

# INFORME DE RESULTADOS: ENTREVISTAS A INFORMADORES CLAVE

## *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 OCEÑA



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>I. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA-----</b>	<b>3</b>
<b>II. PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS-----</b>	<b>3</b>
<b>III. OBJETIVOS-----</b>	<b>4</b>
<b>IV. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN-----</b>	<b>4</b>
<b>V. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN-----</b>	<b>5</b>
<b>VI. RELACIÓN NOMINAL DE INFORMADORES CLAVE-----</b>	<b>6</b>
<b>VII. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN-----</b>	<b>7</b>
<b>1. EVOLUCIÓN DEL SISTEMA PRODUCTIVO-----</b>	<b>7</b>
<b>1.1. El sector Turismo en el Principado de Asturias-----</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Incorporación de tecnologías de la información y la comunicación-----</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Medio ambiente-----</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Cambios técnicos y organizativos específicos del sector-----</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Situación de las Pymes y microempresas. Análisis de las relaciones laborales-----</b>	<b>11</b>
<b>2. CAMBIOS EN LAS OCUPACIONES DEL SECTOR-----</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Ocupaciones específicas y relacionadas de los procesos productivos del sector-----</b>	<b>13</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL-----</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Volumen de empleo en función las variables que tipifican la relación laboral--</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Cambios derivados de la evolución del sistema productivo en los perfiles profesionales-----</b>	<b>15</b>
<b>4. TENDENCIAS DE LAS OCUPACIONES Y PREVISIONES DE EVOLUCIÓN---</b>	<b>15</b>
<b>5. ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN DEL SECTOR-----</b>	<b>17</b>
<b>5.1. Necesidades de formación detectadas-----</b>	<b>17</b>
<b>5.2. Oferta formativa existente-----</b>	<b>19</b>
<b>5.3. Dificultades de acceso a la formación-----</b>	<b>19</b>
<b>5.4. Detección de necesidades de formación-----</b>	<b>21</b>
<b>5.5. Análisis anticipatorio de la demanda y la oferta de la formación para los próximos tres años-----</b>	<b>22</b>
<b>5.6. Acciones e itinerarios formativos que es necesario articular para responder a las necesidades de formación-----</b>	<b>24</b>

## **I. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA**

La entrevista en profundidad, como técnica generadora de información primaria, presenta ventajas como la riqueza informativa o la capacidad de ofrecer el contraste cualitativo a los resultados obtenidos a través de procedimientos cuantitativos. Asimismo, la entrevista favorece la comprensión de temas debido al contacto directo con expertos en la materia, capaces de enriquecer, corroborar o refutar posibles argumentos planteados durante el análisis documental.

Con esta técnica se ha recabado información acerca de los tres bloques de contenido en los que se estructura la investigación: situación económico-empresarial, situación ocupacional y situación formativa del sector Turismo en el Principado de Asturias.

En este informe, se analizan los resultados de las entrevistas realizadas recogiendo declaraciones realizadas por los expertos entrevistados, extraídas de las transcripciones de las entrevistas. Los criterios de selección de las citas son: la vinculación con los objetivos de la investigación, la riqueza informativa o información que aporta, la relevancia de la aportación y su trascendencia.

Se ofrece una relación de entidades participantes expuesta en formato de tabla en páginas posteriores, en la que también se detallan los siguientes aspectos: el cargo del entrevistado, la fecha de realización de la entrevista y el colectivo al que pertenece el informador clave.

Con la finalidad de obtener la mayor información posible acerca de los tres bloques de contenido establecidos (Bloque I: Análisis económico-empresarial, Bloque II: Análisis ocupacional y sociolaboral y Bloque III: Análisis Formativo), se ha realizado en total 15 entrevistas a representantes de entidades vinculadas al sector Turismo en el Principado de Asturias.

## **II. PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS**

Los expertos entrevistados fueron seleccionados por ser considerados conocedores del sector, tanto por su vinculación profesional, como académica, de manera que pudieran proporcionar información relevante acerca del sector Turismo en el Principado de Asturias.

De forma concreta, las entrevistas se han realizado a representantes de los siguientes colectivos:

- Expertos en el sector pertenecientes al mundo académico y la consultoría.
- Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública vinculados al sector Turismo en Asturias.
- Representantes de asociaciones y organizaciones empresariales vinculadas al sector Turismo.
- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores del sector.
- Gerentes y directivos de empresas significativas del sector Turismo.
- Responsables de formación y recursos humanos de empresas del sector.
- Representantes de entidades gestoras de Formación Continua.
- Trabajadores que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas del sector.

### **III. OBJETIVOS**

A través de esta técnica de investigación se han alcanzado los siguientes objetivos:

- Obtener una visión global cualitativa del ámbito de estudio a través de las percepciones y apreciaciones de expertos relacionados con el Turismo, derivadas de su vinculación y experiencia en el sector.
- Conocer los argumentos y valoraciones que los representantes de entidades públicas y asociaciones empresariales implicadas expresan sobre la situación económica, empresarial y sociolaboral del sector.
- Recopilar información cualitativa acerca de los nuevos modelos de desarrollo turístico existentes la región, así como de las estrategias de desestacionalización propuestas por los expertos.
- Analizar las apreciaciones relativas a la situación ocupacional aportadas por responsables de empresas representativas del sector.
- Recabar información acerca de la formación impartida en el sector de Turismo a partir de valoraciones expresadas por personas o entidades relacionadas con el ámbito formativo.
- Posibilitar el análisis de la temática objeto de estudio desde diferentes perspectivas que enriquezcan el contenido.
- Contrastar la información disponible, gracias a la diversidad de opiniones obtenidas mediante la realización de esta técnica.
- Disponer de información amplia y concreta que facilite el diseño de los instrumentos de recogida de información de técnicas, tales como el cuestionario estandarizado para la encuesta telefónica o el cuestionario del Método Delphi.

### **IV. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de esta técnica se han realizado 15 entrevistas abiertas a personas consideradas informantes cualificados por su conocimiento y vinculación con el sector objeto de estudio. Las entrevistas se han desarrollado dentro de un marco y un contexto social dados, de forma que se ha precisado la presencia de un entrevistador (sujeto que realiza la entrevista) y de un entrevistado (informante que aporta la información requerida por el entrevistador). El entrevistador ha sido un profesional entrenado para esta tarea según instrucciones concretas.

Dentro de esta fase es necesario destacar dos momentos relevantes: la elaboración del instrumento de recogida de información, en forma de guión abierto, y el desarrollo de las entrevistas.

#### Instrumento de recogida de información

Para establecer un orden o secuencia se ha utilizado un guión predeterminado, integrado por preguntas abiertas, diseñado a partir de la información recabada en la fase documental e integrando los principales temas y subtemas como puntos a tratar a lo largo de la conversación.

Para obtener información detallada sobre todos los aspectos recogidos en cada uno de los tres bloques de información en los que se divide el Informe Final, el guión se ha estructurado en tres bloques. Cada bloque ha perseguido unos objetivos distintos en cuanto a obtención de información:

- Bloque 1, destinado a recopilar información acerca de la situación económico-empresarial del sector Turismo en Asturias.
- Bloque 2, a través del cual se recabó información sobre la situación ocupacional y sociolaboral del sector.
- Bloque 3, en el cual se incluían preguntas dirigidas a obtener información relativa a la situación formativa del sector objeto de estudio.

Debido a la estrecha vinculación de los entrevistados con la temática objeto de estudio, todos han contestado a las preguntas establecidas para cada uno de los bloques de contenido. No obstante, en función de los conocimientos del entrevistado sobre cada bloque, se ha profundizado en mayor o menor medida. Asimismo, los guiones han sido adaptados según el perfil del entrevistado, con la finalidad de obtener la mayor información posible.

