



NUEVAS PERSPECTIVAS PARA EL TURISMO GASTRONÓMICO: ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS



INFORME DE RESULTADOS:
ENTREVISTAS A INFORMADORES CLAVE



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

el FSE invierte en tu futuro



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Introducción: Aspectos metodológicos	4
II.	Objetivos	6
III.	Método de recogida de información	7
	1. Instrumento de recogida de información	7
	2. Desarrollo de la entrevista	9
IV.	Perfil de las personas entrevistadas	11
V.	Método de análisis de la información	13
VI.	Resultados del análisis de la información	15
	1. El Turismo gastronómico como elemento diferenciador en el Principado de Asturias	15
	1.1. Importancia de la oferta gastronómica en la Hostelería asturiana	15
	1.2. Cambios más relevantes en la oferta gastronómica	16
	1.3. Adaptación de la oferta gastronómica a las demandas de la población afectada por alergias e intolerancias alimentarias	17
	2. Principales demandas de colectivos con alergias e intolerancias alimentarias	18
	2.1. Respuesta de la Hostelería asturiana a las demandas de estos colectivos	19
	3. El Sector de la Hostelería en el Principado de Asturias	20
	3.1. Situación actual de la Hostelería en el Principado de Asturias	20
	3.2. Principales cambios producidos en el sector hostelero	22
	4. Estructura ocupacional del Sector Hostelería	24
	4.1. Perfiles profesionales específicos	24
	4.2. Profesiones más afectadas por los nuevos hábitos de ocio y consumo	25
	4.3. Ocupaciones emergentes y nuevas competencias profesionales	26
	5. Necesidades de cualificación de los profesionales ocupados en el Sector Hostelería	27
	5.1. Nivel de cualificación de los profesionales del	

	sector	27
5.2.	Necesidades de cualificación profesional	28
5.3.	Acciones Formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación	29
VII.	Conclusiones	31

I. INTRODUCCIÓN: ASPECTOS METODOLÓGICOS

La entrevista en profundidad, como técnica generadora de información primaria, presenta ventajas respecto a otras técnicas entre las que pueden destacarse la riqueza informativa y la capacidad de ofrecer el contraste cualitativo de los resultados obtenidos mediante el procedimiento cuantitativo.

Así mismo la entrevista favorece la comprensión de los temas debido, principalmente, al contacto directo con los/as expertos/as en la materia, capaces de enriquecer, corroborar o refutar posibles argumentos planteados durante el análisis documental.

Mediante esta técnica se ha recopilado información rica en detalles acerca de los contenidos e indicadores en que se estructura la investigación:

- ⇒ Situación actual del sector Hostelería en el Principado de Asturias.
- ⇒ Relevancia de la gastronomía regional, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda hostelera.
- ⇒ Capacidad de adaptación de la oferta gastronómica y de la atención y servicio al cliente a las necesidades de colectivos de población que presentan alergias e intolerancias alimentarias.
- ⇒ Oferta de formación en relación con dichas alergias e intolerancias alimentarias, así como con su adecuado tratamiento.
- ⇒ Conocimiento existente entre la población ocupada en el sector hostelero asturiano respecto a alergias e intolerancias alimentarias.
- ⇒ Necesidades de cualificación profesional en dichas áreas temáticas específicas.

En este informe se identifican las entidades a las que pertenecen las personas que han sido entrevistadas. Se trata de entidades cuya actividad está directamente vinculada con las diferentes perspectivas implicadas en el ámbito objeto de estudio. De ahí que las personas que representan a dichas entidades hayan sido consideradas informantes clave. En la relación nominal también se detalla el puesto que ocupa la persona entrevistada.

Una vez expuesta esta información, se presentan los resultados obtenidos. Para ello, se ha redactado un informe estructurado en cinco bloques temáticos en los que se recogen fragmentos literales que han sido extraídos de las transcripciones de las entrevistas realizadas. Los criterios de selección de dichos fragmentos, o citas, son:

1. La vinculación con los objetivos de la investigación.
2. La riqueza informativa que aportan.
3. La relevancia y/o trascendencia de la aportación.

