

DOCUMENTO DE SÍNTESIS, CONCLUSIONES Y PROPUESTAS



ADAPTACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES PARA TRABAJADORES DE HOSTELERÍA Y TURISMO EN ASTURIAS

PROMUEVE



COLABORA



FINANCIAN



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

ÍNDICE

PRESENTACIÓN-----	3
1. BREVE DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS METODOLÓGICOS-----	4
2. ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL DEL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO EN-----	5
ASTURIAS	
2.1. Breve descripción del sector Hostelería y Turismo en Asturias-----	5
2.2. Tejido empresarial del sector turismo-----	8
2.3. Estacionalidad del sector Turismo en el principado de Asturias-----	14
2.4. La incorporación de nuevas tecnologías en el sector-----	17
3. CUALIFICACIÓN Y PERFIL PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DE HOSTELERÍA	
Y TURISMO EN ASTURIAS-----	18
3.1. Cualificación y perfil profesional-----	18
3.2. Cambios en los perfiles profesionales-----	19
3.3. Previsión de evolución-----	20
4. ANÁLISIS FORMATIVO: DETECCIÓN DE NECESIDADES-----	21
4.1. Detección de necesidades formativas-----	21
4.2. Conocimiento y valoración de la oferta formativa de formación continua-----	24
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS-----	26
5.1. Conclusiones-----	26
5.2. Propuestas-----	28
BIBLIOGRAFÍA-----	29



PRESENTACIÓN

El presente documento es el resultado de la investigación desarrollada en el marco de la convocatoria de Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación del año 2006. Promovida por la Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo de Asturias de Comisiones Obreras, esta investigación ha perseguido realizar un análisis en profundidad de la situación económica, empresarial, ocupacional y formativa de estos sectores en la región del Principado de Asturias con especial énfasis en conocer los factores que han generado cambios en los perfiles profesionales de los trabajadores de Hostelería y Turismo.

Es de gran interés para la Federación Regional tener un conocimiento de la realidad que se vive en estos ámbitos en Asturias como instrumento para poder emprender acciones que incidan en la mejora de la cualificación y formación de los trabajadores de estos ámbitos sectoriales, así como para garantizar la adecuación de la actividad que se desarrolla en los sectores de Hostelería y Turismo a la evolución de los sistemas productivos.

Desde la Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo de Asturias de CC.OO. se apuesta por la actualización constante de las empresas de estos ámbitos y de sus trabajadores haciendo un seguimiento de las novedades y tecnologías que afectan directamente a estas empresas. Para ello, en el marco de esta investigación se han combinado técnicas cuantitativas y cualitativas de recogida de información de cuyo análisis conjunto se ha obtenido un resultado enriquecedor y próximo a la realidad de estos sectores.



1. BREVE DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS METODOLÓGICOS

El estudio denominado "*Adaptación de perfiles profesionales para trabajadores de Hostelería y Turismo en Asturias*" es una acción de investigación de carácter sectorial circunscrita al ámbito del Principado de Asturias, cuya finalidad es conocer en profundidad la situación económico-empresarial, ocupacional y formativa de este sector, el análisis de su evolución, la anticipación a los cambios que se producen en el sistema productivo y el análisis de sus repercusiones tanto en la competitividad de las empresas como en la cualificación de los trabajadores y en sus necesidades de formación.

Para el desarrollo de la investigación se han considerado los sectores Hostelería y Turismo integrados por los ámbitos de Hostelería, Agencias de viajes y Actividades recreativas diversas, inscritos en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93) en los epígrafes 55, 633 y 927 respectivamente.

Dada la naturaleza de la información necesaria para la consecución de los objetivos anteriormente expuestos, el trabajo de campo se ha desarrollado siguiendo una secuencia previamente establecida de aplicación de técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas, de modo que se recogiera información de fuentes primarias lo suficientemente amplia y variada como para posibilitar el análisis de la situación económico-empresarial, ocupacional y formativa del sector Turismo, y complementarla con la información proveniente de la consulta de fuentes secundarias desarrolladas durante la investigación documental.

La primera técnica de investigación utilizada fue la entrevista en profundidad. Para el desarrollo de esta técnica se llevaron a cabo 15 entrevistas a informadores clave.

Las entrevistas fueron realizadas por un técnico cualificado instruido para esa tarea, utilizando como instrumento de recogida de información un cuestionario semiestructurado previamente elaborado. Para posibilitar el análisis de contenido, todas las entrevistas fueron registradas en cintas de audio y transcritas posteriormente.

La siguiente técnica en ser aplicada durante el desarrollo del trabajo de campo fue la encuesta sectorial. La muestra de profesionales a quienes se administró el cuestionario estuvo integrada por 394 trabajadores ocupados en empresas adscritas a los epígrafes 55, 633 y 927 de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE 93 rev 1).

La finalidad de la encuesta sectorial era obtener información procedente de una muestra representativa de la población objeto de estudio: los trabajadores ocupados en los sectores de referencia.

El método Delphi fue la técnica desarrollada en tercer lugar. Se seleccionó un panel integrado por 10 expertos conocedores y/o relacionados con los sectores Hostelería y Turismo de Asturias.

Después de integrar los resultados en un documento preliminar se estableció un proceso de validación. Toda la información recogida fue contrastada con la finalidad de describir la situación objeto de estudio desde una perspectiva integradora, contemplando todas las perspectivas existentes en estos sectores.



2. ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL DEL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO EN ASTURIAS

2.1. Breve descripción del sector Hostelería y Turismo en Asturias

La importancia del turismo en España es clara desde los años 70 ya que es y ha sido un sector muy significativo en zonas como las islas Canarias, Baleares y Andalucía. Parece obvio que el objetivo perseguido por los turistas al elegir España ha sido siempre 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).

Asturias, a pesar de haber llegado algo más retardada a este fenómeno turístico, en los últimos años se está convirtiendo y consolidando como una comunidad en la que cada vez son más turistas los que la visitan, desarrollando unas infraestructuras y servicios adecuados para ello. El 24,4% de los trabajadores del sector Hostelería y Turismo afirman que los principales cambios que se han producido en el turismo asturiano ha sido el derivado de los cambios en las infraestructuras turísticas. Este hecho se constata con las cifras del pasado año, 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).

Los tipos de turismo que han tenido un mayor desarrollo en la región de Asturias son:

A) Turismo rural y de montaña: El turismo de naturaleza ha ido adquiriendo importancia en los últimos años y 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 adquiriendo mucha fuerza, en buena parte debido al hecho de que casi un tercio del territorio de Asturias ha sido declarado Espacio Natural Protegido de Especial interés. Según el 45,5% de las personas que han participado en la encuesta sectorial desarrollada este tipo de turismo es el que más desarrollo ha tenido en Asturias en los últimos tiempos.

"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

B) Turismo de ciudad y cultural: La capital del Principado, Oviedo, es una de las ciudades más visitadas por los turistas, encontrándose en ella una destacada oferta cultural como el Museo de las Bellas Artes de Asturias, el Museo Arqueológico de Asturias, Museo de la Iglesia, etc. Gijón y la ciudad de Avilés, constituyen otro de los focos más frecuentados por los turistas, destacando Gijón por sus playas como se ve a continuación, a la vez que por la Casa natal de Jovellanos entre otras.

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

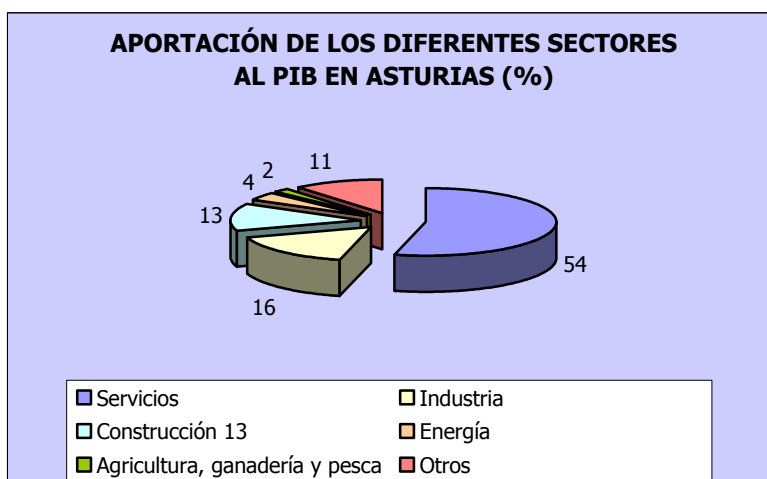


(más de un centenar de playas), calas y acantilados, que van desde playas en plena naturaleza pasando por conjuntos dunares, yacimientos jurásicos, paisajes protegidos, monumentos naturales, etc.