#### Desarrollo de las entrevistas

Las entrevistas se han concertado en función de la disponibilidad de los informantes y se han realizado siguiendo unas normas que han favorecido el desarrollo de éstas.

En cuanto al procedimiento de recogida de información, éste ha consistido en la grabación de las entrevistas en profundidad en soporte digital. El instrumento empleado ha sido un cuestionario semiestructurado.

## **V. MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Una vez recogida la información a través esta técnica, se ha realizado un análisis de discurso y de contenido con objeto de identificar unidades de sentido detallando los argumentos que respondían a los objetivos de la investigación, así como aquéllos que confirmaban, avalaban y enriquecían los resultados de la investigación.

El análisis de las entrevistas en profundidad ha perseguido un fin específico y concreto: la comprensión del mundo tal y como el propio entrevistado lo construye. Esta tarea de estudio sitúa a los investigadores en una posición de *EMIC*, es decir, el recorrido del análisis del discurso respeta la subjetividad del entrevistado y evita cualquier tipo de criterio personal y/o postura ideológica por parte del investigador.

Las tareas de análisis han comenzado con la escucha activa de la entrevista grabada y la lectura detenida del contenido transcrito. A continuación, el técnico ha iniciado el proceso de reconstrucción del corpus lingüístico para dar alcance a los objetivos establecidos.

En el análisis del discurso se han contemplado dos dimensiones, el texto y el contexto. Por ello, la contextualización de los argumentos expresados por el entrevistado ha sido de orden transversal, esto es, ha acompañado todo el proceso de estudio. El objetivo fundamental era la búsqueda y sistematización de las categorías utilizadas por el entrevistado. El recurso a las categorías ha permitido codificar toda la conversación a través de conceptos.

Una vez fijados los núcleos centrales, las categorías globales (conceptos-eventos), se ha elaborado el plan específico de análisis. Seguidamente se ha iniciado el proceso deductivo que ha consistido en:

- Segmentar la información sujeta a las categorías de interés para el estudio.
- Codificación de cada división realizada. Se han propuesto los conceptos comunes asociados a cada división. Estos conceptos, de orden más general, sugieren varias dimensiones, razón por la cual se han ido codificando las subdivisiones del texto de manera progresiva hasta lograr una completa codificación del texto. Esta categorización ha permitido efectuar dos tareas: establecer las relaciones entre las diferentes categorías (equivalencia, contradicción...); y señalar los conceptos sensibilizadores destacados por la importancia que les atribuye el entrevistado.

## VI. RELACIÓN NOMINAL DE INFORMADORES CLAVE

La relación nominal de informadores clave a los cuales se les realizó la entrevista se muestra en la siguiente tabla:

Nº	ENTIDAD	NOMBRE	CARGO	COLECTIVO
1	Asociación Asturiana de Centros Colaboradores de Formación	Francisco Menéndez	Presidente	Gestor de Formación
2	Escuela Universitaria Jovellanos.	Eduardo del Valle	Coordinador de Sistema de información turística	Experto académico
3	Asociación de Agencias de Viaje (AEDAVE)	José Mª Diez	Presidente	Representante de una Organización Empresarial
4	Asociación regional de casas de aldea (ARCA)	Antonio Fernández García	Presidente	Representante de una Asociación Profesional
5	Escuela Universitaria Jovellanos.	Julia Gutiérrez Artidiello	Equipo de dirección del master en turismo	Experto académico
6	Sociedad Mixta de Turismo de Gijón	Joaquín Miranda	Presidente	Representante de una Asociación Profesional
7	Asociación Empresa Mujer (ASEM)	Enriqueta Gómez	Presidenta	Representante de una Asociación Profesional
8	Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO.	Alfredo García Fernández	Secretario General	Representante de una Entidad Sindical
9	Federación de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego (FTCHTJ-UGT)	Marta González Menéndez	Secretaria General	Representante de una Entidad Sindical
10	LOESTUR Centro de Formación de Turismo	Carmen	Directora	Gestor de Formación
11	RURALIA Asociación del Turismo rural	Pedro Cembreras	Presidente	Representante de una Organización Empresarial
12	Hotel AC Oviedo	Luís Trancho	Director	Director de una empresa representativa del sector
13	Escuela de Hostelería de Asturias	Marta Ávila	Directora	Experto académico
14	Asociación Empresarial de Hostelería de Asturias	Lucía	Responsable dpto. formación	Representante de una Organización Empresarial
15	Dirección General de Turismo de Asturias	Elisa Llanceza	Directora General	Representante de la Administración Pública

## VII. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. EVOLUCIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO

#### 1.1. El sector Turismo en el Principado de Asturias

“Cada vez hay más hoteles y más plazas y cada vez hay más visitantes y en distintos momentos del año. Antes era mucho más concentrado en el verano y ahora sobre todo lo que es el turismo urbano es más o menos durante todo el año y luego cambios de tendencias generales quiero decir que en Asturias y Gijón la tendencia y el crecimiento es superior a otros sitios. Luego hay cambios generales del mundo que tienen que ver con la tecnología que tienen que ver con Internet con los hábitos de la población, las vacaciones se dividen en varias veces y los fines de semana adquieren mucha más importancia y no sólo las vacaciones del año. Hay cambios generales que afectan al mundo entero hasta el cambio climático y lo que nos queda por ver en los países competidores de España y luego hay cambios exclusivamente en el mercado regional y local. En Gijón concretamente por simplificar todo esto que te estoy diciendo hay un crecimiento muy importante del turismo de reuniones.”

*Representante de organización empresarial*

“En la hostelería, no en la hotelería y sobre todo en la ciudades grandes ahí me da la impresión que en los hoteles de cuatro estrellas, en el área central de Asturias se está creando bastante empleo otra cosa es la calidad del empleo.”

*Gestor de formación*

“Sobre un sector como el que estamos hablando ahora de casas aldea de turismo rural hace unos diez o doce años no existían alojamientos rurales y ahora casi... Ha habido un crecimiento muy importante en muy poco tiempo así como el crecimiento de número de clientes que ocupan nuestros establecimientos año a año.”

*Representante de organización empresarial*

“El desarrollo del turismo como te decía al principio va al unísono con el desarrollo de la sociedad. La creación de nuevas empresas de turismo ha sido evidente. Sobre todo en lo que se refiere al turismo rural. Es un sector que hace pocos años no existía y ahora esta en auge.”

*Representante de organización empresarial*

“Hay que tener en cuenta que Asturias tenía un turismo activo que no estaba muy desarrollado, sobre todo la zona oriental. Ya tiene un equipamiento en cuanto a turismo activo que no tenía hace algunos años. El turismo rural ha tenido un crecimiento espectacular en los últimos años en Asturias. El turismo en general yo diría que el turismo rural y el turismo activo junto con el deporte que esta creciendo ahora.”

*Representante de organización sindical*

“En los últimos años podemos decir que se han consolidado, se han desarrollado, se venían desarrollando en turismo rural, y se han consolidado ya dentro de la estructura turística, sobre

todo el tema dentro del turismo rural, el turismo activo. Tienen sus problemáticas pero se puede decir que se han desarrollado.”

*Representante de organismo público*

“Los cambios a nivel de empresa más significativos, son la entrada, por ejemplo, en el turismo de ciudad, de cadenas hoteleras, de grupos de empresas, que o bien por contratos de gestión o porque ellos ya hacen todo el alojamiento, la construcción, el inmueble es de ellos, pues han dinamizado y han introducido un elemento de competitividad en el turismo de ciudad, de hecho han motivado que otros hoteles tradicionales, que llevan toda la vida, hayan procurado mejorar, hayan realizado inversiones importantes en sus establecimientos, y eso ha modernizado el sector”

*Representante de organismo público*

“El crecimiento lo tendrán todos los sectores que están dentro del turismo pero el turismo rural al ser más reciente y el más nuevo el que más desarrollo puede tener o más margen de mejora puede tener y cómo afecta al sector pues cada vez el turismo es una actividad más importante en Asturias”

*Representante de organización empresarial*

“Se están produciendo esos cambios, esas modernizaciones del tejido con la entrada de nuevos competidores, de nuevas empresas, de nuevos promotores, incluso pequeños establecimientos que se puedan abrir en villas o lugares, que abren con unos estándares elevados, hoteles de más categorías, pues han hecho que también establecimientos tradicionales, como puedan ser hostales o pensiones que traten de modernizar sus instalaciones, e incluso esta producción cambia el aumento de la categoría, pasar de ser pensiones a hoteles de una estrella, incluso de dos estrellas, y algunos incluso han cerrado porque han visto que no tenían hueco en el mercado.”

