de 45 años y los trabajadores no cualificados.

La última regulación normativa al respecto tiene lugar en abril del presente año, con la publicación de un Real Decreto que regula el sistema de Formación Profesional para el empleo

(Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo). Este Real Decreto plantea un modelo de formación para el empleo que insiste en la necesidad de conjugar la realidad autonómica del Estado y la inserción de la formación en la negociación colectiva de carácter sectorial estatal, creando un marco de referencia en los planos estatal y autonómico, así como en el plano sectorial de la empresa. Este modelo de formación respeta la competencia de gestión de las Comunidades Autónomas, en línea con las Sentencias del Tribunal Constitucional (STC 95/2002, de 25 de abril, y STC 190/2002, de 17 de octubre), y profundiza en la cooperación entre las Administraciones autonómicas y la Administración General del Estado. La reforma que se plantea refuerza, de una parte, la participación de los Interlocutores Sociales y, de otra, la capacidad de gestión de las Comunidades Autónomas y la colaboración entre las Administraciones de éstas y la Administración General del Estado.

Su finalidad es la de regular las distintas iniciativas de formación, su régimen de funcionamiento y financiación, así como su estructura organizativa y de participación institucional.

Las iniciativas de formación que reconoce y establece este Real Decreto son las siguientes:

- 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 sus trabajadores.
- La formación de oferta, que comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados y las acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados con el fin de ofrecerles una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo.
- 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.
- Las acciones de apoyo y acompañamiento a la formación, que son aquellas que permiten mejorar la eficacia del subsistema de formación profesional para el empleo.

Los cursos relacionados con nuestro objeto de estudio, es decir, el turismo y hostelería en el Principado, que se van a impartir en la actualidad son tres, los expuestos en el cuadro seguido. El primero de ellos, Internet, correo electrónico y publicación web, corresponde a materias transversales que de manera creciente han de ir conociendo todos los profesionales del sector.

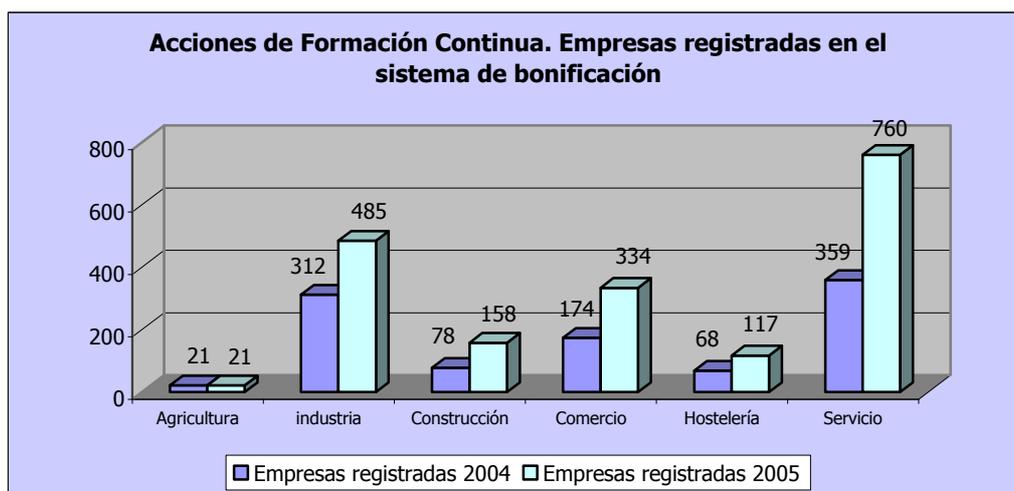
Cursos de la oferta formativa incluida en los Planes de Formación ejecutados mediante Contratos Programa

Denominación	Horas
Internet, correo electrónico y publicación web	30
Manipulador de alimentos	10
Manipulador de alimentos	10

Elaboración propia

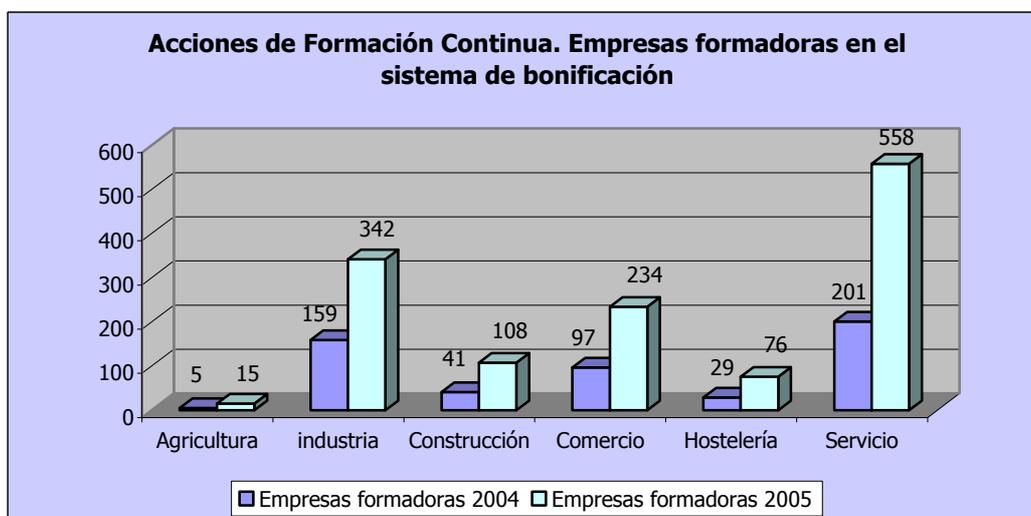
Esta tipología de cursos incluidos en los Planes de Formación pueden ser ofertados por una serie de entidades acogidos previamente a los Contratos Programa. Entre estos organismos destacan UGT, CCOO, FADE, ASATA, UCAPA y UPTA entre otros.