II. OBJETIVOS

Una vez finalizada la fase de análisis de la información recogida, se confirma que a través de esta técnica de recogida de información se han alcanzado los siguientes objetivos:

- ⇒ Identificar las demandas de servicios derivadas de las nuevas pautas en alimentación, así como las provenientes del colectivo de personas con intolerancias alimentarias en relación con la gastronomía ofrecida por hoteles, restaurantes, campings, establecimientos de bebidas y comedores colectivos y provisión de comidas preparadas.
- ⇒ Determinar, a su vez, el grado en que estas empresas conocen y satisfacen dichas demandas a través de la oferta gastronómica en el Principado de Asturias.
- ⇒ Describir y conocer la situación económico-empresarial, ofreciendo una visión general de la situación empresarial, económica y sociolaboral del sector, así como su evolución, tendencia e innovación sufrida o en proceso.
- ⇒ Obtener información acerca del impacto que tienen las nuevas perspectivas de Turismo gastronómico en la estructura ocupacional del sector hostelero.
- ⇒ Analizar la adecuación de la oferta hotelera y gastronómica asturiana a las nuevas pautas de alimentación, así como a las necesidades del colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias.
- ⇒ Detectar las carencias de formación existentes en el sector hostelero realizando una previsión de estas necesidades a corto y medio plazo, derivadas de los cambios en la alimentación y las nuevas demandas asociadas a alergias e intolerancias alimentarias.

III. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta técnica se han realizado 12 entrevistas en profundidad a personas consideradas informantes cualificadas/os por su trayectoria profesional, conocimientos y vinculación con el ámbito sectorial y territorial objeto de estudio.

Las entrevistas se han desarrollado dentro de un marco y un contexto socio-laboral determinado, por lo que se ha requerido la presencia de un entrevistador (sujeto que realiza la entrevista) y de un/a entrevistado/a (informante que aporta la información requerida por el entrevistador).

Hay que destacar dos momentos relevantes que han marcado esta fase:

- La elaboración del instrumento de recogida de la información en forma de guión semiestructurado.
- El desarrollo de las entrevistas.

1. Instrumento de recogida de información: el guión

Para establecer un orden o secuencia lógica, se ha utilizado un guión predeterminado integrado por preguntas abiertas, diseñado a partir de la información recopilada a lo largo de la fase documental, integrando los temas y subtemas principales que se consideraba conveniente tratar a lo largo de la conversación.

En efecto, con el objetivo de profundizar al máximo en los diferentes aspectos comprendidos en el estudio, se ha aplicado durante la entrevista un extenso guión organizado según la información que se pretendía obtener, de manera que cada persona entrevistada ha podido expresar su visión y opinión respecto a los temas propuestos en función de sus conocimientos, experiencia y vinculación con el ámbito objeto de estudio.

El modelo de GUIÓN utilizado es el que se adjunta a continuación:

(Los tres bloques irán dirigidos a todos los informadores clave relacionados con el sector Turismo y Hostelería, y, concretamente, con la Gastronomía Asturiana)

BLOQUE 1: CONTEXTUALIZACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR

1. El sector Hostelero en Asturias comprende un importante volumen de negocio, nueve de cada diez empresas turísticas pertenecen al mismo... ¿cómo describiría la situación actual que atraviesa dicho sector?
2. ¿Observa cambios en el sector Hostelero? y ¿cuáles son?

3. ¿Cuáles serían las principales deficiencias o debilidades que detecta en este sector?
4. Y dentro del sector, ¿usted considera que debe potenciarse la gastronomía como un elemento cualificador y diferenciador de la oferta?
5. Del mismo modo, ¿se están produciendo cambios en la gastronomía Asturiana? en caso de que así sea, ¿cuáles son?
6. ¿Cree que sería viable que el empresario se adelantara a los cambios procedentes de los nuevos hábitos de consumo en el sector Turístico dando solución a las nuevas demandas?

BLOQUE 2: DEMANDAS DEL COLECTIVO DE PERSONAS CON INTOLERANCIAS Y ALERGIAS ALIMENTARIAS

7. ¿Cuáles son las demandas del colectivo de personas con intolerancias alimentarias o alergias?
8. ¿Cree que actualmente el Turismo gastronómico responde a estas demandas? ¿por qué?

BLOQUE 3: OCUPACIÓN DEL SECTOR

9. En cuanto a la ocupación, ¿podría identificar cuáles considera que son las ocupaciones o perfiles profesionales más relevantes en Hostelería?
10. ¿Cuáles son las profesiones que se ven más afectadas por los nuevos hábitos de ocio y consumo en referencia al empleo, las condiciones contractuales y laborales?
11. ¿Cree que en Hostelería han surgido nuevas competencias profesionales y han desaparecido otras? y en caso de que considere la aparición/desaparición de competencias profesionales, ¿a qué perfiles profesionales afecta?