D) Turismo de ocio: Esta clasificación engloba una diversidad de maneras de realizar turismo, tanto turismo de juego, en búsqueda de casino y zonas recreativas, turismo de deporte activo, de centros de atracciones, acuarios y zoológicos, entre otras. Otro de los factores que están acaparando más importancia, tanto social como económica, en los últimos tiempos, es el turismo de golf.

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 a la experimentada por España (3,9%).

En cuanto a la aportación de los diferentes sectores económicos al PIB se encuentra representada en el siguiente gráfico. Según se observa, el 54% de la aportación al PIB regional procede del sector servicios seguido del 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 por su peso y aportación al PIB.



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

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 concerniente 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 afirmar que esta clase de empresas disponen de un mayor número de asalariados, aunque hay que recordar 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 dependiendo del subsector. Los Servicios a empresas engloban casi el 40% del total de sueldos y salarios, mientras que transporte y turismo representan el 26% y el 17,5%, respectivamente. Los demás subsectores tienen una importancia bastante menor, ya que más del 80% del total se distribuye entre estos tres.

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.

Analizando tanto el volumen de negocio como la inversión bruta de los diferentes subsectores se observa la importancia que tienen los sectores analizados; Transporte, Servicios de empresas y Turismo. A estos sectores se une el subsector de las Inmobiliarias y de los alquileres, que representan el mismo volumen de negocio que el Turismo, que es de casi un 20% respecto al 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.

En cuanto al volumen de inversión de estos subsectores, las mayores inversiones se realizan en el Transporte, acaparando más de un tercio. En el lado opuesto se sitúan los Servicios personales, en el que sólo se invierte un 1,2%. Esta variable es importante ya que es un fiel reflejo del crecimiento del sector y permite estimar a corto plazo su evolución.

INVERSIÓN BRUTA EN BIENES 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.

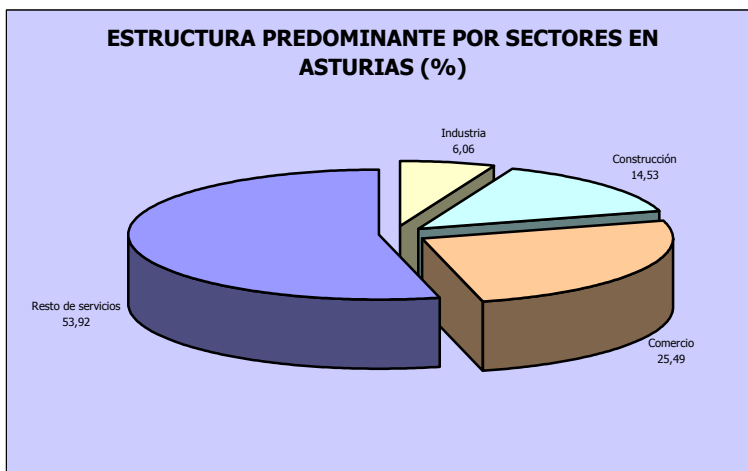
2.2. Tejido empresarial del sector turismo

En el Principado de Asturias existe, según datos de 2007 del Directorio Central de Empresas del Instituto de Estadística, un total de 72.276 empresas. Este número ha aumentado un 3% respecto al año anterior aunque este crecimiento se ha dado de una manera desigual en todos los sectores. Así pues, el sector Comercio ha sufrido un retroceso con respecto al número de



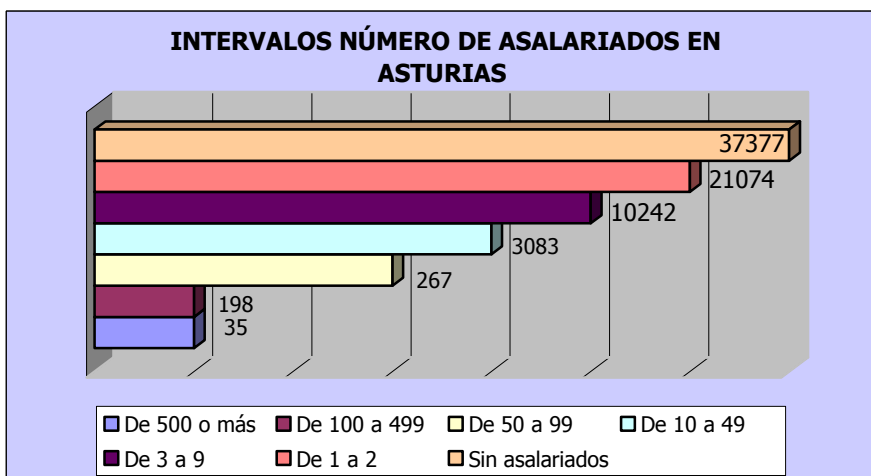
empresas activas, descendiendo 374 respecto al año anterior. En el resto se ha dado un aumento, aunque algo heterogéneo. Así, la Industria tan sólo aumentó en 21, mientras que la Construcción pasó de 9.826 a 10.501 empresas. El mayor incremento se ha dado en el resto de Servicios, aumentando en 2.736 empresas.

Un aspecto muy importante es la distribución de estas empresas por sectores, así el sector con mayor número de empresas es "Resto de servicios", que aglutina a algo más de la mitad del tejido empresarial de Asturias. En este ámbito se aglutinan 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 siguen caracterizando por su reducido tamaño, ya que más de la mitad de ellas (51,1%) no cuentan con ninguna persona asalariada. Asturias no rompe esa dinámica y se caracteriza de igual manera por tener 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. Por su parte, tres de cada diez empresas tienen una o dos personas empleadas, siendo la relación inversa entre el número de asalariados y el de empresas.



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



Este reducido tamaño empresarial se ha puesto también de manifiesto en el perfil de las empresas que han participado en la investigación ya que el 77,75% tienen entre 2 y 9 trabajadores. El reducido tamaño de las empresas en Asturias se refleja a su vez, en el tipo de personalidad jurídica que éstas adoptan, estos tipos pueden 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).

"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

A) Sector Hostelería:

La importancia señalada hasta el momento del sector Turismo en Asturias 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.

El número de establecimientos en el año 2004 era de 980, repartidos entre las distintas categorías; hoteles, hoteles-apartamentos, hostales, pensiones y casonas asturianas, que suponen una oferta de 57.050 plazas. En los dos años posteriores, el número de establecimientos creció a 1.026, es decir, un 4,5%. Paradójicamente, el número de plazas de alojamiento descendió a nivel general casi en 2000. El mayor incremento se acusó tanto por los hoteles 4* como por los hoteles rurales, muy de moda en los últimos tiempos. Por el contrario se produce un descenso, aunque menos significativo, de los camping y albergues. En la tabla siguiente, se muestra la distribución de las plazas en función de la categoría, donde se muestra el peso que tienen los establecimientos de nivel adquisitivo medio (hoteles de 2 y 3 estrellas).