La evolución de este subsistema de Formación Profesional es muy favorable, pues tanto las empresas formadoras como los cursos ofertados y participantes formados han crecido sustancialmente a lo largo de los últimos años. De tal forma, como muestra la figura siguiente, se ve un incremento en el número de empresas registradas entre los años 2004 y 2005, siendo el total de ellas 1.071 y 2.202 respectivamente. Todos los sectores de actividad han doblado el número de empresas de un año para otro, salvo el sector agricultura, que se mantiene igual con una representación de empresas muy escasa, tan sólo 21.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

Respecto a las empresas formadoras, su número ha sufrido un incremento algo mayor que las empresas registradas. El mayor incremento en número de empresas tiene lugar en el sector servicio, el cual se ha incrementado en un año en 357 empresas. El sector Hotelaría aumenta en un 36% el número de empresas formadoras del año 2004 al 2005, lo que hace ver la evolución tanto en número de colaboradores y de importancia de la Formación Continuada.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

Por último, se hace una referencia a los perfiles tanto de las empresas como de los participantes en los planes de Formación Continua. Atendiendo a los datos facilitados por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, se observa por ejemplo, como ha aumentado la demanda y la puesta en marcha de cursos tanto a distancia como mixtos. Es cierto que los cursos presenciales también se han extendido, pero merecen especial atención el resto de tipologías, pues se han desarrollado gracias a la entrada en la sociedad de las nuevas tecnologías, lo que supone comodidad y facilidad a la hora de realizar los diferentes cursos de formación profesional.

INDICADORES DE FORMACIÓN REALIZADA EN HOSTELERÍA

	2001	2002	2003
PARTICIPANTES			
Mujeres	38.023	32.478	45.449
Mayores de 45 años	12.071	10.968	13.765
No cualificados	39.112	33.970	43.936
TOTAL	75.028	64.860	84.105
TIPOLOGÍA DE LOS CURSOS			
Presencial	1.493	1.479	2.120
A distancia	46	49	90
Mixta	151	168	275
	1.690	1.696	2.485

Fuente: Fundación Tripartita para la Formación en el empleo

En cuanto al tipo de empresas que vinculadas a la Formación Profesional Continua en Asturias, se aprecia el gran número encontrado en las micropymes o PYMES. Esto es así por la configuración de la estructura del Principado, basado en su mayoría en esta clase empresas.

TIPOLOGÍA DE EMPRESAS DE FORMACIÓN CONTINUA EN HOSTELERÍA

EMPRESAS	2001	2002	2003
1 a 5	2.503	1.882	2.693
6 a 9	1.143	975	1.366
10 a 49	2.204	1.820	2.325
50 a 249	570	605	672
250 a 999	67	73	100
1.000 y más	15	21	21

Fuente: Fundación Tripartita para la Formación en el empleo

3. NECESIDADES FORMATIVAS

Los cambios producidos en las empresas del sector Turismo, tanto a nivel económico como organizativo y tecnológico han incidido en la aparición de necesidades formativas en los trabajadores del sector en determinadas materias o áreas temáticas ante la necesidad de asumir nuevas competencias derivadas de la evolución del sector.

A continuación se recogen las necesidades formativas detectadas para cada ocupación concreta. Esta detección de necesidades se ha realizado teniendo en cuenta las cualificaciones profesionales establecidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que se vinculan al sector, de modo que se persiga como objetivo prioritario la cualificación de los trabajadores en la línea marcada por el Catálogo, propiciando una mejora del sector Turismo en un doble sentido, por un lado se favorecería el aumento de la competitividad de las empresas y, por otro lado, se reconocería profesionalmente la labor de los trabajadores.

En el caso del subsector de la Hostelería, se han detectado necesidades formativas en todas las ocupaciones del sector, en mayor o menor grado. En la siguiente tabla se detallan las áreas en las que se han detectado dichas necesidades para cada ocupación específica:

HOSTELERÍA		
Departamento	Ocupaciones	Áreas en las que se han detectado necesidades formativas
Recepción	Jefe de Recepción	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (programas informáticos de gestión de reservas, gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, programas informáticos de facturación automática, etc.)
	Habilidades directivas	
	Recepcionista	Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (programas informáticos de gestión de reservas, correo electrónico, navegación por Internet, programas informáticos de facturación, etc.)
	Botones	Atención al cliente (idiomas, comunicación comercial)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
Cocina	Jefe de cocina /Jefe de catering	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, de inventarios, comercial, etc.)
		Cocina (diseño de menús, preparación de alimentos, refrigeración y conservación de alimentos, etc.)
		Transporte de alimentos
		Idiomas
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente

		Nuevas tecnologías (gestión informatizada de compras, gestión informatizada de almacén, gestión de personal informatizada, TPV´s para hostelería, etc.)
		Habilidades directivas
	Cocinero	Cocina (preparación de alimentos, conservación y almacenamiento de alimentos, refrigeración de alimentos, etc.)
		Transporte de alimentos
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
Nuevas tecnologías (TPV´S para hostelería, etc.)		
Restaurante y bar	Jefe de restaurante en sala	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, de inventarios, comercial, etc.)
		Servicio en sala (decoración, estructura del salón, protocolo, etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (gestión informatizada de compras, gestión informatizada de almacén, gestión de personal informatizada, TPV´S para hostelería, programas de facturación automática, etc.)
		Habilidades directivas
	Camarero	Servicio en sala (decoración, protocolo, servicio de comidas y bebidas, etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
		Nuevas tecnologías (TPV´S para hostelería, programas de facturación automática, etc.)
	Barman	Servicio en barra (servicio de comidas y bebidas, etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento
		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
		Nuevas tecnologías (programas de facturación automática, etc.)
	Sumiller	Servicio en sala (cata de vinos, maridaje entre vinos y platos, servicio de bebidas , etc.)
		Sistemas de aprovisionamiento y conservación de bebidas

		Atención al cliente (Idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (TPV'S para hostelería, programas informatizados para el control de existencias, programas de facturación informática, etc.)
Servicios auxiliares y de limpieza	Gobernante/a de hotel	Gestión (de stocks, de recursos humanos, económico-financiera del dpto., del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (comunicación comercial, idiomas, calidad, protocolo, etc.)
		Decoración y limpieza
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (programas informatizados para el control de existencias, etc.)
	Camarera de pisos	Atención al cliente (comunicación comercial, calidad, protocolo, etc.)
		Decoración y limpieza (limpieza de tejidos, limpieza de instalaciones, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente (gestión y tratamiento de residuos)
		Nuevas tecnologías (programas informatizados para el control de existencias, robot de vapor, etc.)