BLOQUE 4: REALIDAD FORMATIVA

La relevancia del sector Hostelero y de Restauración en Asturias pone de manifiesto la importancia de la formación en estos ámbitos sectoriales. Me gustaría conocer su opinión sobre los siguientes aspectos:

12. En relación con la población ocupada, ¿cómo valoraría la cualificación profesional de los trabajadores del sector Hostelero asturiano?
13. ¿En qué áreas considera que tienen más carencias?
14. Una de las nuevas demandas o necesidades que afectan al sector Hostelero es la de crear una alternativa gastronómica adaptada a las personas que tienen alergias e intolerancias alimentarias, ¿considera que los trabajadores están cualificados para satisfacer estas nuevas necesidades?
15. ¿Qué aspectos habría que modificar para adecuar la formación de los trabajadores a las nuevas necesidades vinculadas con intolerancias y alergias alimentarias?

16. En su opinión, ¿sería pertinente el reciclaje formativo para los empresarios? ¿y para los trabajadores? y ¿por qué?

17. En cuanto a la oferta formativa que existe actualmente en Asturias dirigida a Hostelería, ¿diría que es adecuada para hacer frente a las nuevas demandas y retos derivados de los actuales hábitos de ocio, consumo y enfermedades detectadas?

18. Y en último lugar, si usted tuviera que diseñar e incorporar contenidos para la actualización de la cualificación de la población ocupada en el sector Hostelero, ¿qué temáticas o contenidos incluiría?

El hecho de diseñar un guión totalmente abierto, amplio y flexible ha permitido adaptar las cuestiones que se han abordado en cada entrevista en función del contexto de referencia de cada informador/a, sus conocimientos, aportaciones y valoraciones. Este hecho ha permitido recopilar información relevante y ha contribuido a enriquecer los resultados de esta técnica de recogida de información.

2. Desarrollo de la entrevista

Las entrevistas se han concertado en función de la disponibilidad de los informadores. Respecto al procedimiento de recogida de la información, éste ha consistido en la grabación de las entrevistas en profundidad en soporte de audio digital que ha facilitado su transcripción literal posterior.

A continuación se enumeran las fases del proceso de recogida de información primaria a través de la realización de entrevistas personales a informantes clave:

- Fase 1 Selección de un grupo de posibles expertos/as (20 – 25).
- Fase 2 Búsqueda de los datos de contacto.
- Fase 3 Primer contacto telefónico con el/la experto/a o, en su defecto, asistente o personal de su departamento.
- Fase 4 Envío de la información relativa al proyecto por medio de e-mail y/o fax.
- Fase 5 Llamada telefónica para confirmar la recepción de la documentación y concertar la cita para mantener la entrevista personal.
- Fase 6 Entrevista personal.
- Fase 7 Escucha de la grabación y validación.

Fase 8 Trascricpción de la entrevista.

Fase 9 Análisis de la información.

IV. PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Con la finalidad de obtener información relevante, válida y fiable acerca de los cinco bloques de contenido preestablecidos, se han realizado un total de 12 entrevistas en el Principado de Asturias a representantes de los siguientes colectivos directamente vinculados social, económica y/o profesionalmente con el ámbito objeto de estudio:

- Representantes de entidades (asociaciones, fundaciones, etc. de carácter público y/o privado) vinculadas con la mejora de la calidad de vida de colectivos de población afectados por alergias e intolerancias alimentarias.
- Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública vinculados con el sector Hostelería asturiano.
- Representantes de organizaciones empresariales sectoriales.
- Representantes de entidades sindicales vinculadas con el sector Hostelería asturiano.
- Representantes de escuelas profesionales de Hostelería y docentes que imparten formación a profesionales ocupados en el sector.
- Empresarios/as y trabajadores/as que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas de Hostelería.
- Representantes de entidades gestoras de Formación Continua.

RELACIÓN NOMINAL DE INFORMANTES CLAVE		
NOMBRE Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO
Carlos Benítez	Asociación Empresarial de Hostelería y Turismo del Valle del Navia (ATAYA)	Presidente
Lorena Catrofes	Asociación Celiaca del Principado de Asturias	Secretaria
Belén Martínez	Asociación Jóvenes Empresarios	Responsable Proyectos
Elena Martínez	Asociación Regional de Casas de Aldea	Vocal
Víctor Rodríguez	Asociación de Empresarios de los Picos de Europa	Coordinador
Inés Álvarez	Asociación de Hostelería de Gijón	Gerente
Venancio Martínez	Sociedad de Pediatría de Asturias, Cantabria y Castilla-León	Pediatra Vocal Delegación de Asturias
Fernanda Aguade	Asociación de Dietistas y Nutricionista del Principado de Asturias	Presidenta
David Pérez Solís	Sociedad de Pediatría de Asturias, Cantabria y Castilla-León	Director de la Web Pediatra Vocal Delegación de Asturias
Adriano Verlasco	Federación Asturiana de Turismo Rural	Presidente
Carmen Robles	Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Oviedo	Responsable del Departamento de Comercio y Turismo
Julia Peñalosa	Unión Hotelera del Principado de Asturias	Gerente

V. MÉTODO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez registrada la información, se ha realizado un análisis de discurso y de contenido con la finalidad de identificar unidades de sentido, detallando los argumentos que responden a los objetivos de la investigación.