ESTABLECIMIENTO Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN ASTURIAS 2004 - 2006¹

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

¹ (* Están registradas las Casonas Asturianas)

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

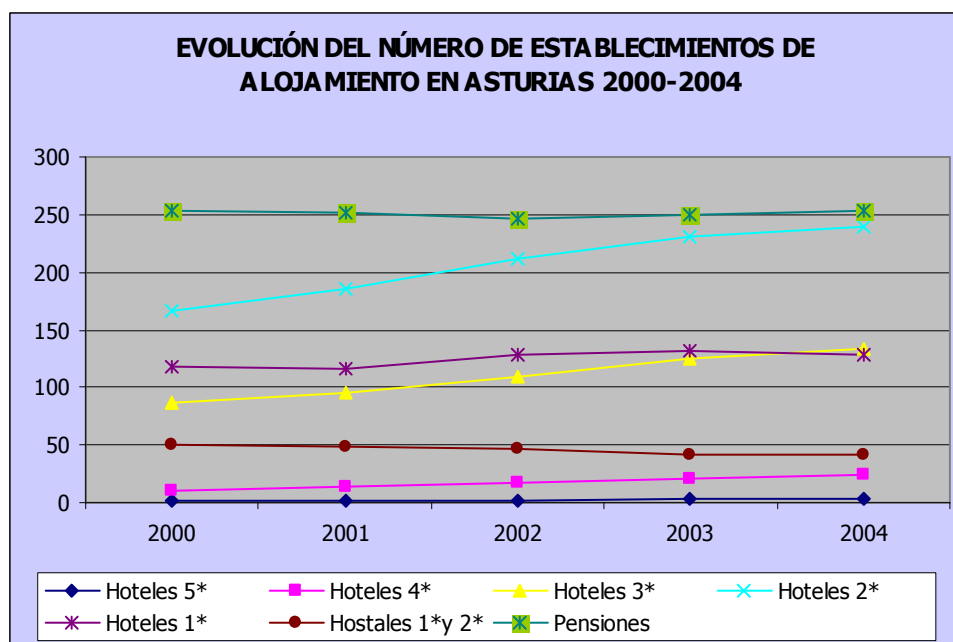


Albergues	66	3.515	57	3.017
TOTAL	980	57.050	1.026	55.179

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.

El número de plazas ha sufrido un significativo ascenso (26%) en los primeros años. Curiosamente el mayor aumento ha tenido lugar en los hoteles de más calidad, es decir, los de 3, 4 y 5 estrellas, siendo un reflejo del mayor nivel de inversión 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 7/2001 de Turismo del Principado de Asturias donde el hostel deja de recogerse como una figura de alojamiento, repercutiendo así en el cambio de clasificación hacia otra figura recogida y reduciendo la apertura de nuevos establecimientos de este tipo.

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, en hoteles de alta categoría, 4 y 5 estrellas. Este crecimiento ha sido manifestado también por un 40% de los encuestados que han afirmado que el aumento de plazas hoteleras ha sido uno de los principales cambios que han tenido lugar en el sector Hostelería en Asturias.



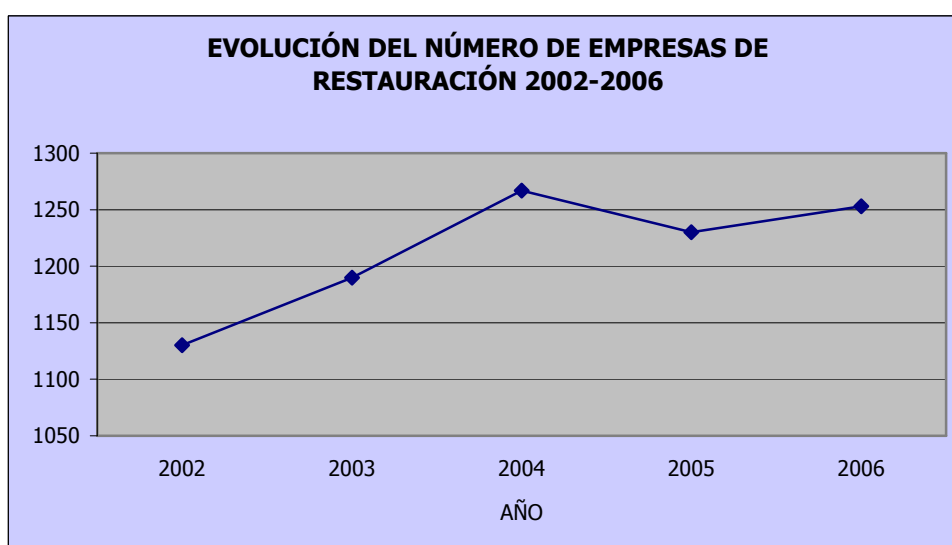
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio La industria hotelera en Asturias, SITA, 2004.

Asturias disponía en el año 2004 de 827 establecimientos hoteleros de los 13.832 existentes en la nación. hay que tener en cuenta que el 40,7% de los establecimientos españoles se concentran en tres comunidades, Andalucía, Cataluña y Madrid, quedando el restante 59,3% para el resto de las 16 comunidades, (La industria hotelera en Asturias, Sistema de Información Turística de Asturias, 2004). Si se observa el ratio entre personal empleado y establecimiento, la media nacional se sitúa en 12,17, estando en los extremos Canarias con 61,31 y Castilla y la Mancha y el Principado de Asturias con 3,9 y 4,21, respectivamente. Finalmente, habría que destacar el ratio entre plaza y personal hotelero, el cual en Asturias se sitúa 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:

Según datos aportados por Trabajastur en su Análisis de la Hostelería y Restauración en Asturias 2006, la región cuenta con 1.253 empresas en este sector repartidas en 1410 locales abiertos al público. Son, en su mayoría, microempresas de carácter familiar, pues el 92% de ellas tiene menos de 10 trabajadores asalariados. Por su parte, la forma jurídica más frecuente es la persona física o el trabajador autónomo, haciéndose patente en ocho de cada diez establecimientos dedicados a la restauración. Dentro de este sector las ocupaciones de camarero y barman han sido las más demandadas en el Principado en el año 2005 seguidas de las de 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).

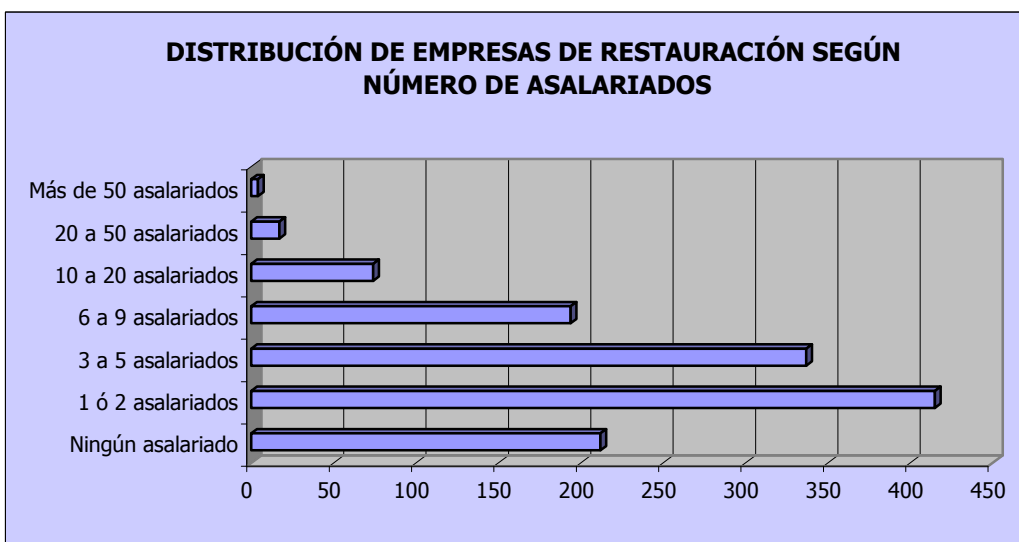


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

El 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. En los años que engloban el 2002 y 2006, el crecimiento es continuo, con un puntual incremento en el 2004.

Las empresas asturianas se definen en general como microempresas o PYMES, agrupando en su estructura a un reducido número de trabajadores situación que se reproduce en el subsector de restauración. Como indica la gráfica, 4 de cada 10 empresas del Principado disponen de 1 a 5 empleados. Existe un alto número de empresas que no tienen asalariados (17%).