Fuente: Elaboración propia.

El estudio revela que las ocupaciones que presentan mayores necesidades formativas son el subsector Agencias de viajes son, por un lado, los agentes de viajes y, por otro lado, los jefes del departamento de reservas. A continuación se exponen las necesidades formativas detectadas para todas las ocupaciones específicas de este subsector:

AGENCIAS DE VIAJES		
Departamentos	Ocupaciones	Áreas en las que se han detectado necesidades formativas
Ventas	Jefe de oficina	Gestión (de recursos humanos, económico-financiera del dpto., gestión comercial, administrativa, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Publicidad y comercial (Marketing, estudios de mercado, promoción comercial, fidelización de clientes, etc.)
		Ventas (diseño de productos y catálogos turísticos, programación de viajes, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de

		Distribución Global de Reservas (GDS), gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)
		Habilidades directivas
	Agente de viajes	Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, atención telefónica, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Publicidad y comercial (promoción comercial, fidelización de clientes, etc.)
		Ventas (organización, programación y venta de viajes, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), programas de bases de datos, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)		
Reservas	Jefe del dpto. de reservas	Gestión (de reservas, de recursos humanos, económico-financiera del dpto., gestión comercial, administrativa, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)
		Habilidades directivas
	Empleado del dpto. de reservas	Gestión (de reservas, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, calidad, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (Sistemas de Distribución Global de Reservas (GDS), programas de bases de datos, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)

Fuente: Elaboración propia.

En el subsector de Actividades recreativas, los cambios producidos en el sector, principalmente los de carácter tecnológico, han provocado la aparición de necesidades formativas en las ocupaciones específicas.

ACTIVIDADES RECREATIVAS		
Áreas departamentales	Ocupaciones	Áreas en las que se han detectado necesidades formativas
Ocio	Monitor de actividades	Gestión del tiempo
		Docencia (formación de formadores, técnicas comunicativas, dinamización de grupos, idiomas, etc.)

	Animador	Salud, seguridad y medio ambiente
		Gestión del tiempo
		Manifestaciones artísticas
		Manejo de equipos
		Animación (motivación, dinamización de grupos, técnicas comunicativas, idiomas, etc.)
		Salud, seguridad y medio ambiente
Juego	Jefe de sala/jefe de mesa	Gestión (de stock, de recursos humanos, gestión económico-financiera del departamento, gestión comercial, gestión del tiempo, etc.)
		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, calidad, tratamiento de quejas y reclamaciones, etc.)
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías (gestión de personal informatizada, correo electrónico, navegación por Internet, etc.)
		Habilidades directivas
	Crupier	Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, etc.)
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías aplicadas al juego
	Operador máquinas de azar	Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, etc.)
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)
Normativa específica del sector		
Salud, seguridad y medio ambiente		
Nuevas tecnologías aplicadas al juego		
Técnico de juego de bingo		Atención al cliente (técnicas de venta, idiomas, comunicación comercial, protocolo, etc.)
		Juego (funcionamiento de máquinas, normas del juego, etc.)
		Locución/megafonía
		Normativa específica del sector
		Salud, seguridad y medio ambiente
		Nuevas tecnologías aplicadas al juego

Fuente: Elaboración propia.

4. DIFICULTADES DE ACCESO A LA FORMACIÓN

Se entiende por dificultades de acceso a la formación todos aquellos obstáculos que entorpecen o impiden la formación de los trabajadores del sector. De este modo, en este apartado se exponen las limitaciones que rodean a la participación en formación de los trabajadores del sector Turismo en el Principado de Asturias.

El sector Turismo, y sobretodo el de Hostelería, poseen unas peculiaridades que entorpecen el acceso de los trabajadores a la formación. Pues se trata de sectores caracterizados por **amplias jornadas laborales, horarios basados en turnos y rotaciones**, una alta **temporalidad** y la extendida consideración por parte de los empresarios, de que sus **trabajadores no necesitan formarse** para desarrollar la labor que desempeñan. Todos estos factores relacionados con el trabajo y la falta de concienciación, inciden en el nivel de participación en materia de formación de estos trabajadores.

Pero aparte de los ya mencionados, existen otros obstáculos directamente relacionados con los trabajadores, la **falta de cualificación y de motivación**. El sector Turismo, en general, acoge a un elevado número de trabajadores con un bajo nivel de estudios y de formación profesional que se ubican en puestos de trabajo base de la empresa con el objetivo insertarse laboralmente en el mercado de trabajo. Estos trabajadores encuentran dificultades de acceso a la formación relacionadas con dos factores, por un lado, con la ocupación que desempeñan estos trabajadores en su empresa y, por otro lado, con las características propias de los trabajadores no cualificados.

El primer factor se refiere a los **escasos recursos y esfuerzos que destinan las grandes empresas en formar a los trabajadores** procedentes de categorías profesionales inferiores, ya que prefieren priorizar la formación de aquellas personas con responsabilidad en la empresa, dado su valor estratégico para la compañía.

En segundo lugar, las características propias de los trabajadores no cualificados, tales como la **falta de hábito de estudio, las dificultades de comprensión y el sentimiento de inseguridad**, se convierten en factores que obstaculizan el acceso a la formación de estos trabajadores.

Al tratarse de un sector de alta temporalidad y en el que se requería escasa cualificación, muchos de los trabajadores que se encuentran en él están de una manera transitoria, ya sea para encontrar otro tipo de trabajo acorde a su cualificación profesional o como una fuente de ingresos temporal. Ambos aspectos conllevan una falta de motivación por parte de estos trabajadores que redundan en su participación en la Formación Continua.

Otro obstáculo muy importante a tener en cuenta, es la falta de información sobre la formación desarrollada para los profesionales del sector que poseen tanto los empresarios como los trabajadores. Este desconocimiento debería ser paliado tanto por parte de la Administración, agentes y entidades involucradas, llevando a cabo una mayor propaganda y publicidad, y por parte de los empresarios y trabajadores, involucrándose de una manera más activa en el tema de la formación intentando conocer la oferta formativa existente para ellos.

Como es lógico, la falta de información de estos cursos, conlleva a la no participación de los trabajadores en los cursos impartidos para estos colectivos.