*Representante de organismo público*

“El turismo como actividad transversal, que influye en el resto de las actividades económicas de una zona o lugar, pues juega un papel importante la dinámica de todas estas empresas que puedan beneficiarse, se va a dar valor añadido a todo, a toda la industria.”

*Representante de organismo público*

“Gijón tiene el mayor número de bares de toda España, eso no lo digo yo, lo dicen los datos, por metros cuadrados, el que más bares tiene, o por habitantes. Pues a lo mejor en unos años, en un futuro, hay que ver un tema de cierre de bares, o no...dependiendo de como vaya la demanda, luego está que si se dedican a atender al público de afuera y dejan de atender al de toda la vida...el de la casa, el lugareño igual ya no vuelve... está claro que a través de la formación al empresario por un lado, inculcándole estas nuevas visiones de la necesidad de que tiene que modernizar su gestión en todos sus ámbitos (empresa y trabajadores), y por otro lado la formación de trabajadores, y por otro lado las condiciones.”

*Representante de organismo público*

“El primer impacto importante es la generación de nuevos empleos, una mejora de esa oferta una cualificación mejor de los empleados. En definitiva que es un sector que esta aportando riqueza a la comunidad asturiana.”

*Representante de organización empresarial*

“Partiendo de un turismo clásico de sol y playa, que tenía en la región un escaso potencial por la difícil climatología, la intervención de la Administración Regional a mediados de los ochenta se encaminó a desarrollar el turismo en el medio rural que, una vez demostrada su viabilidad, se extendió por toda la región gracias a la iniciativa privada. Posteriormente se han ido desarrollando nuevos tipos de turismo, como el turismo activo y de ocio, cultural, urbano (vinculado a las grandes ciudades), gastronómico, de negocios, de ferias y congresos... El turismo rural y activo presenta ya algunos problemas de saturación, mientras que el resto tienen todavía un importante potencial de crecimiento.”

*Representante de organización sindical*

“La oferta de alojamientos sigue siendo de establecimientos de pequeño tamaño en cuanto a número de plazas y de trabajadores, con forma jurídica de empresa individual o comunidades de bienes. La presencia de cadena de hoteleras y grandes grupos empresariales es reducida, aunque creciente. La actividad de restauración también está desarrollada básicamente por establecimientos independientes y sociedades limitadas y empresas de tipo familiar.”

*Representante de organización sindical*

## **1.2. Incorporación de tecnologías de la información y de la comunicación**

“Hace unos años Internet no era accesible en gran parte del territorio, y ahora prácticamente el 100% del territorio tiene accesibilidad cada vez los propietarios son menos reacios a tener su ordenador a tener su página Web a contestar correos electrónicos todo eso es importante para nuestros alojamientos sobre todo en lo que es la comercialización.”

*Representante de organización empresarial*

“Las nuevas tecnologías creo que están cambiando los hábitos de consumo, sobre todo en el sector turístico. Se retrasan las reservas porque confías que vas a tener información en el último momento, porque en el último momento te sientas delante del ordenador y puedes empezar a ver donde reservas un hotel, donde contratas una excursión, qué museo vas a ver. Entonces quizás eso está afectando a que los empresarios ven que llega julio por ejemplo y no tienen reservas y luego a lo mejor cuando llega el momento tienen muchos clientes.”

*Gestor de formación*

“Pero a la vez las nuevas tecnologías, sobre todo Internet van evolucionando y cambiando el perfil del viajero y de la agencia de viajes.  
(...) El paso de las empresas a las tecnologías de la información y de la comunicación. Aquí nadie que monte ahora un hotel puede dejar esto al margen, quiero decir que a parte de la gestión que parte del aprovisionamiento normal lo otro es una herramienta de venta imprescindible. Quien no considere esto pues... y no solo para las reservas sino también para la difusión y para la gestión.”

*Representante de organización empresarial*

"El 80% de las personas que van a realizar un viaje busca información del destino en Internet pero los datos como son tan exponenciales no sé decírtelos pero el 30%-40% reserva billete por Internet billetes de avión por Internet incluso más, pero en dos años será mayor. Quien no considere esto en relación con su hotel, (...) pues se queda fuera del mercado. Así de claro."

*Representante de organización empresarial*

"Hubo un gran esfuerzo, sobre todo, por parte de la administración pública, y de una parte del sector, de algunos empresarios del sector de concienciar a estos pequeños y medianos empresarios en la necesidad de innovar, de tener tecnología a su disposición de poder controlar su ocupación o su lleno con informática ya: porque algunos eran reacios. Yo creo que ahí si se produjo un cambio importante."

*Representante de organización sindical*

"Yo creo que es fundamental para dar a conocer el turismo en Asturias. Y ya no hablo del turismo como los planes de desarrollo y de los planes de dinamización turística que eso es competencia de la administración sino de dar a conocer a Asturias y de lo que tiene Asturias para ofrecer a los turistas."

*Representante de organización sindical*

"Ya no estamos hablando de un sector que depende de un turismo de veraneo, sino que tenemos que apostar por un sector profesional, donde la gestión tiene un papel importante, tener buenos gestores es fundamental. Las nuevas tecnologías van a ser un apoyo importante para esa nueva gestión, igual que la formación de los empresarios, los nuevos empleos, las nuevas personas que están saliendo de los distintos estudios, de FP, diplomados, o licenciados, que puedan aportar a la modernización del sector. Luego está la parte de Internet, que como comentaba anteriormente, es un aspecto fundamental, y es una herramienta que está cambiando continuamente."

*Representante de organismo público*

"Junto con las fórmulas más tradicionales (publicidad en folletos de agencias de viaje, edición de material promocional...), la introducción de nuevas tecnologías ha favorecido la aparición de nuevas fórmulas de comercialización: presencia en centrales de reserva, participación en programas de bonos y talones, promociones de fin de semana, desarrollo de páginas web propia, presencia en páginas web ajenas..."

*Representante de organización sindical*

"Se ha realizado un esfuerzo importante en este sentido, aunque todavía el grado de implantación de equipamientos tecnológicos y técnicas de gestión es relativamente bajo. No obstante, la entrada de las grandes cadenas hoteleras en los últimos tiempos está haciendo reaccionar al tejido empresarial regional hacia una mayor inversión en esta materia. Hablamos de la incorporación del fax, equipos informáticos, programas informáticos de reserva y gestión, accesibilidad a Internet, página Web y correo electrónico propios, terminales de punto de venta, etc."

*Representante de organización sindical*

“La introducción de nuevas tecnologías en el sector turístico está mejorando las formas de organización, comercialización y prestación de servicios por parte de la oferta. Así por ejemplo, está posibilitando un aumento de la contratación directa, en detrimento de la intermediación de operadores turísticos y agencias de viajes.”

*Representante de organización sindical*

### **1.3. Medio ambiente**

“El turismo lo que hace al final es crear ese tejido que dices de una forma muy uniforme en toda la región y yo creo que eso es importante y otra cosa importante es el que cierta gente resida en los municipios de la zona rural cuando ahora hay un despoblamiento. El turismo ayuda a fijar población en esas zonas que poco a poco se iban despoblando.”