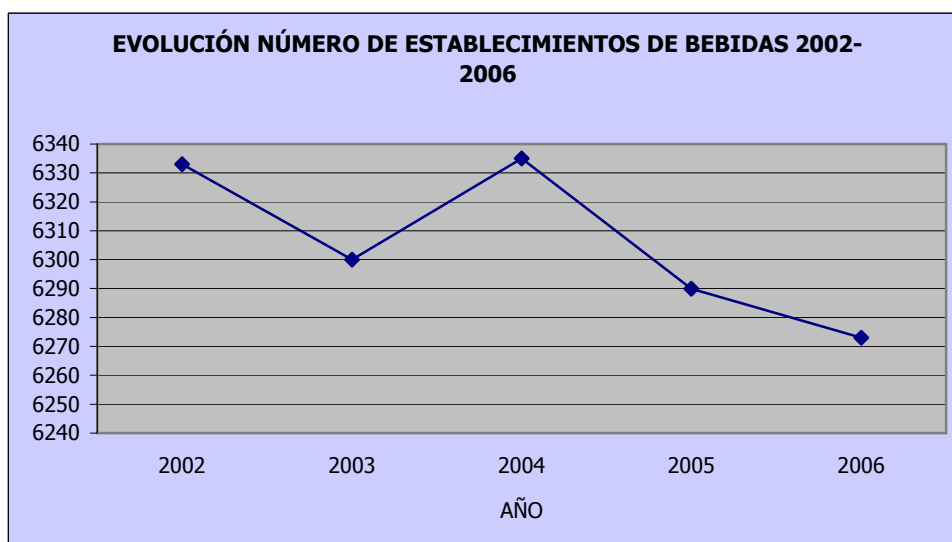




Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.

C) Establecimientos de bebidas:

Los establecimientos de bebidas engloban tanto a los bares, como a las cafeterías y similares. El número de establecimientos dedicados a esta actividad en 2006 en Asturias, era de 6273 empresas, prácticamente el triple que el subsector de restauración. Este número de establecimientos de bebidas, se reparten en 6569 recintos distribuidos a lo largo de la geografía asturiana. Siguiendo la tónica de las empresas de la región tienen un reducido tamaño y se constituyen en su mayoría como autónomos. El dato peculiar de este subsector de actividad es que son en su mayoría de carácter familiar, 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).



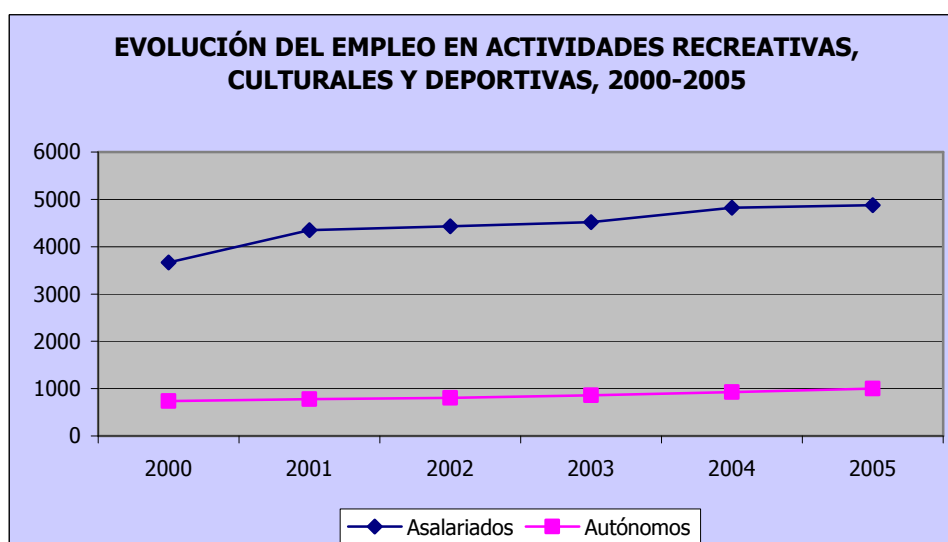
Fuente: Estudios sobre las ocupaciones del sector hostelero en el Principado de Asturias, Servicio Público de Empleo, 2006.



D) Actividades recreativas diversas

Las actividades recreativas diversas, así como las actividades deportivas, pertenecen a la rama del CNAE número 92. Los datos que se proporcionan a continuación sobre el sector se encuentran agregados. 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).

Las empresas de este sector se caracterizan por la continua rotación a la que están sujetas sus trabajadores, así como al ciclo de estacionalidad de las actividades llevadas a cabo, coincidiendo con periodos vacaciones y/o estivales, existe un reducido número de autónomos inmersos en esta actividad. En cuanto a la evolución del empleo no se aprecian grandes irregularidades.



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.

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

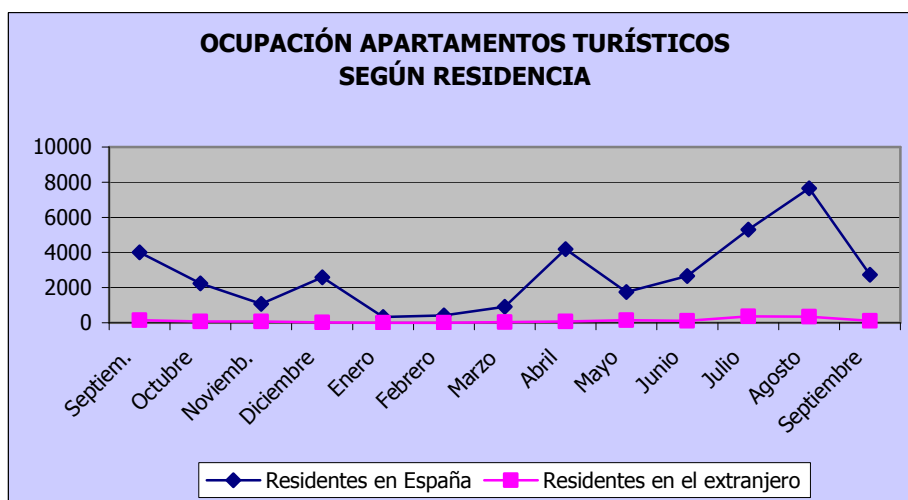
La estacionalidad de la actividad turística es un problema que tiene lugar también en el principado de Asturias. Según Daniel García, portavoz de Hoteles de Asturias, el turismo de naturaleza y el deporte activo, el turismo gastronómico y el turismo cultural, así como el turismo de golf y el turismo 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 de menor actividad en Asturias. Entre las medidas para mitigar esta situación, 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 disposición, consideración, así como 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. Por tanto, habría que



incrementar el presupuesto destinado a la promoción turística y aumentar la intensidad de estas actuaciones.

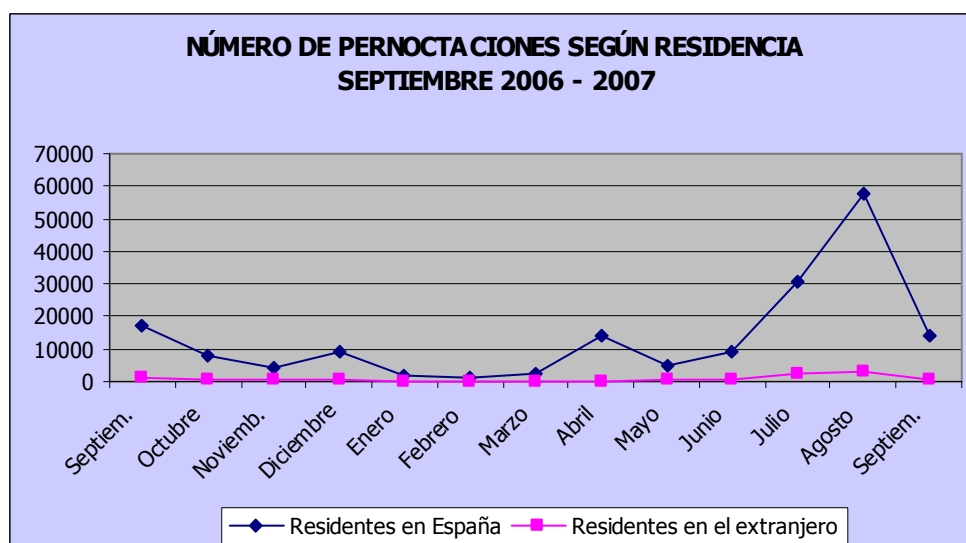
La estacionalidad es diferente por tipo de establecimiento turístico y subsector, así los factores más destacados que inciden en la estacionalidad en el Turismo en Asturias por sector son:

a) **Apartamentos turísticos:** Los apartamentos turísticos tienen su mayor demanda en los meses de julio y agosto, coincidiendo los periodos de vacaciones y la llegada del verano, dándose tanto para turistas extranjeros como para nacionales. En la evolución de los turistas a lo largo del año, se reflejan dos datos significativos, con dos picos de ocupación anual, los meses de diciembre y abril, coincidiendo con Navidades y Semana Santa.