Es preciso enfatizar que la mayor parte de estas dificultades, especialmente aquéllas relacionadas con las empresas, suelen darse en el caso de la realización de cursos de formación continua subvencionados, al contrario de lo que ocurre con los cursos formativos organizados o impartidos por la propia empresa, para los cuales los trabajadores no aprecian obstáculo alguno, ya que es la propia empresa la que facilita el acceso a dicha formación. Esta formación organizada por las empresas responde a necesidades concretas de formación apreciadas por los

responsables de recursos humanos que prefieren invertir en cursos puntuales con la finalidad de que mejore el servicio prestado al cliente.

5. ACCIONES FORMATIVAS QUE ES NECESARIO ARTICULAR PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

Los itinerarios formativos se diseñan con la finalidad de capacitar a los profesionales del sector turismo en materias cuyo conocimiento es necesario para el correcto desarrollo de su actividad profesional. La realización de estos itinerarios responde a la necesidad que tienen los trabajadores del sector de actualizarse y reciclarse, debido los cambios organizativos, tecnológicos o legislativos producidos en su sector.

A continuación se exponen las acciones formativas de cada una de las ocupaciones analizadas de los subsectores de Hostelería, Agencias de Viajes y Actividades recreativas.

1. Hostelería

JEFE/A DE RECEPCIÓN
Gestión hotelera
Turismo-servicios especializados
Hostelería-recepción
Atención al cliente
Técnicas de venta y marketing
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

RECEPCIONISTA
Hostelería-recepción
Atención al cliente
Atención telefónica
Técnicas de venta y marketing
Contabilidad básica
Formalización y cobro del servicio prestado

Comunicación comercial
Gestión del tiempo
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores
Informática: programas de facturación

BOTONES
Hostelería-recepción
Atención al cliente
Comunicación comercial
Gestión del tiempo
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

JEFE/A DE CONCINA Y JEFE/A DE CATERING¹²
Alimentación y dietética
Diseño de menús y cartas
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de limpieza de alimentos
Técnicas de preparación de buffet
Técnicas de presentación y decoración de platos
Terminología culinaria
Cocina regional, nacional, internacional y creativa
Banquetes
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Técnicas de transporte de alimentos
Técnicas de emplatado y montaje
Gestión del tiempo
Gestión comercial
Gestión de inventarios
Calidad
Contabilidad básica
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: francés
Habilidades de dirección

Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Gestión informatizada de compras
Gestión informatizada del almacén

COCINERO/A
Alimentación y dietética
Diseño de menús y cartas
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de limpieza de alimentos
Técnicas de preparación de buffet
Técnicas de presentación y decoración de platos
Terminología culinaria
Cocina regional, nacional, internacional y creativa
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Gestión del tiempo
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

¹² Se ha elaborado una propuesta de acciones formativas para estas dos ocupaciones, dada la similitud entre las funciones realizadas por ambos profesionales.

JEFE/A DE RESTAURANTE EN SALA
Disposición y características de un comedor
Técnicas de decoración en sala/comedor
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de preparación de buffet
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería
Maridaje entre vinos y platos
Banquetes
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Calidad
Contabilidad básica
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo

Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Gestión informatizada de compras
Gestión informatizada de almacén

CAMARERO/A
Técnicas de decoración en sala/comedor
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Técnicas de preparación de buffet
Maridaje entre vinos y platos
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Gestión del tiempo
Calidad
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

BARMAN
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Gestión del tiempo
Calidad
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

SUMILLER
Gestión comercial
Técnicas de venta
Conocimiento del producto
Sistemas de aprovisionamiento
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas
Maridaje entre vinos y platos
Seguridad alimentaria: manipulación y control
Hostelería: servicio de comidas y bebidas
Gestión del tiempo
Calidad
Facturación y cobro del servicio prestado
Técnicas del control de existencias
Atención al cliente
Técnicas de protocolo

Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

GOBERNANTE/A
Turismo-servicios especializados
Conocimientos del sector
Hostelería: atención en pisos
Protocolo y atención al cliente
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos
Control y gestión de stocks
Decoración
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Gestión logística informatizada

CAMARERO/A DE PISOS
Conocimientos del sector
Hostelería: atención en pisos
Protocolo y atención al cliente
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos
Tratamiento de lavado y conservación de los textiles
Técnicas de limpieza y tratamiento de materiales y superficies
Características de los tejidos
Técnicas de planchado
Maquinaria específica
Gestión de stocks
Decoración
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Gestión del tiempo
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral

2. Agencias de viajes

JEFE/A DE OFICINA
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Técnicas de venta y marketing
Fidelización de clientes
Destinos y productos turísticos

Programación y organización de viajes
Estudios de mercado
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Gestión administrativa
Gestión comercial
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

AGENTE DE VIAJES
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Atención telefónica
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Conocimiento del producto
Técnicas de venta y marketing
Fidelización de clientes
Destinos y productos turísticos

Programación y organización de viajes
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores
Informática: programas de facturación

JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Técnicas de venta y marketing
Gestión de la reserva
Destinos y productos turísticos
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán

Idiomas: francés
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores

EMPLEADO/A DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS
Operativa de agencias de viajes
Atención al cliente
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)
Técnicas de venta y marketing
Gestión de la reserva
Destinos y productos turísticos
Calidad
Normativa específica del sector
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Idiomas: francés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática

Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Informática: programas de gestión de reservas
Bases de datos
Ofimática: Internet-intranet y navegadores
Informática: programas de facturación

3. Actividades recreativas

ANIMADOR/A
Escenografía y ambientación artística
Equipos técnicos- información y manifestaciones artísticas
Servicios recreativos y culturales y deportivos
Técnicas de comunicación
Elaboración y evaluación de programas
Dinamización de grupos
Técnicas de animación y motivación
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

JEFE/A DE SALA/JEFE/A DE MESA
Gestión de stock
Gestión de la calidad
Servicios de juego de azar
Atención al cliente/calidad servicio
Normativa sobre juego
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Informática de usuario/ofimática
Habilidades de dirección
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Trabajo en equipo
Gestión de recursos humanos
Administración y selección de personal
Gestión económico-financiera del departamento
Planificación y gestión del tiempo
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