El análisis de las entrevistas en profundidad ha perseguido una finalidad específica y concreta: la comprensión del objeto de estudio tal y como las propias personas entrevistadas lo entienden, perciben y describen. Esta tarea de estudio sitúa a los investigadores y analistas en una posición de descripción EMICA¹, es decir, el recorrido del análisis del discurso respeta la subjetividad de la persona entrevistada y evita cualquier tipo de criterio personal y/o postura ideológica por parte de los investigadores y analistas.

Las tareas de análisis han comenzado por la escucha activa de las grabaciones de las entrevistas y por la lectura detallada del contenido transcrito. A continuación, los técnicos han realizado un proceso de reconstrucción del corpus lingüístico para dar cabida a los objetivos establecidos.

En el análisis del discurso se han contemplado dos dimensiones: el texto y el contexto. Es por ello, que el proceso de contextualizar los argumentos expresados por parte de la persona entrevistada se ha llevado a cabo de manera transversal, siendo la tónica general de todo el proceso de estudio y análisis. El objetivo fundamental era buscar y sistematizar las categorías empleadas por el entrevistado.

El recurso a las categorías ha permitido codificar toda la conversación mediante 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.

¹ Una descripción *emic*, o émica, es una descripción en términos significativos (conscientes o inconscientes) para el agente que las realiza. Así por ejemplo, una descripción *emic* de cierta costumbre tradicional estaría basada en cómo explican los miembros de esa sociedad tradicional el significado y los motivos de esa costumbre.

- Interpretación semiótica y hermenéutica de lo expresado por el entrevistado/a.

VI. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. El Turismo gastronómico como elemento diferenciador en el Principado de Asturias

1.1 Importancia de la oferta gastronómica en la Hostelería asturiana

Prácticamente la totalidad de las personas entrevistadas manifiestan que la Gastronomía asturiana es un elemento factor de atracción turística determinante para el sector turístico de la región.

“Es un punto fuerte y apuesta clara, cada vez somos un referente mayor en España, somos una comunidad autónoma muy pequeña pero con un número muy importante en estrellas michelin con cocineros cualificados”.
(Representante Administración Pública)

“Asturias tiene una riqueza gastronómica potencial y extraordinaria”.
(Representante Organización profesional)

“La Gastronomía asturiana está muy valorada y es muy conocido el tipo de Gastronomía tradicional” .
(Representante Organización empresarial)

“La Gastronomía es muy importante, tenemos una materia prima muy buena, profesionales buenos también”.
(Representante Organización empresarial)

“En Asturias siempre se trató de destacar la Gastronomía como plato fuerte y como diferenciador de otro tipo de oferta turística”.
(Representante Organización profesional)

“Siempre ha tenido fama Asturias, la comida es un valor que hay que explotar sin duda”.
(Representante Organización profesional)

Según las personas entrevistadas, la riqueza de su Gastronomía se debe, entre otros factores, a la variedad de productos autóctonos típicos de la región.

“Pero aparte de considerarlo como bien turístico o algo así, la Gastronomía en Asturias tiene muchísimos aspectos, piensa que tiene mucho litoral y a poco espacio del litoral tenemos alta montaña, por lo tanto, la variedad de productos que se pueden ofrecer es un abanico muy importante y amplio y las formas de prepararlo son muy variables”.
(Representante Organización empresarial)

1.2 Cambios más relevantes en la oferta gastronómica

Para las personas entrevistadas, el cambio más relevante que se ha producido en la oferta gastronómica asturiana es la innovación en la cocina tradicional, fusionando platos tradicionales con ideas vanguardistas que incorpora nuevos ingredientes y sabores.

*“Las innovaciones con la comida tradicional son interesantes”.
(Representante Organización empresarial)*

*“De un tiempo acá, se han buscado restauradores un poco más jóvenes, la fusión entre la cocina tradicional con cosas más vanguardistas, nuevos sabores... creo que hay propuestas bastante interesantes”.
(Representante Organización profesional)*

Sin embargo, entre las opiniones de las personas entrevistadas sobresale la idea que dicha modernización supone descuidar la comida tradicional o autóctona del Principado.