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

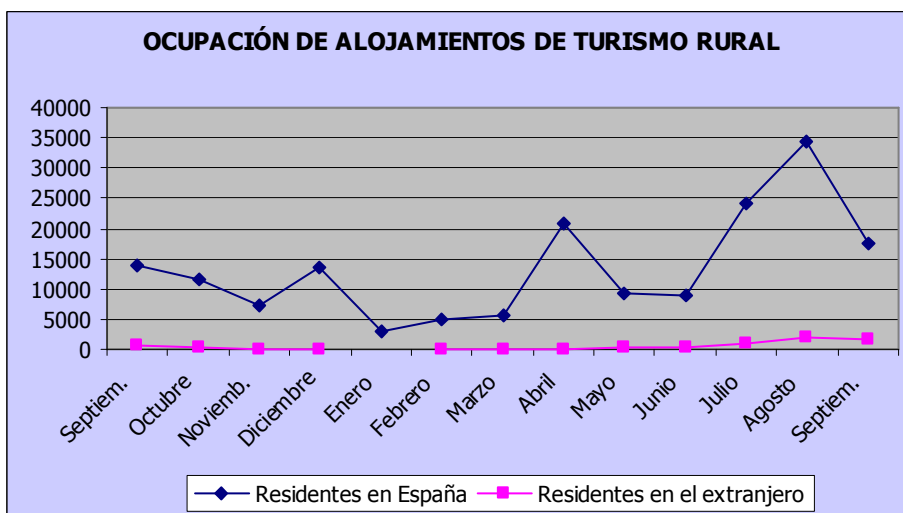
El número de pernoctaciones también muestra la misma tendencia, con tres picos de ocupación a lo largo del año, aunque destacando en el mes de agosto, siendo la estancia media de noches en ese mes de 7,65, es decir una semana. En los meses de diciembre y abril, la media de noches se sitúa en 3,61 y 3,30, respectivamente.



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

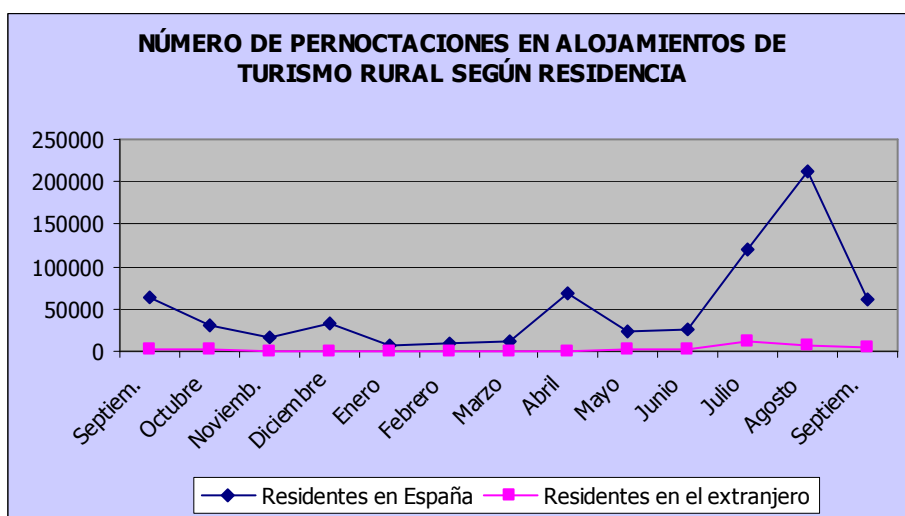


b) Alojamientos de turismo rural: Aunque el turismo rural en los últimos años se encuentra inmerso en un proceso de cambio y está teniendo mayor demanda entre la población, su nivel de ocupación continúa siendo inferior al de los apartamentos turísticos. La cifra más elevada de viajeros se produjo en agosto, con un total de 36.000, siendo 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, siendo la ocupación más elevada en las épocas estivales, Semana Santa y Navidad. Las pernoctaciones registradas en este sector en el presente año llegaron a 219.851 y 132.196 en los meses de agosto y julio, respectivamente. De acuerdo con las cifras del número de visitantes, en su mayoría han sido nacionales. Por otro lado, los datos más bajos registrados en el número de pernoctaciones se corresponden con el mes de enero, 8.623, ya que es un mes frío para el turismo y en el que los ahorros son menores tras la Navidad.



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



2.4. La incorporación de nuevas tecnologías en el sector

La incorporación de nuevas tecnologías en el sector Hostelería y Turismo está influyendo en su desarrollo, así aunque los trabajadores afirman que las empresas no cuentan con un nivel muy elevado de incorporación de nuevas tecnologías aquéllas que las incorporan sí que ejercen un impacto importante en su actividad. Por sectores económicos, se han obtenido los siguientes resultados:

- Sector Hostelería: la tecnología más empleada por las empresas de hostelería y restauración es el ordenador de mano para el registro de comandas (18,5%) que ha tenido un uso para la facturación y cobros (40%). El uso de esta tecnología ha permitido la reducción de costes en la empresa en la mayoría de los casos (24%) o bien aumento de beneficios (18,7%) y la mejora y agilización del servicio al cliente (15,4%). Así por tipo de establecimiento, los hoteles han incorporado de manera creciente el uso de la Intranet como herramienta tecnológica (15,73%), los restaurantes y bares la utilización del ordenador de mano para el registro de comandas (17,86% y 14,49%, respectivamente), los campings la tecnología aplicada al mantenimiento y/o limpieza de aplicaciones (26,53%) y el comedor colectivo tecnología aplicada a servicios de salud (21,67).
- Sector Agencias de viajes: en este ámbito sectorial las tecnologías más presentes son Internet y correo electrónico (24%), página Web corporativa (24%) y equipos informáticos (24%). Tecnologías a las que se les da un uso publicitario principalmente (41,7%) y que han tenido una repercusión muy positiva en las empresas manifestada principalmente por un aumento de la demanda (36,4%) y una mayor calidad de la oferta (36,4%).
- Sector de Actividades Recreativas y Culturales: la tecnología más empleada en este ámbito sectorial son los equipos informáticos (32,8%), para un uso principalmente publicitario (21,1%) o productivo (21,1%). La repercusión más importante percibida del uso de estos medios tecnológicos en la actividad de las empresas ha sido la mejora y agilización del servicio al cliente (27%).

Por tipo de establecimiento, los Casinos y salas de juegos emplean mayoritariamente la Intranet como herramienta tecnológica (24,95%), los establecimientos de loterías y apuestas hacen más uso de Internet (12,71%) y el resto de actividades recreativas utilizan maquinaria recreativa de última generación principalmente (24,18%).

"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



3. CUALIFICACIÓN Y PERFIL PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DE HOSTELERÍA Y TURISMO EN ASTURIAS

3.1. Cualificación y perfil profesional

El análisis de los perfiles profesionales de los trabajadores del sector Hostelería y Turismo en Asturias es el resultado de combinar diversas técnicas de recogida de información siendo la encuesta sectorial una de ellas, que ha permitido tener un conocimiento de la realidad ocupacional que viven los trabajadores de estos sectores en la región de Asturias. Esta encuesta ha estado dirigida a los trabajadores del sector Hostelería y Turismo, que a efectos de esta investigación comprende los CNAES 55 Hostelería, 633 Actividades de Agencias de Viajes y 927 Actividades Recreativas Diversas.