CRUPIER
Servicios de juego de azar
Atención al cliente/calidad servicio
Legislación sobre juegos y apuestas
Técnicas de comunicación comercial
Protocolo
Calidad
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales

Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

OPERADOR/A DE MAQUINAS DE AZAR
Electrónica básica
Servicios de juego de azar
Localización y análisis de averías en máquinas y equipos eléctricos
Atención al cliente/calidad servicio
Normativa sobre juego
Normativa medioambiental
Prevención de riesgos laborales
Idiomas: inglés
Idiomas: alemán
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Informática de usuario/ofimática
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

6. ACUERDOS DE FORMACIÓN QUE AFECTAN AL SECTOR TURISMO

Los Acuerdos Nacionales de Formación Continua han sido, desde 1993, los encargados de regular la formación y el reciclaje profesional de los trabajadores ocupados. Estos acuerdos fueron suscritos entre las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, y entre éstas y el Gobierno. Hasta el momento se han firmado cuatro acuerdos de formación continua: uno en 1992, otro en el año 1996, un tercero en diciembre del año 2000 y el último en febrero del año 2006. Esta regulación del sistema de Formación Continua ha dado lugar, por un lado, a la asignación de recursos financieros al sistema, y por otro, al desarrollo de un modelo de gestión basado en la concertación social y el impulso de instituciones paritarias sectoriales y territoriales.

El I Acuerdo Nacional de Formación Continua (ANFC), pretendía poner en funcionamiento un modelo cuyos ejes principales eran la competitividad, la adaptabilidad, y la iniciativa empresarial:

- Competitividad en términos de producción de bienes y servicios en el mercado interior y exterior.
- Adaptabilidad, con respecto a las nuevas cualificaciones y competencias demandadas por las empresas ante el cambio tecnológico, adaptabilidad en las nuevas organizaciones de trabajo y las nuevas estructuras de la producción.
- Iniciativa empresarial, en cuanto a la creación de nuevas pequeñas empresas, nuevas actividades empresariales o en cuanto a la modificación de la organización del trabajo.

Con este I Acuerdo Nacional de Formación Continua se instauró en España un modelo cuya característica fundamental es el paritarismo, ya que trabajadores y empresarios son los que, a través de sus respectivas organizaciones, gestionan y administran los recursos destinados a Formación Continua.

Este acuerdo se complementa con el Acuerdo Tripartito de Formación Continua, suscrito por organizaciones sindicales, organizaciones empresariales y Administración Pública, a diferencia del anterior acuerdo de carácter bipartito que fue firmado únicamente, por los primeros colectivos. El 1 de enero de 1993 fue la fecha en la que entró en vigor este acuerdo y su período de vigencia finalizó el 31 de diciembre de 1996. Este acuerdo suponía un cambio muy importante en la institucionalización de la Formación Continua, debido a que hasta ese momento, no estaba amparada en un marco institucional debidamente definido.

Finalizado el período de vigencia de ambos Acuerdos y, tras una valoración y evaluación de su desarrollo, el 19 de diciembre de 1996 fueron suscritos los II Acuerdos de Formación Continua: **el II Acuerdo Nacional de Formación Continua** y su complementario Acuerdo Tripartito, donde la Formación Continua se constituía como un subsistema dentro del sistema de Formación Profesional. Algunas de las modificaciones introducidas por estos acuerdos eran la incorporación al subsistema de nuevos colectivos excluidos anteriormente, tales como los trabajadores autónomos, los acogidos al Régimen Especial Agrario y los trabajadores fijos discontinuos para ampliar la formación de esos colectivos o la inclusión de las Acciones Complementarias de Acompañamiento a la formación.

En el año 2000 los sindicatos Unión General de Trabajadores (UGT), Comisiones Obreras (CC.OO.) y Confederación Intersindical Gallega (CIG), además de las organizaciones empresariales Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME) firman el **III Acuerdo Nacional de Formación Continua** y, junto con el Gobierno, el III Acuerdo Tripartito de Formación Continua, con vigencia hasta el año 2004, que consolida el protagonismo de las organizaciones empresariales y sindicales y mantiene los principios generales ya recogidos en

los anteriores. También mantiene como eje central su vinculación con la negociación colectiva y, por tanto, su articulación sectorial y territorial, al mismo tiempo que mantiene en los órganos paritarios la participación de los interlocutores sociales a nivel autonómico.

El III Acuerdo Tripartito incorpora algunas novedades, aunque sigue manteniendo los principios básicos del sistema. Como, por ejemplo, la inclusión de una nueva modalidad de iniciativas formativas dirigida a las empresas de la Economía Social y una modificación en el modelo de gestión de la Formación Continua al encomendarse ésta a una nueva Fundación de carácter tripartito: la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

Los últimos acuerdos adoptados en materia de Formación Profesional Continua fueron, por un lado, el **Acuerdo Nacional de Formación Continua** y, por otro, el **Acuerdo de Formación Profesional para el empleo**, ambos suscritos el 7 de febrero de 2006. El primero, de carácter bipartito, fue firmado exclusivamente por las organizaciones empresariales y sindicales representativas (CC.OO., UGT, CEOE y CEPYME) y perseguía el avance de la formación y el aprendizaje permanente en nuestro país. Asimismo, con este acuerdo se pretendió integrar la Formación Ocupacional y la Formación Continua, orientadas ambas al empleo. Los ejes para abordar la reforma que se planteaban en este acuerdo eran los siguientes:

- Integración de los subsistemas de formación ocupacional y continua.
- Acceso universal al conocimiento de todos los colectivos de trabajadores.
- Potenciación de la formación de demanda.
- Desarrollo de una oferta formativa amplia y accesible.
- Impartición de las ofertas formativas.
- Realización de acciones de apoyo y acompañamiento.
- Configuración de una estructura organizativa racional y adecuada a los objetivos de la formación.
- Impulso de la certificación de la formación profesional.
- Atención a la calidad de la formación y la evaluación del sistema.
- Mejora, integración y coordinación del seguimiento y control.
- Financiación adecuada y suficiente del sistema.
- Adecuación competencial a través de la norma reguladora.