*Representante de organización empresarial*

Sobre el surf, “Si no hay infraestructura. Si solo tengo el viento no es suficiente, solo esta el mar y esta gente tiene que comer, que alojarse, tiene que tener el mantenimiento de las tablas y de todo eso. A lo mejor en Asturias podría funcionar ese tipo de turismo, que es un turismo respetuoso con la naturaleza hasta cierto punto.”

*Gestor de formación*

### **1.4. Cambios técnicos y organizativos específicos del sector**

“Incluso hacer las camas, el departamento de pisos de un hotel, siempre se hacen las camas y se hace la limpieza pero la organización ha cambiado muchísimo porque hay programas de ordenador y porque en los hoteles ahora la gobernanta, el jefe de mantenimiento todo el mundo tiene un ordenador con unos programas específicos y entonces claro que ha cambiado la forma de trabajo. Llevar el mantenimiento de hace unos años no tiene que ver nada como se lleva el mantenimiento ahora y entonces ha cambiado todo de una manera u otra y lo mismo ocurre en la cocina. Tiene unas pantallas con unos programas van poniendo el coste de cada materia prima. En algunos restaurantes así importantes los cocineros a veces comentan que lo que ahora son es oficinistas porque tienen que meter mucha información. Si hacen una merluza a la cazuela o sea se separa lo que cuesta el aceite lo que cuesta las almejas que echaron, lo que cuesta no se que, se separa lo que echas y luego se estudia el coste el coste del plato.”

*Gestor de formación*

### **1.5. Situación de las Pymes y microempresas. Análisis de las relaciones laborales**

“El sector turismo engloba muchos subsectores yo diría que casi coincide ya con el sector servicios y yo creo que donde está principalmente el problema es en la hostelería e incluso pues si nos vamos a tipos de puestos también los problemas son distintos. No es lo mismo ser camarero a ser cocinero tanto desde el punto de vista de la dignificación del puesto como desde el salario o de las relaciones, entonces aquí hay mucho que hablar pero yo creo que donde esta la principal dificultad es en el sector de la hostelería.”

*Representante de organismo público*

“Si tú contratas un ayudante de cocina y no sabe hacer nada pues entonces te amparas en eso y le pagas poco. Luego ya sabe hacer mucho, cuando pasan unos meses ya sabe mucho pero

bueno el contrato era con unos ingresos pequeños. Lo que pasa es que si tú ya contratas un ayudante de cocina que sabe de su oficio tendrás que pagarle más.”

*Gestor de formación*

“Se está creando empleo evidentemente se crea empleo pero es empleo de baja calidad. Hay muchos jóvenes que encuentran empleo en el sector servicios. Te encuentras salarios bajísimos. En los hoteles los salarios son muy bajos en cualquier sector no en el sector directivo pero en cualquier subsector. Después lo estamos viendo cuando sales, en la hostelería pues ya lo ves la gente trabaja muchas horas”

*Gestor de formación*

“Hay muchas dificultades a la hora de hacer una contratación que se ajuste a lo que marca la normativa laboral vigente, los salarios de hostelería no son salarios altos como para que la gente trabaje horas, nocturnidad, trabaje domingos, trabaje festivos (...)  
Los empresarios se empeñaron en que no querían pagar antigüedad. Los empresarios, en general, porque los hay muy majos pero pasan muchísimo. No quieren fidelizar el sector porque les sale caro, no quieren pagar extraordinarias”.

*Representante de organismo sindical*

“Cuando estamos hablando de entrada de nuevas empresas, nuevas fórmulas de gestión, de modernización de la propia gestión a través del propio empresariado, es que se adopten medidas que beneficien desde el punto de vista de la empresa al propio trabajador. La hostelería, cualquier restaurante, cualquier hotel, cualquier actividad... tiene que trabajar desde el ámbito de la empresa. Sabemos que las empresas funcionan y tienen que aplicar las mismas reglas de juego, y pienso que la modernización de la gestión por parte de esas empresas va a modernizar el trato, las condiciones laborales, incluso el como trabajan los propios empleados, les va a rentar y que puedan hacer su trabajo de forma mejor, y más agradable, beneficio común de todos.”

*Representante de organismo público*

“Uno de los primeros pasos que hay que dar en este sentido (...) es la dignificación del turismo como actividad (...) la necesidad de profesionalizar el sector, que el turismo tiene que funcionar como cualquier otra rama de actividad, y lo primero pasa por dignificar la actividad (...) y eso pasa por la formación de esos profesionales, y por otro lado, para atraer a la gente, para que esa profesión sea atractiva, la dignificación también pasa por las condiciones laborales.”

*Representante de organismo público*

“El turismo, no puede ser ajeno a cualquier otra rama de actividad, igual que en la construcción, igual que en otras empresas de otro ramo. Hay unos convenios, y hay que aplicarlos, hay que fomentarlos, y pienso que mediante la modernización, los propios empresarios van tomando conciencia, necesitan que sus empresas funcionen, que sus establecimientos funcionen como empresas, van a ver que eso es necesario. Lo que es una autoconcienciación realmente.”

*Representante de organismo público*

## **2. CAMBIOS DE LAS OCUPACIONES DEL SECTOR**

### **2.1. Ocupaciones de los procesos productivos del sector**

“De la parte que conocemos de la parte de agencias, ocupaciones que se vean afectadas yo creo que ninguna porque aunque haya Internet se siguen abriendo agencias, la gente se sigue colocando porque nosotros aquí aparte de los cursos llevamos una bolsa de trabajo las agencias y controlamos un poco, puesto que las agencias nos llaman a nosotros. A lo mejor el personal que esta en el aeropuerto a lo mejor sí, porque en los aeropuertos para determinadas compañías de bajo coste como se hace todo a través del billete electrónico.”

*Gestor de formación*

“Por una parte está la tarea de comercialización del producto, la presentación de ese producto, lo que es el marketing genérico del producto. No solo ha de ser bueno sino que ha de presentarse. Si no se presenta bien el producto se vende mal eso por una parte y por otra parte la formación del personal es mas exigente porque el cliente es más exigente en todos los ámbitos no solo en la profesionalidad de los que les asisten sino Tb. en el factor precio. A la hora de ofertar nuestros productos han de estar en franca competencia con nuestros mercados adyacentes.”

*Representante de organización empresarial*

“El sector de agencia de viajes ya se está notando hay personas mas cualificadas. En el sector hotelero lo mismo, en las grandes redes de distribución pues afecta y tienen que amoldarse a ellas. Y en cuanto al empleo genérico de asistencia a los posibles clientes mayor cualificación del personal que les atiende.”

*Representante de organización empresarial*

“Se está creando un perfil más formado, más cualificado evidentemente porque lo requieren los sistemas, lo requiere el nuevo cliente que viene. Ahora dominar un idioma o dos es francamente necesario. Hay otros idiomas emergentes chino, japonés y demás que se van a ir imponiendo porque la lógica no lo va a pedir. Eso es evidente y contra eso no se puede ir es decir el personal hemos de prepararnos más para asistir a este nuevo cliente que va surgiendo.”

*Representante de organización empresarial*

“En los aeropuertos, en hoteles, a lo mejor si en departamentos de calidad por ejemplo que si que se está contratando gente para controlar un poco eso porque en realidad hay tanto en el mercado que yo creo que la calidad hoy en día es lo más importante. Por eso a lo mejor crear unos departamentos específicos de calidad, pero por lo demás de momento yo creo que de aquí a unos años no creo que cambie”

*Gestor de formación*

“La necesidad de diversificar y adaptar el sector tanto turístico y hotelero a una demanda más dinámica y exigente con la evolución experimentada.”