*“Se está modernizando bastante pero descuidando un poco lo clásico y lo autóctono”.
(Representante Organización empresarial)*

Pese a esta percepción, las personas entrevistadas resaltan que la existencia de una unión entre la cocina tradicional y moderna supone el cambio más destacable de la gastronomía asturiana en los últimos tiempos. Para algunas de ellas incluso vuelve a imponerse la cocina basada en productos asturianos con denominación de origen.

*“En temas de representación, de utilizar ingredientes tradicionales pero evolucionados ... en ese aspecto sí creemos está evolucionando y además de continuo”.
(Representante Organización empresarial)*

*“Se están produciendo cambios en línea con esa diversificación de los productos y nuevas líneas de cocina y de oferta gastronómica, se están introduciendo ... se están ofreciendo cada vez más ... lo que está cuajando más y teniendo más éxito es esa mezcla de comida tradicional, de productos tradicionales asturianos y de cocina de vanguardia”.
(Representante Organización profesional)*

*“Hace un tiempo entró la nueva cocina y ahora creo que se vuelve a la cocina tradicional, basada en productos asturianos con denominación de origen”
(Representante Organización empresarial)*

1.3 Adaptación de la oferta gastronómica a las demandas de la población afectada por alergias e intolerancias alimentarias

Si bien para la mayor parte de las personas entrevistadas, la gastronomía asturiana es un elemento muy relevante de la oferta hostelera asturiana, éstos reconocen la escasez de menús ofrecidos en restaurantes, hoteles, etc... adaptados a las demandas y necesidades específicas de personas que padecen alergias e intolerancias alimentarias.

“Cuando llegas a un restaurante y te encuentras que tienes 75 platos y de esos no puedes comer ninguno, excepto una ensalada de lechuga mísera, se pediría que los profesionales se dieran cuenta de que existen estas personas con problemas y (se pediría) luego que sus cartas se adaptasen a esos problemas”.

(Representante Organización empresarial)

“No, para nada, ya no entramos en problemas como celíacos o así, sino simplemente una persona que no sea carnívora, que sea vegetariana, apenas tiene que comer excepto ensaladas de lechuga”.

(Representante Organización empresarial)

“No veo en las cartas de los restaurantes un especial apoyo o iniciativas que vayan en la línea de ayudar a esta gente”.

(Representante Administración Pública)

Estas carencias se producen según las personas entrevistadas como fruto del desconocimiento existente entre la población ocupada en el sector sobre dichas alergias e intolerancias a alimentos, así como de los métodos y medidas de precaución que deben adoptarse en el servicio a clientes con este tipo de enfermedades.

“La gente no sabe lo que es la enfermedad y, si la conoce de oídas, tampoco sabe exactamente en qué consiste, qué medidas tomar cuando va un celíaco a comer a un restaurante. Hay muy poca información. En la Escuela de Hostelería no hay ninguna información ni formación”.

(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

“En general no, aunque hay excepciones. Sí que de vez en cuando se ve en algún restaurante, sobre todo, menús para celíacos quizás por lo frecuente que es, pero no es lo habitual, y además suele ser solamente para ciertas enfermedades, como enfermedades celíacas y poco más, porque el resto de las alergias alimentarias que son menos frecuentes no”.

(Representante Organización profesional)

Pese a esta desinformación, los/as expertos/as reconocen que el aumento de este tipo de demanda está planteando cambios en las propuestas

gastronómicas, de manera que se prevé un aumento en la oferta de servicios en los próximos años.

“Se están planteando cambios, debido a la demanda de los consumidores que cada día demandan mayor oferta gastronómica, solicitan dieta vegetariana o solicitan dietas para intolerantes, pues se está planteando la innovación”.
(Representante Organización profesional)

Aunque la mayoría de los informadores consideran escasa la oferta de servicios a personas con alergias e intolerancias alimentarias, representantes de organizaciones empresariales opinan que conociendo el problema del cliente pueden adaptar su oferta sin dificultad.

“Si tú sabes si ese cliente está condicionado por esos productos pues no tienes ningún problema”.
(Representante Organización empresarial)

“Los hoteles estamos preparados en temas de intolerancia al gluten, de celíacos, de hipertensión”.
(Representante Organización empresarial)

2. Principales demandas de colectivos con alergias e intolerancias alimentarias

Debido a la deficitaria adaptación de la oferta gastronómica asturiana a las necesidades de personas que sufren alergias e intolerancias alimentarias, estos colectivos encuentran importantes problemas y, en ocasiones, exposición a riesgos para su salud.

Es por ello que las principales demandas de este colectivo se centran en la seguridad y en la “accesibilidad”, es decir, acceder a cualquier restaurante, hotel o establecimiento que ofrezca servicios de comidas en igualdad de condiciones que el resto de la población, y hacerlo con la seguridad de que no van a producirse problemas por alergia o intolerancia a alimentos.