Los fines que pretendía alcanzar este acuerdo son los que se enumeran a continuación:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores, con independencia de su situación de ocupación o desempleo, mejorando su capacitación profesional y promoción personal.
- Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las prácticas adecuadas a los requerimientos del mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores desempleados con el fin de potenciar su integración y reinserción en el mercado de trabajo, especialmente de los que tienen graves dificultades de inserción laboral, tales como los desempleados de larga duración, mujeres, jóvenes, inmigrantes y personas con discapacidad.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores, tanto a través de procesos formativos (formales y no formales) como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.

El segundo acuerdo, Acuerdo de Formación Profesional para el empleo, fue alcanzado entre las organizaciones empresariales (CEOE y CEPYME), las organizaciones sindicales (CCOO y UGT) y

el Gobierno, estableciendo los mismos ejes y fines que el IV Acuerdo Nacional de Formación Continua.

En relación con el marco normativo de la Formación Profesional Continua en España, actualmente este subsistema de Formación Profesional está regulado por el Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto. En este Real Decreto se recogen los principios generales del subsistema de formación profesional continua, que son:

- La unidad de caja de la cuota de formación profesional.
- El protagonismo de los agentes sociales en el desarrollo de este subsistema.
- La importancia de los acuerdos que se alcancen en la negociación colectiva para el desarrollo de las iniciativas de Formación Continua.
- La unidad del mercado de trabajo y la libertad de circulación de los trabajadores en el desarrollo de las acciones formativas.
- La consideración de la Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y, especialmente, el sistema nacional de cualificaciones y formación profesional como referente del subsistema de Formación Profesional Continua.
- La incorporación a la gestión de las comunidades autónomas.

7. TRATAMIENTO DEL SECTOR EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, eje principal del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, ordena y clasifica las Cualificaciones Profesionales, susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias adecuadas para el ejercicio profesional. Dicho Catálogo recoge el contenido de la Formación Profesional relacionada con cada cualificación, de acuerdo con una estructura de módulos formativos articulados en el catálogo modular de Formación Profesional.

Las cualificaciones profesionales relacionadas con las ocupaciones específicas del sector Turismo son 7 y pertenecen a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Éstas son:

- Operaciones básicas de cocina
- Operaciones básicas de restaurante y bar
- Cocina
- Recepción
- Venta de servicios y productos turísticos
- Operaciones básicas de pisos en alojamiento
- Repostería

A continuación, se describe de manera detallada, cada una de las cualificaciones vinculadas con las profesiones del Sector objeto de estudio:

La cualificación profesional **Operaciones básicas de cocina** tiene como competencia general preelaborar alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y asistir en la preparación de elaboraciones más complejas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos. Las unidades de competencia de esta cualificación son: en primer lugar, ejecutar operaciones básicas de

aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios; en segundo lugar, asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.

El profesional con esta cualificación ejerce su actividad tanto de auxiliar como de ayudante, en grandes empresas y en Pymes, en este último caso puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

Los principales subsectores en los que pueden desempeñar su actividad los profesionales con esta cualificación son: empresas en las que se desarrollan procesos de preelaboración y elaboración de alimentos y bebidas, así como en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado, y distribución de productos alimentarios.

Con respecto a las ocupaciones, con las que se relaciona son la de Auxiliar de cocina, Ayudante de cocina, Ayudante de economato y Empleado de pequeño establecimiento de restauración.

Los módulos formativos que se asocian a esta cualificación profesional son el de aprovisionamiento, preelaboración y conservaciones culinarias y elaboración culinaria básica.

OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA	
Competencia general	Preelaborar alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y asistir en la preparación de elaboraciones más complejas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos.
Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios. 2. Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.
Ámbito Profesional	Desarrolla su actividad profesional, como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería. En pequeños establecimientos de restauración puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.
Sectores Productivos	Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración y elaboración de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva). También en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, etc.
Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar de cocina. - Ayudante de cocina. - Ayudante de economato. - Empleado de pequeño establecimiento de restauración.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios.(120 h) 2. Elaboración culinaria básica.(230 h)

Fuente: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La cualificación profesional **Operaciones básicas de restaurante y bar** define como competencia general asistir en el servicio, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas.

Esta cualificación se compone de dos unidades de competencia. La primera es asistir en el servicio de alimentos y bebidas y se compone de cuatro realizaciones profesionales y criterios de realización:

- Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo propio del restaurante, respetando las normas higiénico-sanitarias y las instrucciones recibidas.
- Colaborar en el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la elaboración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas básicas del establecimiento e instrucciones recibidas.
- Colaborar en el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con instrucciones recibidas y realizar dicho servicio con autonomía en determinadas fórmulas de restauración.
- Realizar operaciones de post-servicio de acuerdo con las instrucciones recibidas.

La segunda unidad de competencia se fundamenta en ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, tiene cinco realizaciones profesionales y criterios de realización:

- Realizar la recepción, distribución y almacenamiento de las mercancías, para su uso posterior, de acuerdo con criterios de calidad e instrucciones prefijadas.
- Realizar el aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación de bebidas sencillas y comidas rápidas, en función de las necesidades del servicio.
- Preparar, presentar y servir bebidas sencillas de acuerdo con el tipo de servicio, la definición del producto o las normas básicas de su elaboración.
- Preparar y presentar comidas rápidas de acuerdo con la definición del producto y las normas básicas de su elaboración.
- Aplicar métodos sencillos de conservación, envasado y regeneración de comidas rápidas y géneros para su posterior consumo o distribución, siguiendo instrucciones o normas establecidas.

El profesional con esta cualificación desarrolla su actividad en todos los sectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como son el sector de la hostelería y los subsectores de hostelería y restauración.

Las ocupaciones y puestos de trabajo con los que se relaciona son el de Ayudante de economato; Empleado de pequeño establecimiento de restauración; Ayudante de camarero; Ayudante de bar; Auxiliar de colectividades.

La formación asociada a esta cualificación está integrada por dos módulos formativos de Servicio básico de restaurante-bar y Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas.

OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR	
Competencia general	Asistir en el servicio y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas.

Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir en el servicio de alimentos y bebidas. 2. Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.
Ámbito Profesional	Desarrolla su actividad profesional, como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías. En los pequeños establecimientos puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.
Sectores Productivos	Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva).
Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudante de economato. - Empleado de pequeño establecimiento de restauración. - Ayudante de camarero. - Ayudante de bar. - Auxiliar de colectividades.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio básico de restaurante-bar.(120 h) 2. Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas.(150 h)

Fuente: Catalogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La competencia general de la cualificación de **Cocina** consiste en desarrollar los procesos de preelaboración, preparación, presentación y conservación de toda clase de alimentos y definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

Esta cualificación consta de cuatro unidades de competencia que se describen a continuación:

- A.** Definir ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos. Esta unidad fija cinco realizaciones y criterios de realización:
- Definir ofertas gastronómicas en términos de menús, cartas o análogos, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para los clientes.
 - Determinar el grado de calidad de las materias primas, para que el producto ofrecido tenga el nivel de calidad que espera el cliente y se cumplan los objetivos económicos del establecimiento.
 - Solicitar las mercancías que resulten necesarias para cubrir las exigencias de la producción.
 - Almacenar las mercancías recibidas, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.
 - Controlar consumos, según las normas establecidas, de modo que se puedan determinar los costes de las bebidas y alimentos empleados.
- B.** Preelaborar y conservar toda clase de alimentos, en la que se distinguen cuatro realizaciones y criterios de realización:
- Preparar y almacenar en crudo vegetales de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.

- Preparar y almacenar en crudo, pescados, mariscos, aves y caza de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.
 - Despiezar canales, preparando y almacenando en crudo sus piezas, de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos tipos de platos o posterior comercialización.
 - Conservar y envasar géneros y elaboraciones culinarios que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.
- C.** Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y platos elementales, en las que se distinguen dos realizaciones profesionales y criterios de realización:
- Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para su posterior utilización en la elaboración o acompañamiento de platos.
 - Preparar y presentar elaboraciones culinarias elementales de acuerdo con la definición del producto y las técnicas básicas de elaboración.
- D.** Preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias complejas y de creación propia para el servicio, donde se distinguen tres realizaciones profesionales y criterios de realización:
- Preparar y presentar elaboraciones culinarias complejas, de acuerdo con la definición del producto, las técnicas básicas de preparación y un elevado estándar de calidad.
 - Preparar y presentar diferentes tipos de platos de creación propia, que resulten atractivos para los clientes y se ajusten a los objetivos económicos del establecimiento.
 - Diseñar y realizar decoraciones culinarias para todo tipo de expositores y servicios, y asistir en el montaje de dichos expositores.

El profesional que disponga de esta cualificación profesional puede desarrollar su actividad tanto en grandes empresas como en Pymes, sobre todo del sector de hostelería, aunque también podría trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración. Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son el de la hostelería y restauración, y los establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios.

COCINA	
Competencia general	Desarrollar los procesos de preelaboración, preparación, presentación y conservación de toda clase de alimentos y definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.
Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir ofertas gastronómicas, realizar el aprovisionamiento y controlar consumos. 2. Preelaborar y conservar toda clase de alimentos. 3. Preparar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y platos elementales. 4. Preparar y presentar todo tipo de elaboraciones culinarias complejas y de creación propia para el servicio.

Ámbito Profesional	Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración.
Sectores Productivos	Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración, elaboración y, en su caso, servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva). También en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, etc.
Ocupaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Empleado de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas. - Cocinero. - Jefe de partida.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento.(90 h) 2. Preelaboración y conservación de alimentos.(270 h) 3. Técnicas culinarias.(270 h) 4. Productos culinarios.(190 h)

Fuente: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La cualificación profesional de **Recepción**, tiene como competencia general gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Esta cualificación se compone de tres unidades de competencia:

- A.** Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas y se compone de cuatro realizaciones profesionales y criterios de realización:
- Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.
 - Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.
 - Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.
 - Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.
- B.** Realizar las actividades propias de la recepción, con cuatro realizaciones y criterios de realización:
- Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables.
 - Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.
 - Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus

expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.

- Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico y administrativo del mismo.

C. Gestionar departamentos del área de alojamiento, que marca cinco realizaciones profesionales y criterios de realización:

- Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.
- Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.
- Establecer la estructura organizativa del área de su responsabilidad y determinar y organizar los recursos necesarios para el logro de los objetivos.
- Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.

El profesional con esta cualificación puede desarrollar su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, camping, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc., así como en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad son: alojamiento turístico, determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). y en menor medida, el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.

Las ocupaciones con las que está relacionada son: conserje; encargado de comunicaciones; encargado de reservas; jefe de recepción; jefe de reservas; coordinador de calidad; promotor turístico y recepcionista.

Los módulos formativos que se asocian a esta cualificación profesional son: Acciones comerciales y reservas, Recepción y atención al cliente, Gestión de departamentos del área de alojamiento.

RECEPCIÓN	
Competencia general	Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.
Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas. 2. Realizar las actividades propias de la recepción. 3. Gestionar departamentos del área de alojamiento.

Ámbito Profesional	Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, camping, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.
Sectores Productivos	Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores que engloban determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). Asimismo, y en menor medida, se ubica en el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.
Ocupaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Conserje. - Encargado de comunicaciones. - Encargado de reservas. - Jefe de recepción. - Jefe de reservas. - Coordinador de calidad. - Promotor turístico. - Recepcionista.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones comerciales y reservas. 2. Recepción y atención al cliente. 3. Gestión de departamentos del área de alojamiento.

Fuente: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La cualificación profesional **Venta de servicios y productos turísticos**, tiene como competencia general Vender servicios y productos turísticos, desarrollando la gestión económica-administrativa que resulta inherente y gestionando el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

Esta cualificación tiene tres unidades de competencia, que son: la venta de servicios turísticos y viajes; el desarrollo de la gestión económico-administrativa de agencias de viajes; y la gestión de unidades de información y distribuciones turísticas.

El profesional que disponga de esta cualificación profesional puede desarrollar su actividad en el área de las agencias de viajes, y otras entidades dedicadas a la distribución turística (centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc...).

Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son el de las Agencias de Viajes y los demás operadores del mercado turístico y de los viajes.