*Representante de organización sindical*

### **3. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL**

#### **3.1. Volumen de empleo en función de las principales variables que tipifican la relación laboral**

“En la parte de hoteles hay un departamento que se ocupa básicamente u ocupaba de la entrega de llaves que está desapareciendo porque casi todos los hoteles funcionan con la tarjeta. Luego en vez de encontrarse en conserjería con dos personas pues a lo mejor con una es suficiente porque cada uno lleva su tarjeta su llave y desde que llega de las vacaciones hasta que se marcha no tiene que ni que dejar ni que volver a pedir las llaves.”

*Gestor de formación*

“Con tanto sistema informático que a lo mejor se puede prescindir de personal pero también depende en que determinados sectores, porque por ejemplo en la parte de hoteles hay mucho sistema, está muy informatizado pero aún así se necesita gente lógicamente que atienda los turistas y a la gente que llega a los hoteles. En las agencias pasa lo mismo Internet con los portales para reservar viajes y demás está quitando trabajo pero nosotros aquí estamos viendo lo contrario, al revés, que cada vez se están abriendo más agencias de viajes.”

*Gestor de formación*

“La primera repercusión positiva es poder ser un destino que trabaje todo el año. Te decía que en otros lugares de vacaciones por excelencia donde sólo hay turismo de verano al final hay trabajo para tres meses o para cuatro. Aquí aunque lógicamente no sea en la misma proporción habrá que reforzar los contratos los hoteles, los restaurantes y la mayoría de los negocios turísticos están abiertos todo el año. Hay distintos niveles de actividad pero en principio se está rompiendo esa palabra tan maldita que es la estacionalización.”

*Representante de organismo público*

“Antes sólo había trabajadores de verano ahora puede que haya trabajadores durante todo el año, otra cosa son las relaciones laborales pero yo creo que da vez hay más empleo en el sector y más riqueza otra cosa es como se reparte esa riqueza.”

*Representante de organismo público*

“En los momentos punta del sector de la hostelería o incluso servicios que antes estaban adaptados a un número de clientes que lógicamente eso tiene que evolucionar si antes había trabajadores de servicios o taxi o capacidad de salas de reuniones para un determinado número de visitantes, si cada vez hay más visitantes, si cada vez crece la demanda de servicios turísticos tendrá que crecer también la oferta y ese es un poco el secreto de todo.”

*Representante de organismo público*

“El impacto de la explotación del sector turismo para el trabajador si hablamos de creación de trabajo se crearon muchos puestos de trabajo. Ahora mismo hay más de 60.000 personas en Asturias trabajando en el sector turístico, hablamos de hotelería, restauración casas aldeas, todo lo que es actividad turística. Estamos hablando de muchísimos trabajadores. A lo mejor en el último dato que yo recuerdo ahora mismo me parece era en el 2004-2005 y eran 50.000 es que se crece de forma considerable pero en el trabajador directamente un impacto no tuvo, en la generación de empleo, sí.”

*Representante de organización sindical*

### **3.2. Cambios derivados de la evolución del sistema productivo en los perfiles profesionales**

“Si la previsión es que cada vez haya más visitantes más turistas, más extranjeros y más reservas por Internet. Enlazaría desde la mayor dignificación para los puestos de camarero que parece que hacen falta hasta la especialización de otras ocupaciones que evidentemente habrá que ir porque van cambiando muy rápido. Que si antes un camarero o el dueño de un restaurante no tenía la carta en inglés, no sabía inglés o francés o tal, hay que ir preparándose para eso, si alguien en un hotel no vendía por Internet pues hay que ir preparándose para ello.”

*Representante de organismo público*

“Aquel paternalismo excesivo se tendrá que modificar. Evidentemente no solo se puede atajar con buena voluntad sino que se ha de estar preparado. Todos conocemos en el sector nuestro aquellas personas que regentan establecimientos turísticos donde la voluntad de esas personas pues era un elemento suficiente pero ahora se exige más, no solo buenos modales sino buena preparación.”

*Representante de organismo público*

“Yo creo si hay una tendencia creciente pero también sustancialmente de modelo no, a otras ocupaciones radicalmente distintas no. A lo mejor igual nos reforzamos en algunos campos concretos. Igual aumentan los vuelos y si aumentan los vuelos pues tendríamos más empleo ligado con el aeropuerto con las empresas que cubren las necesidades de los vuelos en cuestión.”

*Gestor de formación*

“Si tenemos en cuenta que el sector turístico y la gente y los turistas son cada vez más exigentes, habría que tener en cuenta que el trabajador cada vez tendrá que tener mayor cualificación y formación profesional para prestar un mejor servicio una mejor atención. Yo creo que los perfiles han cambiado más Tb. más en hotelería que en restauración.”

*Representante de organización empresarial*

“La dirección, todos los empleados, se van a ver afectados con la orientación a la atención al cliente, eso es una variable fundamental, realmente. La dirección, si se profesionaliza la dirección de los establecimientos, si se modernizan, pues, lógicamente, eso afectará a la asignación de tareas del resto de trabajadores, a la plantilla, pero sobre todo una orientación, que es claramente hacia el consumidor, y eso es necesaria.”

*Representante de organismo público*

### **4. TENDENCIAS DE LAS OCUPACIONES Y PREVISIONES DE EVOLUCIÓN**

“Yo me referiría más a la especialización y a la desestacionalización de esas ocupaciones Las ocupaciones puede que sean las mismas pero cada vez necesitaremos más guías turísticos y los necesitaremos en alemán y ahora hay nuevos productos y hay un autobús turístico pues necesitaremos un conductor. Son ejemplos tontos pero a medida que va creciendo el mercado pues se necesitara. Yo iría más a la formación y a la especialización”

*Representante de organismo público*

"En este sector el número y las tendencias dicen que va todo a más cada vez a más y si necesitábamos guías turísticos para un número de visitantes ahora necesitaremos más .Yo creo que desaparecer nada o casi nada siempre que se reciclen esas ocupaciones."

*Representante de organismo público*

"Tendrían que aparecer nuevas ocupaciones a lo mejor ligadas con la oferta de ocio, si traemos aquí al turista y queremos que esté más días hay que proporcionarle una oferta de ocio mayor, el paisaje es muy bonito todo maravilloso pero la gente tiene mentalidad de ciudad y quiere hacer cosas. Entonces posiblemente aparezcan más empleos ligados pues yo que sé, con acuarios, con spas, con centros de interpretación, con una oferta complementaria .Y luego también quizás empresas de turismo activo, igual habría que ampliar esa oferta. No solo hay que bajar en canoa por el Sella sino hacer unas ofertas más amplias."

*Gestor de formación*

"Hay que llenar el tiempo de los turistas para que estén mas días aquí. Tienen que tener una oferta de ocio. En Gijón por ejemplo el camino parece que está acertado porque ahora hay muchas cosas que ver. Y vas a Gijón y no solo es la playa sino que ahora esta muy bonita la ciudad y luego tienes el botánico, tiene museos de arte, el paseo ese que se ha hecho al lado del mar, tienes el acuario tienes muchas cosas eso contribuye a que estés mas días allí. Por ahí van los tiros. Lo que pasa es que eso exige inversiones y luego al igual esas inversiones no son rentables Tenemos también que tratar que de esas instalaciones con los ingresos que tengan cubran los costes."

*Gestor de formación*

"Tienden a desaparecer las ocupaciones que son menos profesionalizadas, es decir, el que hace de todo, me parece que eso es lo que tiende a desaparecer. Pero no sólo aquí en el sector servicios sino es en todos los sectores. Yo creo que vamos cada vez más hacia una profesionalización y hacia una especialización."

*Gestor de formación*

"Habrá una mayor falta de personal cualificado por la dificultad que tiene trabajar en el mundo del turismo, que es un trabajo bastante sacrificado. Cada día se encuentra menos gente cualificada porque cada vez hay menos gente dispuesta a trabajar en un sector difícil, duro, mal pagado, que no reúne condiciones que mejore la calidad de vida y que haga compatible, por ejemplo, la vida laboral y familiar. O sea que tú puedas tener un horario como tiene la gran mayoría de la gente, que luego puede tomar algo, dar una vuelta. En estos sectores se da mucha dificultad .Yo creo que la mayor dificultad que va a encontrar el sector va a ser esa."