La siguiente tabla recoge un resumen del perfil profesional de los trabajadores de cada uno de los sectores de actividad:

	HOSTELERÍA	AGENCIAS DE VIAJES	ACTIVIDADES RECREATIVAS DIVERSAS
<i>SEXO</i>			
Varón	60,7	16,7	45,8
Mujer	39,3	83,3	54,2
<i>EDAD</i>			
Menos de 18 años	0,8	0	0
Entre 18 y 30 años	21,4	16,7	16,7
Entre 30 y 45 años	44	66,7	66,7
Más de 45 años	32,4	16,7	16,7
<i>NIVEL DE ESTUDIOS</i>			
Primarios	0,8	0	0
Certificado escolar	2,5	0	0
Graduado escolar	23,10	0	20,8
Bachillerato	33,2	33,3	20,8
FP Grado Medio o Superior	20,3	16,7	12,5
Diplomatura	11,3	50	37,5
Licenciatura	6,6	0	83
<i>OCUPACIONES CON MÁS EMPLEO</i>			
Jefe de recepción	14,5		
Recepcionista	16,4		
Botones	12,7		
Cocinero	8,3		
Camarero	23,10		
Recepcionista (Campings)	40		
Comercial		83,3	
Administrativo			26,10

Los datos recogidos en la tabla reflejan el perfil profesional de los trabajadores de los sectores de Hostelería y Turismo en Asturias. Se trata de ámbitos sectoriales con perfiles profesionales específicos ya que tanto en Agencias de Viajes como en Actividades Recreativas Diversas el volumen de población femenina es mayor que en el sector de Hostelería donde el número de trabajadores de sexo masculino es mayor. En cuanto a la edad destacan los tramos comprendidos entre los 18 y los 45 años como los tramos de edad más presentes en la población trabajadora de estos ámbitos. En cuanto al nivel de cualificación resulta interesante comprobar como existen diferencias apreciables entre los ámbitos de la Hostelería y las Agencias de viajes y Actividades Recreativas Diversas.



La población ocupada en el sector Hostelería tiene un nivel de estudios correspondiente a bachillerato y graduado escolar principalmente, mientras que en el ámbito de las Agencias de Viajes y las Actividades Recreativas Diversas se da principalmente un nivel de cualificación de Bachillerato así como Formación Profesional de Grado Medio y superior en el ámbito de las Agencias de Viajes, y Graduado escolar y Bachiller en el ámbito de Actividades Recreativas Diversas. Se comprueba que existe un nivel de cualificación de grado medio en todos los ámbitos sectoriales analizados en el marco del proyecto.

Los perfiles profesionales que presentan una mayor demanda en estos ámbitos por tratarse de ocupaciones que generan un mayor volumen de empleo son las vinculadas a los ámbitos de recepción y relación con el cliente, y personal de cocina y camareros. En el caso de las agencias de viajes resulta una ocupación con una gran presencia en este ámbito la vinculada a tareas comerciales.

3.2. Cambios en los perfiles profesionales

En el análisis de los perfiles profesionales en estos ámbitos de actividad se ha valorado que cambios se han producido en el entorno de estas empresas que han podido incidir de alguna manera en el desarrollo de la actividad de sus profesionales. Los resultados han puesto de manifiesto lo siguiente:

- En el ámbito del sector Hostelería no se han percibido cambios importantes en la forma de desarrollar las tareas por parte de los trabajadores como ha puesto de manifiesto el 89,3% de los trabajadores, sin embargo, entre los trabajadores que si manifiestan haber experimentado cambios en su forma de trabajar se afirma que estos cambios son debidos principalmente a dos factores:
 - Problemas internos de organización de la empresa: incremento de la plantilla o menos trabajo para hacer.
 - Evolución de los mercados: reducción de la demanda o menos clientela, o la demanda de diferentes tipos de turismo al de sol y playa, así como la demanda de más calidad en los servicios por parte del turista.

Las únicas ocupaciones en las que un volumen significativo de trabajadores ha manifestado haber experimentado modificaciones en la forma de desarrollar su actividad por los motivos señalados arriba han sido en las ocupaciones de Técnico de Marketing, Crupier, Repostero y Barman. Estos trabajadores además afirman que la diversificación de las nacionalidades de los turistas que llegan así como el mayor poder adquisitivo del turista ejercerá una influencia importante en su actividad.

Desde el punto de vista de las nuevas regulaciones normativas en restaurantes y bares, la aplicación de la ley antitabaco constituye un factor que los trabajadores consideran que está ejerciendo una influencia en las tareas que desarrollan.

- En el ámbito del sector de Agencias de Viajes los trabajadores afirman no haber experimentado ningún cambio en las tareas propias de su actividad ni en la forma de desarrollar su trabajo. No obstante, si que afirman que la aprobación del plan E-Asturias, de introducción de las telecomunicaciones en Asturias ha constituido un elemento que está afectando a su actividad (100%). Otro de los cambios más destacados que se han venido produciendo en el sector de las Agencias de viajes es la integración de estas agencias en grandes grupos (26,30%).
- En el ámbito del sector de Actividades Recreativas Diversas los trabajadores no consideran que se hayan producido cambios importantes en la actividad que desarrollan en los últimos años. No obstante, una proporción muy reducida de trabajadores si que considera que han



experimentado cambios en sus tareas, bien por tratarse de una ocupación nueva y en desarrollo, bien por problemas internos de su actividad tales como aumento de la plantilla o menos trabajo para desarrollar.

3.3. Previsión de evolución

Los cambios señalados en los diferentes ámbitos sectoriales de Hostelería y Turismo en Asturias han ejercido una influencia determinante en el perfil profesional y ocupacional de los trabajadores de estos sectores en la región. Los expertos consultados a través de la técnica Delphi han revelado las principales tendencias que se producirán en la estructura ocupacional del sector estableciendo las siguientes conclusiones principales:

- Mayor demanda de profesionales con un manejo de las nuevas herramientas tecnológicas: sistemas de gestión informatizados, Internet, programación, así como con un nivel de conocimientos de idiomas importante.
- Profesionales con un adecuado conocimiento de gestión empresarial. se considerará prioritaria la incorporación de profesionales con este perfil.
- La atención al cliente adquirirá cada vez mayor importancia dentro de los servicios prestados. Los expertos apuntan se prestará mayor atención al cliente desde diferentes ámbitos: hostelería, restauración, guías, relaciones públicas, etc.
- Las actividades de comercialización y marketing, será demandadas en mayor medida siendo necesario que los profesionales de este ámbito estén cualificados en este sentido.
- Las ocupaciones específicas de personal de sala y de cocina serán demandados en mayor medida, lo que viene a reforzar lo señalado anteriormente de la influencia de la especialización y llegada de clientes de más nacionalidades en el sector. Ello dará lugar a la necesaria especialización de las competencias profesionales que llevará a la creación de nuevos puestos de trabajo y ocupaciones vinculadas a nuevas demandas y turismos con mayor desarrollo en la región como el turismo rural.
- Algunas ocupaciones tienden a desaparecer como es el caso de las ocupaciones de economato y bodega que se integrarán en la ocupación de "camarero de restaurante y bar".

"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

Finalmente se puede señalar, que existe una preocupación en el sector ante el crecimiento en la demanda de profesionales especializados y la existencia de una oferta insuficiente, lo que puede derivar en la incorporación de personal con baja cualificación en el sector.