“Asturias es una zona donde hay bastantes celíacos y que se encuentran con bastantes problemas por no tener esta oferta”
(Representante Organización profesional)

“Que la gente pueda tener confianza para ir a comer fuera, porque generalmente no se fían, prefieren comer en casa y no arriesgarse”.
(Representante Organización Profesional)

“De la misma manera que un discapacitado con minusvalía quiere la misma accesibilidad pues supongo que las personas con intolerancias también quieren esa accesibilidad, pues no tienen por qué no ir a un restaurante”

donde puedan ofrecerle una gama de productos a la que pueda tener acceso”.

(Representante Administración Pública)

Ante estas demandas, los diferentes colectivos organizados en favor de las personas con alergias e intolerancias alimentarias reivindican que los profesionales del sector dispongan de conocimientos sobre las enfermedades y adopten las medidas oportunas sin necesidad de explicación por parte del cliente.

“A la hora de salir a comer por ahí, por lo menos que la gente conozca lo que son estas enfermedades. Que no tengas que llegar a un restaurante y ponerte a explicar y que sepan controlar un poco esos temas”.

(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

“Hay sobre todo tres colectivos que cada vez están más organizados, padres de niños (yo hablo desde el punto de vista de la pediatría) que están más sensibilizados, más coordinados y que están trabajando en ese sentido, que son los padres de niños con enfermedad celíaca (con intolerancia al gluten), los padres de niños con alergia a las proteínas de la leche de vaca y los padres de niños diabéticos. Creo que la diabetes no es una alergia, pero podría incluirse dentro de los tres colectivos que más se están organizando y más están reclamando sus necesidades en la oferta gastronómica y hostelera”.

(Representante Organización profesional)

2.1 Respuesta de la Hostelería asturiana a las demandas de estos colectivos

Las personas entrevistadas observan un aumento de servicios para las personas con alergias e intolerancias alimentarias, sin embargo esta respuesta es minoritaria y no cubre las demandas de estos colectivos.

“Dar ofertas a personas con problemas de intolerancias, son muchos los pacientes enfermos, celíacos (...) sería importante y el cliente lo agradecería bastante”.

(Representante Organización profesional)

“La oferta es muy pequeña, si preguntas en algún sitio te dicen sí, sin gluten, te traen un poco de pan pero no se dan cuenta que con un paciente sin gluten tenemos que freír las patatas en otro sitio donde hemos hecho los calamares a la romana”.

(Representante Organización profesional)

“Se ven en panaderías, heladerías, incluso en algunos restaurantes ecológicos también ofertan menús especiales para celíacos, o para otro tipo, pero son

restaurantes muy determinados, no hay una oferta muy generalizada en este sector”.
(Representante Organización empresarial)

“Una carta de un restaurante tendría que estar adaptada para gente que tenga esa dificultad”.
(Representante Administración Pública)

Otros expertos en la materia opinan que para dar una respuesta fiable a las personas que padecen alergias e intolerancias alimentarias, los establecimientos deberían obtener un sello de calidad o certificado que los acredite, puesto que el riesgo para la salud es elevado ya que pequeñas cantidades de ciertos productos pueden producir graves síntomas en las personas que sufren alergias e intolerancias.

“Tener un sello de calidad o una cierta seguridad de que eso está controlado de alguna manera, no solamente es cuestión de elegir ciertos ingredientes, sino saber que se ha preparado en una sartén aparte que no se contamina con otros productos y sobre todo en estas alergias, que en pequeñas cantidades ya pueden ser y pueden producir reacciones”.
(Representante Organización profesional)

Por su parte, el principal problema para no dar respuesta a las demandas de este segmento de población es la falta de rentabilidad que se obtiene al ofrecer este tipo de servicios, quizás por el alto precio que presentan algunos ingredientes destinados al colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias.

“El tema del colectivo de personas con intolerancias creo que el empresario no lo ve rentable”.
(Representante Organización empresarial)

3. El Sector de la Hostelería en el Principado de Asturias

3.1 Situación actual de la Hostelería en el Principado de Asturias

Entre todas las personas entrevistadas se han recogido alusiones a la grave crisis económica que se está viviendo actualmente a nivel internacional y los efectos que dicha crisis está teniendo para el sector Hostelería asturiano, como son el cierre de empresas hosteleras y el descenso de la productividad de las que permanecen activas

“Situación de crisis ... se están reduciendo los niveles de venta entre un 20% y un 30%, aunque todavía no va a conducir a una reducción del nivel del empleo”.
(Representante Organización empresarial)

“Creo que la situación actual está un poco marcada por la crisis económica en la que estamos, con lo cual probablemente vaya a ocurrir como en otros sectores, que va a haber cierta selección de negocios que vayan a seguir y en cambio otros desaparezcan.”