*Representante de organización sindical*

"Si hablamos de turismo activo se van a crear nuevos puestos de trabajo que ahora no figuran en ningún sitio. Lo que hablamos pues el senderismo, montar a caballo, bajar en canoa. Se me ocurre a mi pensar en no se qué lugar de España había un hotel en el que tu podrías hacer de actor un día."

*Representante de organización sindical*

"Si te vas a las tendencias del mercado. Pues seguramente habrá innovaciones en el mercado que requerirán otras cualificaciones profesionales. Yo de eso estoy convencida. Yo creo que en Asturias por ejemplo la de animador seguramente será una figura que habrá que tener en cuenta si se quiere aumentar la estancia del turismo aquí. La gente viene aquí tres días y si no le ofreces alternativas, si que bonito y tal pero se va porque hay otros sitios que les ofrecen otras cuestiones."

*Representante de organización sindical*

"Yo no veo ninguna ocupación que tienda a desaparecer, que debería de tender a desaparecer si, todas aquellas como ayudante de camarero, como ayudante de cocina, que tiene poco significado, por lo que hablamos antes de la cualificación que se necesita y tal (...) No es que desaparezca la figura y a lo mejor como modelo de aprendizaje. Lo que pasa es que la tendencia es contratar como ayudante de camarero y ayudante de cocina. En la contratación, en ese sentido, la especulación es terrible."

*Representante de organización sindical*

"Habría que revisar el catálogo. Se estructuran más en función de competencias. Se estudia en función de eso las diferentes competencias formativas. Se intenta ir a lo más específico. Esto beneficiaría a gente que trabaja y que nunca se formó. Mantener esa formación a lo largo de la vida laboral de la persona sería lo adecuado."

*Gestor de formación*

"Jefe de economato y bodega, desaparece, y se integra en "camarero de restaurante y bar", algunos perfiles se integran en uno que engloba todo. Ya no se aprueban cursos de esos perfiles, se aprueban cursos que integren formaciones varias."

*Gestor de formación*

"Yo creo que aquellas personas que no sean capaces de reciclarse hacia ese turismo de calidad, que no sean capaces de ser versátiles y no sean capaces de asumir que el cliente necesita salir satisfecho."

*Representante de organización empresarial*

"Teniendo en cuenta que somos una de las comunidades que muestra un mayor potencial de desarrollo económico en el sector turismo, restauración y hostelería se debería desarrollar un turismo de calidad que sea competitivo y sostenible con los recursos naturales que tenemos."

*Representante de organización sindical*

## **5. ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN DEL SECTOR**

### **5.1. Necesidades de formación detectadas**

"Sobre todo a nivel de turismo, por ejemplo, en la parte de hostelería aparte ya no por lo que vemos aquí sino lo que ves cuando sales por ahí ves a la gente poco preparada en hostelería. Ves a gente poco preparada. Aquí en Asturias la falta de formación es exagerada".

*Gestor de formación*

“Por la necesidad de implantar nuevas tecnologías lógicamente hay mucha gente que necesita una formación para implantar esas nuevas tecnologías. Lógicamente para generar beneficios también buscamos la competitividad con lo cual a veces hay que hacer cursos en cuanto a como atraer turistas como minimizar costes para generar beneficios y no quedarnos atrás”.

*Representante de organización empresarial*

“Las empresas están demandando nuevos servicios. Lamentablemente vemos la deficiencia que hay en algunos servicios. Tratamos de importar mano de obra para servicios de hostelería de Europa o incluso de Hispanoamérica porque parece ser que en Asturias no es suficiente. Yo creo que si hay suficiente sino que posiblemente nos falte la forma de formar al personal adecuadamente y de retribuirlo.”

*Representante de organización sindical*

“No puedes tener un trabajador no se cuentas horas haciendo un curso que a lo mejor se puede reducir mucho. Yo creo que se ha de cambiar la estructura de los cursos. Tienen que ser cursos cortos, cursos muy intensivos y lógicamente que se computen como horas de trabajo. Se deberían hacer en los meses donde hay menos demanda se pueden concentrar en ese momento los cursos.”

*Gestor de formación*

“Las necesidades que a lo mejor no están cubiertas son aquellas que vienen aparejadas con los cambios que experimenta el sector, o los cambios de las nuevas tecnologías. Si hablamos de la cocina, si en la cocina de repente hay unos programas nuevos y unas historias nuevas en las que hay que saber manejar unos ordenadores. Ahí hay un nicho de gente que necesita formación. Los cambios tecnológicos son los que determinan las necesidades de formación.”

*Gestor de formación*

“No hay estímulos para que te formes. Para que te formes, lo que tienes que estar pensando de alguna forma si te compensan económicamente, que sino no tienes ningún estímulo. A no ser que te guste mucho trabajar. Pero no es el caso habitual. Lo habitual es que tú hagas un esfuerzo, tengas más formación y entonces tengas un aumento de sueldo. Eso ocurre en el sector industrial, que funciona de una manera radicalmente distinta: tú estás más formado, asciendes y entonces cobras más. En el sector servicios el funcionamiento es bastante distinto”.

*Gestor de formación*

“(…) Se tienen que caminar con la evolución del sector, así como el mayor interés que la sociedad exija, hará necesario contar con profesionales cada día más cualificados y especializados.”

*Responsable de organización sindical*

## **5.2. Oferta formativa existente para dar respuesta a las necesidades de formación**

“Posiblemente no haya una vinculación entre las diferentes administraciones. Debería haber una mayor coordinación y no que cada uno vaya más o menos por libre porque las fuerzas divididas porque el esfuerzo se nota menos.”

*Representante de organización empresarial*

“He notado una cierta desestructuración entre lo que es la entidad municipal, la entidad comarcal, la entidad nacional. Yo creo que hay una cierta desvinculación. Posiblemente las afinidades políticas y los egos políticos intervienen más lo que debieran porque yo pienso en la actividad que nos une, la turística debería haber unos criterios más unificadores, mas globales.”

*Representante de organización empresarial*

“Habría que mejorar la adaptación de los recursos formativos existentes a las necesidades del sector, además de mejorar la calidad de la oferta formativa, intentando conseguir una estandarización profesional que se base, primero, en conseguirla para la propia formación.”

*Representante de organización empresarial*

## **5.3. Dificultades de acceso a la formación con especial atención a los trabajadores de PYMES, microempresas y colectivos de trabajadores prioritarios**

“Algunos problemas que tenemos en cuanto a la formación sería el poco tiempo, la poca disponibilidad de la gente para hacer esos cursos. Por lo que los cursos no presenciales, online sería lo mejor para nosotros. Una persona tiene que hacer varias funciones y a veces no dispone tiempo para esta formación presencial. Nosotros pedimos cursos no presenciales porque facilitan más el acceso de la gente y después habrá que buscar nuevas materias a desarrollar también.”

*Representante de organización empresarial*

“Insisto en lo de los subsectores, no se cual es mejor o peor. No sé cual tiene más dificultades pero vamos imagínate varios. Imagínate a alguien que tiene bares de copas y cierre a las cuatro de la mañana, imagínate una sidrería que da comidas y cenas. Si al menos eso fuese individualmente. Si hubiese un curso de formación para los de los bares de copas. No se si estoy exagerando. A lo mejor la hora mejor es la una del día. Imagínate que meten en el mismo saco a los que dan el desayuno por la mañana. Yo creo no se si lo dije pero yo dije que el sector este al final es casi el sector servicios si metemos comercio de algunos tipos y metemos todo tipo de hostelería estamos hablando de 60% 70% de los trabajadores. Hay que segmentar a la fuerza.”