Los puestos de trabajo u ocupaciones con las que se relaciona son: vendedor de agencia de viajes minorista, promotor de agencia de viajes minorista, empleado de departamento de reservas, jefe de mostrador de agencia de viajes emisora, jefe del departamento de empresas de agencia de viajes emisora, jefe de oficina de agencia de viajes emisora, jefe de promoción de agencia de viajes emisora, jefe del departamento de reservas, coordinador de calidad en agencia de viajes emisora.

Los módulos formativos que se asocian a esta cualificación son: Promoción y venta de servicios turísticos, Procesos económico-administrativos en Agencias de Viajes, Gestión de unidades de información y distribución turísticas.

VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS	
Competencia general	Vender servicios y productos turísticos, desarrollando la gestión económica-administrativa que resulta inherente y gestionando el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.
Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vender servicios turísticos y viajes. 2. Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes. 3. Gestionar unidades de información y distribución turísticas.
Ámbito Profesional	Lleva a cabo su actividad en unidades productivas de agencias de viajes y de otras entidades dedicadas a la distribución turística (centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.), tanto en el nivel de personal de contacto como en puestos de supervisión.
Sectores Productivos	Esta cualificación se sitúa en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de la distribución turística, incluyendo a las agencias de viajes y a otros operadores del mercado turístico y de los viajes.
Ocupaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Vendedor de agencia de viajes minorista. - Promotor de agencia de viajes minorista. - Empleado de departamento de reservas. - Jefe de mostrador de agencia de viajes emisora. - Jefe del departamento de empresas de agencia de viajes emisora. - Jefe de oficina de agencia de viajes emisora. - Jefe de promoción de agencia de viajes emisora. - Jefe del departamento de reservas. - Coordinador de calidad en agencia de viajes emisora.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción y venta de servicios turísticos. 2. Procesos económico-administrativos en Agencias de Viajes. 3. Gestión de unidades de información y distribución turísticas.

Fuente: Catalogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La cualificación profesional de **Operaciones básicas de pisos en alojamientos**, establece como competencia general realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional correspondiente.

Esta cualificación se compone de tres unidades de competencia:

- Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.
- Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.

El profesional con esta calificación puede desarrollar su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como balnearios, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o establecimientos de turismo rural. También puede desarrollar su actividad en alojamientos no turísticos tales como centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias para la tercera edad, realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado de la sección, departamento o área correspondiente.

Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad esta cualificación son en el sector hostelería, concretamente en el sector alojamiento turístico y en otros sectores en donde se recojan determinados tipos de alojamiento no turístico.

En cuanto a las ocupaciones o puestos de trabajo que puede desempeñar son camarera/o de pisos; valets o mozos de habitaciones; auxiliar de pisos y limpieza; auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.

La formación asociada a esta cualificación está compuesta por tres módulos formativos: Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, Lavado de ropa en alojamientos, Planchado y arreglo de ropa en alojamientos.

OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS	
Competencia general	Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional correspondiente.
Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. 2. Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento. 3. Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.
Ámbito Profesional	Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como balnearios, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o establecimientos de turismo rural. También puede desarrollar su actividad en alojamientos no turísticos tales como centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias para la tercera edad. Realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado de la sección, departamento o área correspondiente.
Sectores Productivos	Ejerce su actividad, fundamentalmente, en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos.
Ocupaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Camarera/o de pisos. - Valets o mozos de habitaciones. - Auxiliar de pisos y limpieza. - Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos 2. Lavado de ropa en alojamientos 3. Planchado y arreglo de ropa en alojamientos

Fuente: Catalogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La cualificación profesional de **Repostería**, tiene como competencia principal preelaborar, preparar, presentar y conservar toda clase de productos de repostería y definir sus ofertas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.

Esta cualificación consta de cuatro unidades de competencia que son:

- Realizar y/o controlar las operaciones de elaboración de masas, pastas y productos básicos de múltiples aplicaciones para pastelería-repostería.
- Elaborar y presentar productos hechos a base de masas y pastas, postres de cocina y helados.
- Definir ofertas sencillas de repostería, realizar el aprovisionamiento interno y controlar consumos.
- Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

El profesional que disponga de esta cualificación profesional puede desarrollar su actividad tanto en grandes empresas como en Pymes, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración, o en el sector del comercio de la alimentación en aquellos establecimientos que elaboran y venden productos de pastelería y repostería.

Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son: subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva), así como establecimientos dedicados a la repostería de obrador, establecimientos dedicados al envasado y distribución de productos alimenticios.

Los puestos de trabajo u ocupaciones que se relacionan con esta competencia son: pastelero en general, repostero elaborador-decorador de pasteles.

Los módulos formativos que se asocian a esta cualificación son los siguientes: Elaboraciones básicas para pastelería-repostería, Productos de repostería, Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos, Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

REPOSTERÍA	
Competencia general	Preelaborar, preparar, presentar y conservar toda clase de productos de repostería y definir sus ofertas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.
Unidades de competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar y/o controlar las operaciones de elaboración de masas, pastas y productos básicos de múltiples aplicaciones para pastelería-repostería. 2. Elaborar y presentar productos hechos a base de masas y pastas, postres de cocina y helados. 3. Definir ofertas sencillas de repostería, realizar el aprovisionamiento interno y controlar consumos. 4. Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
Ámbito Profesional	Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración. También ejerce su actividad en el sector del comercio de la alimentación en aquellos establecimientos que elaboran y venden productos de pastelería y repostería.

Sectores Productivos	Sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva). Establecimientos dedicados a la repostería de obrador. Establecimientos dedicados al envasado y distribución de productos alimenticios.
Ocupaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pastelero en general. - Repostero. - Elaborador-decorador de pasteles.
Módulos Formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboraciones básicas para pastelería-repostería. 2. Productos de repostería. 3. Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos. 4. Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Fuente: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

A parte de las cualificaciones presentadas en líneas anteriores, existen otras para la familia profesional de Hostelería y Turismo, en proceso de desarrollo que son:

- Servicios de bar cafetería
- Servicios de restaurante
- Alojamiento rural
- Animación turística
- Creación y gestión de viajes combinados y eventos
- Dirección y gestión en cocina
- Dirección de establecimientos de restauración
- Gestión de pisos y limpieza en alojamientos
- Gestión de procesos de servicio en restauración
- Gestión turística del entorno local
- Guía de turistas y visitantes
- Sumillería