"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 turísticas 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



4. ANÁLISIS FORMATIVO: DETECCIÓN DE NECESIDADES

4.1. Detección de necesidades formativas

A lo largo de la investigación se ha desarrollado un análisis de la oferta y demanda formativa existente en estos sectores de actividad en Asturias, así como de las necesidades formativas identificadas en el colectivo de trabajadores. En la siguiente tabla se recoge un resumen de las áreas en la que los trabajadores de los sectores analizados han manifestado mayores necesidades de formación:

OCUPACIÓN	AREAS FORMATIVAS	NECESIDADES FORMATIVAS
HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN		
Jefe de recepción	Idiomas	- Francés
Recepcionistas	Gestión	- Formalización y cobro de servicios - Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
Botones	Nuevas tecnologías	- Informática de usuario/ofimática - Introducción a la informática y/o las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
Jefes de cocina/jefes de catering	Gestión	- Gestión de recursos humanos. - Administración y selección de personal. - Planificación y gestión del tiempo. - Gestión informatizada de compras. - Gestión informatizada del almacén.
Cocineros	Idiomas	- Francés
	Gestión	- Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral
	Específicos	- Sistemas de aprovisionamiento - Cocina regional, nacional, interpersonal y creativa. - Redes de comunicaciones: TPV's para hostelería
Jefes de restaurante en sala	Gestión	- Facturación y cobro del servicio prestado. - Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral. - Gestión económica-financiera. - Administración y selección de personal. - Técnicos de control de existencias.
	Idiomas	- Francés
	Específicos	- Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas. - Maridaje entre vinos y platos. - Normativa específica del sector. - Técnicas de protocolo. - Atención al cliente.
	Nuevas tecnologías	- Gestión informatizada de almacén.
Camareros	Nuevas tecnologías	- TPV's para hostelería.
	Específicas	- Técnicas de preparación de buffet. - Atención al cliente. - Técnicas de control de existencias.
Barman	Idiomas	- Inglés.
	Gestión	- Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral. - Facturación y cobro del servicio prestado. - Gestión del tiempo. - Sistemas de aprovisionamiento. - Técnicas de control de existencias.
	Específicas	- Atención al cliente



Sumiller	Idiomas	- Francés
	Gestión	- Gestión del tiempo. - Facturación y cobro del servicio prestado.
	Específicos	- Normativa específica del sector.
Camareras de pisos	Específicos	- Protocolo y atención al cliente. - Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos. - Técnicas de limpieza y tratamiento de materiales y superficies. - Técnicas de planchado. - Características de los tejidos. - Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral.
	Gestión	- Gestión del tiempo. - Prevención de riesgos laborales. - Normativa medioambiental. - Calidad.
Gobernantas	Gestión	- Habilidades de dirección. - Gestión de recursos humanos. - Administración y selección de personal. - Planificación y gestión del tiempo. - Normativa medioambiental. - Control y gestión de stocks.
	Específicos	- Hostelería: atención en pisos. - Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos.
AGENCIAS DE VIAJES		
Jefes de oficina	Idiomas	- Inglés. - Francés - Alemán
	Específicas	- Operativa de agencias de viajes. - Sistemas de distribución global de reservas (GDS). - Fidelización de clientes. - Estudios de mercado. - Gestión de recursos humanos. - Planificación y gestión del tiempo.
ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CULTURALES		
Todas las ocupaciones	Idiomas	- Inglés
	Nuevas tecnologías	- Informática. - Programación.
	Específicas	- Prevención de riesgos laborales.
	Gestión	- Secretariado - Gestión

"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 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

Según los datos de la tabla se puede comprobar que las áreas en las que los trabajadores del sector tienen mayores necesidades de formación y cualificación son las áreas específicas, así como las áreas de idiomas y algunas áreas de gestión. Estas necesidades formativas coinciden con las previsiones que los expertos consultados hacen sobre la evolución que tendrá la oferta y la demanda formativa en estos ámbitos sectoriales. Así, se comprueba que las mayores necesidades de cualificación en los profesionales de Hostelería y Turismo en Asturias estarán enfocadas en la atención al cliente, la gestión y las nuevas tecnologías. Los idiomas también



adquieren una importancia creciente para la formación de los trabajadores y su adecuación a los cambios que se han ido analizando que tendrán lugar en estos sectores.

"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

No obstante, aunque los trabajadores encuestados han manifestado tener necesidades formativas específicas en cuatro áreas de actividad: idiomas, nuevas tecnologías, gestión y acciones específicas, también se ha puesto de manifiesto que la mayoría de los trabajadores de estos sectores de actividad si manifiestan que en algún momento de su vida laboral se han formado en materias propias de su actividad y para su puesto de trabajo y que se resumen a continuación por ocupación y sector:

a) Sector Hostelería y Restauración:

OCUPACIÓN	FORMACIÓN REALIZADA
Jefes de recepción	Inglés
Recepcionistas	Prevención de riesgos laborales Inglés
Botones	Gestión del tiempo Calidad
Jefes de cocina/jefes de catering	Técnicas de limpieza de alimentos Seguridad alimentaria: manipulación y control Prevención de riesgos laborales
Cocineros	Técnicas de limpieza de alimentos Prevención de riesgos laborales
Jefes de restaurante en sala	Prevención de riesgos laborales
	Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Camareros	Seguridad alimentaria: manipulación y control Prevención de riesgos laborales
Barman	Seguridad alimentaria: manipulación y control Hostelería: servicios de comidas y bebidas
Sumiller	Maridaje entre vinos y platos Seguridad alimentaria: manipulación y control Hostelería: servicio de comidas y bebidas Calidad
Gobernantas	Turismo: servicios especializados Protocolo y atención al cliente Normativa específica del sector Prevención de riesgos laborales Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Camarera de pisos	Hostelería: atención en pisos Tratamiento de lavado y conservación de textiles Maquinaria específica



"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

b) Sector Agencias de Viajes:

OCUPACIÓN	FORMACIÓN REALIZADA
Todas las ocupaciones	Técnicas de venta y marketing
	Destinos y productos turísticos
	Programación y organización de viajes
	Administración y gestión del personal
	Informática de usuario/ofimática
	Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

c) Sector Actividades Recreativas diversas:

OCUPACIÓN	FORMACIÓN REALIZADA
Todas las ocupaciones	Gestión
	Secretariado
	Inglés
	Informática
	Programación

Las tablas anteriores ponen de manifiesto la existencia de un alto nivel de formación y cualificación de los trabajadores de estos sectores en materia de prevención de riesgos laborales y en los aspectos relacionados con los riesgos asociados a la manipulación de alimentos. Igualmente, los idiomas ha sido una preocupación constante por parte de los trabajadores de este ámbito sectorial.

4.2. Conocimiento y valoración de la oferta formativa de formación continua

En función de los aspectos señalados hasta el momento se ha podido comprobar que los trabajadores del sector Hostelería y Turismo en Asturias han realizado acciones formativas orientadas a su reciclaje profesional y para adaptarse a la evolución de los sistemas productivos. No obstante, siguen existiendo necesidades formativas no cubiertas en este ámbito sectorial. Uno de los aspectos que condiciona en gran medida el reciclaje profesional de los trabajadores es el grado de conocimiento y participación en formación que permite, a su vez conocer realmente cuales son los principales factores que pueden motivar o no la participación en formación continua.

Así se ha podido comprobar que los trabajadores del sector *Hostelería y Restauración* no conocen ni ha participado en el sistema de bonificaciones financiado por el Fondo Social Europeo y el INEM (86,5%), al igual que tampoco conocen ni han participado en los Contratos programa financiados por el Fondo Social Europeo (84,3%). No obstante, entre la población trabajadora que sí ha participado en estas acciones de formación lo han hecho por motivación personal (50%) y han afirmado obtener como resultado un mayor rendimiento en su actividad (23.3%).



Se percibe que entre las principales motivaciones por las que las empresas y, por tanto, los trabajadores de este sector no han participado en formación han sido del desconocimiento en un 45,7% de los casos. No obstante, en los casos en los que las empresas si que han motivado la participación de sus trabajadores en formación ha sido proporcionando información sobre los cursos (30,3%) o bien mediante la flexibilización del horario laboral para hacerlo compatible con la formación (23,1%).

Uno de los principales factores que incide en la participación en formación continua es la valoración que los trabajadores otorgan a la calidad de esta formación. A continuación se detallan los aspectos que son valorados de manera positiva y los que son valorados de manera negativa a la hora de impartir formación:

ASPECTOS BIEN VALORADOS	ASPECTOS PEOR VALORADOS
La calidad del material didáctico	El contenido de los cursos
La duración de los cursos	Los horarios de impartición
Los métodos de evaluación	El número de alumnos
La capacidad del docente	Los recursos humanos disponibles
Las clases teóricas	

En cuanto al sector *Agencias de viajes* se percibe que en su mayoría los trabajadores de este sector ni conocen ni han participado en acciones de formación continua, ni en contratos programa ni en formación bonificada ya que sus empresas no fomentan la participación en formación de sus empleados como se ha manifestado en un 66,7% de los casos. Entre las motivaciones más señaladas para no participar en acciones de formación continua por parte de las empresas se encuentra la baja calidad percibida de los cursos de formación continua (50%). No obstante, en aquellas empresas del sector en las que si se fomenta la participación en formación los empresarios otorgan un horario más flexible a los trabajadores para que puedan formarse.