*Representante de organización empresarial*

“No vivir los problemas del negocio. Tú puedes cumplir objetivamente lo que estas haciendo pero cuando tú vives el negocio tienes un trato especial con el cliente. Te pueden pedir un café hay maneras de servirlo, puedes servir el café con alegría, con sonrisa, tener feeling. Esto para mí en los empleos es muy importante, sobre todo en la actividad turística”

*Representante de organización empresarial*

"La apatía es una parte importante y la falta de concienciación del empresariado de tener personal cualificado. Y de que manera se podría solucionar pues fidelizando el sector a través de la formación. A una determinada cualificación un salario determinado. Con un incremento salarial importante según la formación que tuviese cada uno."

*Gestor de formación*

"Disponibilidad horaria y alta rotación en la empresa, con el hándicap que representa todo esto para las unidades clasificadas como autónomos y PYMES"

*Representante de organización empresarial*

"A veces los empresarios pueden ser reacios, incluso los propios trabajadores, a ir. Depende esto de la política de gestión de la propia empresa. Dependiendo siempre de cuando se realicen y en qué horarios. Cuándo es la mejor época, geográficamente también es importante...no es igual en Llanes que en el occidente, una persona de Taramundi viene a hacer un curso de escanciador...los restos está en como hacer llegar la formación a esos lugares. También es importante la teleformación."

*Representante de organismo público*

"Si la administración financia los cursos, que establezca mecanismos para que se puedan realizar en las épocas determinadas. Para otros sectores económicos pueden estar bien los cursos en verano, para la construcción, para el metal...porque tienen menos actividad, y en lugar del empresario mandarlos para casa los puede mandar reciclar profesionalmente. Pero en el turismo no los va a mandar en pleno verano, lo tendría que hacer en invierno, y así se puede incluso compaginar el tema de la estacionalidad, en periodos de máxima actividad, sin formación, y en periodos de menos actividad, actividades de formación, se le puede ofrecer al camarero un contrato vinculado a lo mejor que realice tal curso, las cuotas de la seguridad social, puede haber mecanismos compensatorios en ese sentido, para que el trabajador vea que ese es un trabajo estable. Puede ser una forma de perder la estacionalidad y la pérdida de trabajo."

*Representante de organismo público*

"En este sector cualquiera puede entrar a cocinar, solo exigen el carné de manipulador de alimentos (que en 4 horas se saca), "todo vale", es lo que hay. Aunque haya formación sigue siendo así."

El problema está en las condiciones de trabajo adecuadas. Relación dinero y tiempo."

*Gestor de formación*

"No ven la necesidad, porque creen que van sobrados. No se dan cuenta que estos sectores son muy competitivos no solamente en España sino en Europa y en el mundo y como no ven esa necesidad pues no se quieren formar."

*Representante de organización empresarial*

"Los modelos de empresa son muy distintos unos de otros entonces lo que sería una pena es que desapareciese este tipo de negocio que es de una persona como mucho de dos pero hay que enfocar que la mano que sepa organizarlo eso ha de ser con formación pero no sé como será el resultado porque la mayoría de esta gente tiene otro trabajo. No pueden vivir solo del turismo rural. Tienen ganado, tienen tierras. Es difícil asistir a cursos porque su negocio principal

es, por lo menos en occidente, las vacas. Entonces el tener un alojamiento de turismo rural es un complemento. Habrá que hacer algo, habrá que intentar hacer algo.”

*Gestor de formación*

“La formación siempre requiere un esfuerzo que debe ser recompensado, entiendo yo. Pero no recompensamos ese trabajo. La profesión de hostelería es muy sacrificada.”

*Representante de organización sindical*

“Los cursos para ocupados son de 5 a 8, llegan tarde, y lo quitan de sus horas libres. Es difícil para ellos, aunque muestren un gran interés. Suelen venir funcionarios con la tarde libre... es un sector complicado, porque tienen muchas horas de trabajo.”

*Gestor de formación*

“Creo que en los que se tenga una introducción de las nuevas tecnologías, como puede ser internet en los medios rurales, en empresas de turismo activo o hoteles rurales.”

*Representante de organización sindical*

“(...) Creo que se necesita más formación en lo referente a turismo activo o de actividades de nueva creación, de nuevas especialidades en temas de seguridad, como de conocimientos, así como una regulación más rápida y flexible sobre estas actividades de aventura (quedas, rutas a caballo, canoas, etc.) sin olvidar tampoco el medio ambiente.”

*Representante de organización sindical*

#### **5.4. Detección de necesidades de formación para cada ocupación**

“Yo creo que en las profesiones menos cualificadas se trataría de adaptar que la gente cuando salga se parezca algo en lo que va a trabajar a lo que estudió.”

*Representante de organización empresarial*

“Quizás otra cosa que dijimos también de cursos a distancia además de contener ese tiempo. Yo lo que tampoco veo por el ritmo de esta gente son cursos largos ni tediosos. Una jornada de tres horas y en estas tres horas te enseñe a contestar un correo, a hacer no se qué, cuestiones así puntuales y concretas”.

*Representante de organización empresarial*

“Yo creo que hay que hacer cursos casi a la carta. Hay que darle más importancia a las empresas que a las administraciones, que las empresas tuvieran más responsabilidad sobre esa formación y por supuesto con un control de las administraciones. Pero quizás si pudiera ser posible más personalizados y que tuviesen más protagonismo las empresas en el sentido de que el sector es al final muy grande va a ser diferente hablar de una sidrería tradicional que de un taxi, que restaurante, que de una cadena hotelera incluso desde el punto de vista de la clientela”.

*Representante de organización empresarial*

“El consumidor cambia, el cliente es al final el que determina todo, tiene otros gustos. El sector en ese sentido evoluciona y eso obliga a que haya unos profesionales que atiendan a esos demandantes. Y esos profesionales tienen que formarse. Eso es una dinámica continua. El cliente cambia demanda otras cosas. La empresa tiene que ofrecerle esas cosas y los profesionales de la empresa tienen que adecuarse a esos nuevos productos.”

*Gestor de formación*

“Habría que diversificar los cursos, hacerlos más específicos para nuestros establecimientos, con nuestra tipología. Y, sobre todo, lo que nosotros demandamos son formaciones no presenciales por la falta de tiempo para poder participar y otra cosa importante que no se hiciesen solo en el centro Asturias. Tenemos alojamientos en todos los municipios de la comunidad y entonces tener que hacer un curso de occidente a Oviedo retrae a la gente.”

*Representante de organización empresarial*

“Estando bueno el café depende de quien lo haga. Eso es la cualificación profesional. Pero no es igual el que pidas el cortado y te echen un litro de leche. A mi no me digas que eso no es falta de motivación, de tener a la gente medianamente contenta y a gusto. Y eso se produce, porque no hay cualificación, no hay motivación, a lo mejor es una falta de formación importante. Hay que cualificar a la gente para saber que tipo de trabajo va a tener con que dificultades se va a encontrar y este preparado para lo que se va a encontrar. Por ejemplo, lo de la publicación de la prensa. Te dicen vas a trabajar ocho horas y luego trabajas doce. Y al tercer día que trabajes doce, ya lo tiras. Te dicen vas a cobrar 1300 ocho horas diarias, pero luego te enteras que va todo, las vacaciones, extraordinarias, la posible indemnización te la llevo aquí metida. Cuando llevas un tiempo estas hasta el gorro, te sientes engañada.”

*Gestor de formación*

“El empleo en el sector turístico en Asturias tiene una carencia que es que los trabajadores, y es que al ser empresas pequeñas, tiene que ser versátiles. Tienen que aprender a desarrollar varias funciones en una empresa. Y eso todavía no está desarrollado.”