(Representante Organización profesional)

Así mismo, comentan el alto índice de intrusismo que se detecta en el sector, pues apuntan que la Hostelería se trata de un sector refugio para trabajadores/as de otros sectores de actividad, lo que conlleva inevitablemente la falta de cualificación y profesionalidad en el sector, pues se trata de personal que no posee ni formación ni experiencia para desempeñar adecuadamente las competencias de los puestos que ocupan.

“Hay gente que realmente se ha movido, ha mantenido clientes y existe gente que ha estado un poco a la expectativa o a instancia de que el Principado, o la Mancomunidad, o el Ayuntamiento, los haya promocionado ... pongo la mano y lo que me caiga bienvenido sea. Hay gente que son auténticos profesionales y que por lo tanto les va bien la acción de negocio que están realizando, tienen imaginación, una proyección de futuro, y hay otra gente que simplemente dice: tengo que estar aquí unos años y a ver lo que pasa y si no la alquilo o veo que no tengo gente, pues bajo los precios y eso ya se está dando.

Puede ser preocupante porque cada año crecen en un número importante los establecimientos, quizás haya que poner, no un tope, pero sí que los negocios que se meten en el turístico, que se les vea una profesionalidad”.

(Representante Organización empresarial)

“Creo que el profesional que trabaja en la Hostelería tiene escasa formación por no decir ninguna...”.

(Representante Organización profesional)

“La falta de cualificación del personal ... es un poco el sector refugio, el que no sabe qué hacer se mete a hostelero...”.

(Representante Administración Pública)

Por otro lado, esta situación del sector hostelero asturiano también viene marcada para algunas personas entrevistadas por la escasa implantación en estos establecimientos de las Nuevas Tecnologías. Esta falta de interés podría estar determinada por la falta tanto de información respecto a su aplicación, beneficios, etc., así como debido a las carencias formativas que poseen con respecto a estas tecnologías.

“En el sector hostelero hay falta de incorporación a los mercados de las Nuevas Tecnologías, no se entra bien en Internet, el fomento de mercado no está bien informado ni formado en ello, ni en productos innovadores, sólo lo están en aquellos que tengan que ver con reducción de costes. En el

hostelero es donde más se nota la falta de iniciativa por las Nuevas Tecnologías".
(Representante Organización empresarial)

3.2 Principales cambios producidos en el sector hostelero

De manera general, los cambios recientes que los expertos mencionan que se han producido en el sector Hostelería asturiano se caracterizan por poseer un cariz bastante positivo, destacando aspectos como la expansión del sector, la diversificación, etc.

El crecimiento del sector es un argumento presente en el discurso de la mayoría de los informadores clave. Para algunos, esta expansión está vinculada con aspectos positivos, tales como formación y calidad. Sin embargo, este crecimiento ha conllevado un aumento excesivo en el número de establecimientos y la entrada en el mercado de personas sin cualificación en el sector.

"Es un sector que ha crecido (...) me consta que han estado haciendo esfuerzos en materia de formación y en materia de calidad".
(Representante Administración Pública)

"Desde hace unos años vivimos un boom en el hostelero igual que en inmobiliario, se construyeron tantísimas viviendas, igual que negocios de Hostelería, ahora es el momento de regular el mercado inmobiliario, igual que el hostelero y eso se está empezando a notar".
(Representante Organización empresarial)

"Falta de preparación de personal, así como de la gerencia y del empresariado, que creo que no tiene una visión global"
(Representante Organización empresarial)

Sin embargo, al dejar a un lado ese intrusismo y referirse a los profesionales del sector, se aprecia un cambio de mentalidad, pues ya no importa tan sólo servir, sino que ha de hacerse de forma profesional y con calidad, otorgándole, a su vez, importancia a actividades antes ignoradas.

"Cada vez aspectos como la cualificación del personal preocupan más y aspectos como la calidad está dentro de las políticas que puedan tener este tipo de actividades".
(Representante Administración Pública)

"La gente se va profesionalizando cada vez más y tiene muy claro que no sólo es el espacio físico de una habitación, sino que hay clientela que le tienes que dar otro tipo de servicios más complementarios: SPA, golf...".
(Representante Organización empresarial)

Para las asociaciones y organizaciones profesionales, uno de los cambios más significativos acaecidos en el sector, es la diversificación de la oferta, aunque todavía no se ha logrado una total adecuación entre la oferta y demanda de los consumidores.