En el caso del sector de Actividades Recreativas diversas el nivel de participación y conocimiento en formación continua también es muy bajo, aunque al igual que se produce en el sector Hostelería, existe un desconocimiento en el sector sobre la existencia de los cursos de formación continua (41,7%). Las empresas en este ámbito sectorial no fomentan la participación de los trabajadores en formación continua y en aquellos casos en que se fomenta se realiza únicamente proporcionando información sobre la existencia de estos cursos.



5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1. Conclusiones

- El sector Hostelería y Turismo en el Principado de Asturias ha tenido una importancia creciente adquiriendo cada vez más peso en el desarrollo económico regional. Se trata de un sector que da empleo a un volumen importante de trabajadores y que se muestra muy sensible ante cambios en las tendencias de los mercados.
- El tamaño medio de las empresas que desarrollan su actividad en el sector Hostelería y Turismo en Asturias es de menos de 10 trabajadores tratándose principalmente de Pymes con un carácter familiar y en su gran mayoría constituidas como Autónomos. Destaca el subsector de Agencias de Viajes que está experimentando una evolución hacia la integración de empresas.
- El desarrollo del sector turismo en la región de Asturias está mostrando una tendencia hacia el desarrollo de nuevos tipos de turismo, como alternativas al turismo de sol y playa como un instrumento para romper con la estacionalidad que caracteriza a este sector en la región.
- Las empresas de este ámbito sectorial han tenido un bajo nivel de introducción de nuevas tecnologías en su actividad, aunque se ha percibido que la introducción de tecnologías ha mostrado un comportamiento diferente por sectores:
 - En el ámbito de la hostelería y restauración se ha producido un bajo nivel de introducción de nuevas tecnologías, siendo aplicadas estas tecnologías principalmente a la finalidad de reducir los costes de la empresa o bien incrementar los beneficios. La mejora y agilización de la atención al cliente ha sido otra de las consecuencias de la incorporación de estas tecnologías.
 - En cuanto al ámbito de Agencias de viajes la introducción de nuevas tecnologías ha tenido un uso principalmente publicitario y de comercialización de los productos obteniendo con ella un aumento de la demanda y una mayor calidad en la oferta.
 - En relación con el ámbito de Actividades Recreativas Diversas también se ha dado un uso principalmente publicitario o productivo obteniéndose una mejora y agilización del servicio al cliente.
- En cuanto al nivel de cualificación y el perfil profesional de los trabajadores de Hostelería y Turismo es diferente para cada subsector:
 - En el ámbito de Hostelería y Restauración predominan los trabajadores de sexo masculino con edades comprendidas entre los 30 y 45 años y con un nivel de cualificación de Graduado escolar.
 - En el ámbito de Agencias de Viajes el perfil profesional se corresponde con trabajadores de sexo femenino en su mayoría con una edad comprendida entre los 30 y 45 años y con un nivel de cualificación de bachiller.
 - En cuando al ámbito de Actividades Recreativas Diversas, predominan los trabajadores de sexo femenino con edades entre 30 y 45 años y con una cualificación de estudios de diplomatura.



- Los cambios en los mercados y la evolución que se produce en el sector turístico y en las empresas del sector están provocando modificación en las características de los perfiles profesionales de los trabajadores de las empresas del sector. Estos cambios se han manifestado en los siguientes aspectos:
 - Mayor presencia de nuevas tecnologías, lo que está incidiendo en la forma de desarrollar su actividad por parte de los trabajadores de estas empresas.
 - Cambios internos en la actividad propia de las empresas del sector que han dado lugar a que los trabajadores tengan que hacer un menor número de actividades ya sea por motivos de reorganización interna ya sea por motivos de modificaciones en la demanda turística derivadas tanto de una reducción de la demanda por la menor capacidad económica del turista que visita la región o bien por exigencias de mayor calidad en los servicios por parte de la clientela.
- La previsión de evolución de la demanda de cualificación profesional ha mostrado que los nuevos perfiles profesionales deberán reunir las siguientes características:
 - Tener un buen manejo de las nuevas herramientas tecnológicas: sistemas de gestión informatizados, Internet, programación, así como con un nivel de conocimientos de idiomas importante.
 - Contar con un adecuado conocimiento de gestión empresarial.
 - La atención al cliente adquirirá cada vez mayor importancia dentro de los servicios prestados y por tanto, los profesionales deberán estar formados y cualificados en estos aspectos.
 - Las actividades de comercialización y marketing, será demandadas en mayor medida siendo necesario que los profesionales de este ámbito estén cualificados en este ámbito.
 - Algunas ocupaciones tendrán una mayor demanda como son personal de sala y de cocina. Se requerirá de profesionales más especializados surgiendo nuevos puestos de trabajo y ocupaciones vinculadas a nuevas demandas y turismos con mayor desarrollo en la región como el turismo rural.
 - Tendencia a la desaparición de algunas ocupaciones como es el caso de las ocupaciones de economato y bodega que se integrarán en la ocupación de "camarero de restaurante y bar".
- Las áreas específicas en las que los profesionales del sector tienen mayores necesidades formativas son las relacionadas con idiomas, acciones específicas vinculadas a su actividad concreta y áreas de gestión.
- Existe un nivel adecuado de formación en los trabajadores del sector, y una preocupación por formarse aunque se percibe un desconocimiento generalizado acerca de la oferta de formación continua procedente tanto de contratos programa como formación bonificada.
- El nivel de participación de las empresas en formación sigue siendo bajo y las empresas que sí participan o fomentan la formación de sus empleados, lo hace mediante la difusión de información sobre los cursos así como mediante la flexibilización de la jornada laboral para permitir así la asistencia a formación.



- En cuanto a la valoración de la formación continua recibida por los trabajadores los aspectos más valorados son los materiales didácticos, el profesorado, la metodología de impartición de la formación y las clases teóricas, mientras que los contenidos, los horarios de impartición, el número de alumnos por curso y los recursos humanos siguen siendo una asignatura pendiente.

5.2. Propuestas

Las propuestas que deben emprenderse para mejorar la adecuación de los perfiles profesionales de Hostelería y Turismo en Asturias a la evolución del sector y atender a sus necesidades formativas son:

NÚM. DE PROPUESTA	PROPUESTA
1	Aumentar la oferta de formación especializada por perfiles profesionales
2	Desarrollar mayores acciones de difusión de la formación continua entre los trabajadores del sector.
3	Fomentar el uso de las nuevas tecnologías entre los trabajadores del sector.
4	Desarrollar mayores acciones de promoción de la actividad turística en Asturias, contribuyendo así a su desestacionalización.
5	Desarrollar acciones de sensibilización de los trabajadores y empresarios sobre la importancia de la calidad en la atención al cliente.
6	Fomentar la participación de los trabajadores en acciones de formación continua mediante el establecimiento de un sistema de incentivos adecuado.
7	Adoptar medidas para la mejora de la percepción de los empresarios y trabajadores sobre la calidad de los cursos de formación continua.
8	Desarrollar acciones que favorezcan la adecuación de la cualificación de los profesionales de estos ámbitos a las demandas derivadas de la evolución de los mercados.

El desarrollo de las propuestas anteriores requiere de la puesta en marcha de un sistema eficiente de coordinación entre todas las entidades que intervienen en la formación continua de los trabajadores para alcanzar mayores eficiencias en los resultados alcanzados con el reciclaje profesional.



BIBLIOGRAFÍA

□ TEXTOS:

- 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. Eurotecnec. 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.

□ **URLS CONSULTADAS:**

- www.actualidadempresarial.com
- www.adade.es
- www.ader.es
- www.administracion.es
- www.arearh.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/