*Representante de organización empresarial*

“La necesidad de formar a los trabajadores del sector en conocimientos necesarios a su ocupación, que en la mayoría de los casos por el tamaño de las empresas, hace necesaria la versatilidad de las mismas, pensando en el dominio de diversos ámbitos de trabajo y su formación sea en temas genéricos o transversales.”

*Representante de organización sindical*

“Creo que el tema formativo en el sector es una oferta específica no muy extensa, pero con una demanda alta y en crecimiento debido a las necesidades que va exigiendo el sector.”

*Representante de organización sindical*

## **5.5. Análisis anticipatorio de la demanda y la oferta de la formación para los próximos tres años**

“No puede haber un curso para todos, porque sería demasiado generalista y demasiado global entonces. Yo creo que habría que analizar subsectores empresas con necesidades de

formación concretas y luego cuestiones generales te decía que nos va a afectar obligatoriamente por ejemplo el que no sepa navegar por Internet, el que nos sepa inglés o francés pues no va a poder atender a un porcentaje importante de clientes.”

*Representante de organización empresarial*

“Cada vez hay más competitividad, cada vez hay más de todo, pues hay que especializarse en algo, hay que atender mejor al cliente, hay que aprender francés, hay que coger una reserva con el móvil. En la evolución del mundo hay que formarse. Yo diría que como en Asturias y en cualquier otro sitio. En Asturias decíamos igual partimos de una situación un poco diferente a otros sitios. Quizás en el tema de los idiomas estamos peor que nadie.”

*Representante de organización empresarial*

“Iría en la línea de atención al cliente, especialización y conocimiento un poco de cómo cambia el cliente quienes son las personas que vienen y que piden y que nos visitan. Y no sirve lo de hace diez años. La gente cada vez es más exigente y cada vez demanda más calidad y cada vez hay más competencia entre destinos y entre empresas. Otra línea de contenidos ya lo he dicho más veces yo diría que el inglés y exagerando francés y el alemán, a otros niveles pero también. Y otra línea de contenido es todo lo que tiene que ver con tecnologías y de herramientas y con sistemas de gestión de la maquinaria.

*Representante de organización empresarial*

“La psicología esa de atender al cliente que es una parte fundamental y luego formarse en buena atención, en buen servicio, conocer el producto que trabaja en saber que tipo de producto es indicado en cada temporada. Aquí a todo el mundo nos gusta que el camarero nos diga por aquí o tal.”

*Gestor de formación*

“Si hablamos de lo que es la atención y el servicio, si hablamos de tener la necesidad conocimiento de lo que se ofrece si. La gente es más exigente a la hora de pedir un vino, un plato e incluso el camarero tiene que saber lo que puede comer el cliente. En la hostelería pasa un poco lo mismo. Si hablamos de esa cualificación que yo hablo de ella porque es necesaria y para ser un buen profesional de la hostelería se deben reunir esas condiciones o se le debe de formar para poder atender así al público. Ahí si que necesita ir adaptándose a las exigencias de los consumidores”

*Representante de organización empresarial*

“La demanda de cursos para camarero de restaurante-bar es nula por parte de españoles. Vienen extranjeros, no suele haber problema con los sudamericanos, pero con otros sí, hay problemas con el idioma. Creció la demanda por parte de alumnado de hostelería, los que quieren trabajar en hoteles, seguramente por la estabilidad de horario. Algunas personas prefieren ganar menos pero tener más tiempo libre. Un porcentaje alto de alumnos, después de unos años, dejan el sector, porque se queman. Pocos chavales ponen su propio negocio de hostelería por la inversión de medios humanos y activos fijos. Como no hay barreras de entrada al estudio, hay gente sin formación que pone negocios sin buena calidad, y esto repercute en el sector, y en la imagen del sector. Falta dignificación en el sector.”

*Gestor de formación*

“Se requiere un cambio casi mental, sean permeables a los cambios y sean capaces de adaptarse a ellos. Sí, por supuesto. Habría que incidir que los trabajadores se diesen cuenta que las cosas cambian y que el desarrollo de sus habilidades tiene que ir muy ligado a las nuevas demandas”.

*Representante de organización empresarial*

#### **5.6. Acciones e itinerarios formativos que es necesario articular para responder a las necesidades de formación**

“Promoción, idiomas, lo que es gestión del día a día de la casa. También foros de debate entre los propios asociados y de otras asociaciones fomentar un poco el intercambio de información de unos alojamientos con otros con el ánimo de mejorar y posicionarnos. Es una forma también de adquirir conocimientos, tener una jornada de convivencia con propietarios de alojamientos similares a los nuestros”

*Representante de organización empresarial*

“La parte práctica es fundamental, que sepa coger un teléfono, que sepa navegar por la red Internet, que sepan los programas informáticos, que se sienten y hagan ejemplos prácticos de venta en una agencia.”

*Gestor de formación*

“Aparte de los contenidos teóricos y de la parte práctica que nosotros vemos con los ordenadores, relacionado con técnicas de venta, atención al cliente toda la parte de marketing y publicidad que nosotros damos aquí. Pero sobre todo la parte de atención al cliente.”

*Gestor de formación*

“Lo primero habría que segmentar en subsectores. No sería igual diseñar para un taxista que para una sidrería. E incluso dentro de la hostelería no sería lo mismo. Vuelvo a poner hincapié en el tema de la hostelería. Lo segundo habría que ver un poco esa compatibilidad horaria o esa provisión de como decirlo de herramientas o de sistemas de formación a distancia. Habría que combinar horarios posibles y métodos posibles. Y lo del profesor en un aula no lo veo mucho, o casi nada o una vez al mes. No veo esa continuación de esa formación en el aula física con una pizarra. En tercer lugar marcarse unos objetivos no muy ambiciosos de conseguir conocimientos concretos por módulos. No hablar de completar lo que decíamos un cursos de no se cuantas horas pues vamos a diseñar el itinerario que se concreta en varios módulos que son básicos, que se va a repetir que todo el mundo tiene que hacer pero a lo mejor no en un determinado orden, esto es con mucha flexibilidad y claro a lo mejor esto no es fácil. Pero bueno yo creo que del conocimiento del sector, cuanto más se conozca a la gente que se va a formar”

*Representante de organismo público*

“Lo que queremos es vender Asturias, en este caso, vender un producto turístico. A la vez de saber vender también hemos de saber comprar y manejar los medios. En esto se cifra esta ciencia turística. La capacitación mecánica y la capacitación comercial.”

*Representante de organización empresarial*

“Los contenidos serán muy distintos de una profesión a otra y de un tipo de empresa a otra. Pero en cualquier caso yo creo que tiene que ser contenidos enfocados a la calidad. Hay que conseguir que se implante normas de calidad en cualquier profesión y en cualquier parte de su trabajo. Tenemos que dejar de hacer las cosas como parece sino hacer las cosas contribuyendo a la calidad de toda la empresa.”

*Gestor de formación*

“Los itinerarios formativos ya para la gente que esta trabajando tienen que estar adecuados a las nuevas formas de turismo que hay. Yo te repito que tiene que estar adecuados. Yo creo que tiene que ser una tarea continua.”

*Gestor de formación*

“Empezaría por lo mas básico que tengan que aprender de la profesión dependiendo de la categoría profesional a la que se quieran incorporar y luego de ahí haría un plan una formación teórica y luego una formación práctica ajustada a la normativa laboral.”

*Gestor de formación*

“En Asturias hacemos cosas y tenemos cosas pero nos falta visión de futuro de mejorar la calidad y evitar la reacción de mirarnos el ombligo, esto es, Lo estamos haciendo fenomenal, tenemos los mejores hoteles del mundo, la mejor gastronomía. Tenemos mucho que mejorar esa capacidad de reflexión, esa capacidad de autocrítica para ver en que cosas no estamos a la altura y mejorar en ello.”

*Representante de organización empresarial*