“Se están planteando cambios, debido a la demanda de los consumidores que cada día demandan mayor oferta gastronómica, solicitan dieta vegetariana o solicitan dietas para intolerantes... pues se está planteando la innovación”.

(Representante Organización profesional)

“Pues antes había una oferta en una carta y ahora se ve en algunos sitios que aparecen dietas para celíacos, no mucho pero bueno... ofertas más amplias”.

(Representante Organización profesional)

“... En los últimos años, desde luego que sí. La oferta mejoró notablemente, es mucho más variada, piensa más en consumidores con diferentes gustos, diferentes posibilidades y creo que eso es notable.”

(Representante Organización profesional)

Debido a las nuevas y diversas demandas de los usuarios, unido a los nuevos hábitos de ocio y consumo... surgen nuevas tendencias, las cuales en gastronomía se reflejan, por ejemplo, como cocina de diseño, moderna, adaptada a colectivos específicos (vegetarianos, con intolerancia al gluten, a la lactosa, etc.)

“La tendencia que veo en los últimos años, la cual no sé si podrá cambiar en algún sentido, es que se ha apostado por un turismo un poco distinto, sobre todo en las ciudades donde han aparecido muchos hoteles de cinco estrellas de restauración, de cocina moderna... Quizás buscando este turismo de calidad... aunque siempre se dice que se busca lo tradicional. (...) Creo que es una evolución bastante clara que ha habido en los últimos 10 años. Sobre todo, se ha notado en la apertura de nuevos negocios que buscan más allá de lo que era el negocio tradicional de Hostelería”.

(Representante Agrupación empresarial)

4. Estructura ocupacional del Sector Hostelería

4.1. Perfiles profesionales específicos

La figura de los perfiles profesionales relacionados con la cocina y con el servicio y atención al cliente, son para la mayoría de las personas entrevistadas, las ocupaciones más importantes en el sector hostelero, debido a que su el resultado de su trabajo, es decir la calidad de sus resultados, es lo que percibe directamente el cliente, siendo por tanto la parte visible de la empresa.

“Un profesional de cocina es muy relevante, pero creo que sobre todo el personal de servicio en sala o comedor es lo más importante. Al final en un hotel la persona que está en recepción ya te da el 70 % del éxito, la persona que está en la sala también y no sólo que te traiga correctamente la bandeja, te sirva, sino que esa persona sea próxima, que sepa darte la información que tú precisas”.
(Representante Organización empresarial)

“Cocina y servicio en barra y mesa, todas aquéllas que tienen una conexión directa o con el producto o con el cliente”.
(Representante Organización empresarial)

“Todo el tema que tenga que ver con cocina y sala, entonces cocineros, camareros, ese perfil de trabajadores son los que tienen más incidencia en este apartado lógicamente”.
(Representante Organización empresarial)

Unido a estos perfiles, los/as empresarios/as y el personal vinculado con la gestión/organización, también son identificados como figuras relevantes. Por ello, éstos han de tener la cualificación necesaria para encargarse del negocio y, en caso de no poseerla, se les ha de motivar para que mejoren su cualificación. Es la única forma de lograr la prosperidad del negocio y de mejorar la calidad del servicio al cliente en todas sus vertientes.

“Habría que formar algunos empresarios para hacerlos realmente empresarios. Para algunas personas esto se ha convertido en un sector refugio, entonces esa gente deberíamos cualificarla para que realmente sean empresarios del sector. También el personal de cocina y el de sala, camareros y demás, que se necesita gente con mayor nivel de cualificación. La gente muy buena rota mucho, se les va”.
(Representante Administración Pública)

“El personal que se encarga de la organización. En un restaurante, el jefe de sala o el chef o el director en cocina, lo mismo que en hoteles, los que de

alguna manera son grandes supervisores, que si hacen bien su trabajo es más fácil que funcione lo demás".
(Representante Organización profesional)

4.2. Profesiones más afectadas por los nuevos hábitos de ocio y consumo

Los perfiles profesionales relacionados con el servicio y atención al cliente son destacados como los más desfavorecidos, pues en algunos casos están llegando incluso a desaparecer, como puede ser el caso del botones, maletero, etc.

Según los expertos, este conjunto de ocupaciones son infravaloradas debido, en gran parte, a que en muchas ocasiones estos puestos son ocupados por trabajadores/as sin ningún tipo de cualificación y sin perspectivas de permanencia en el sector. A este hecho, hay que unirle el alto índice de externalización de tareas de servicio personal, tales como, lavado, planchado, etc.

"La gente de servicio, estos puestos están infravalorados, si eres un camarero o trabajas de ayudante, estás mal visto profesionalmente. Resulta que a estos puestos hay que traer gente de fuera que ni está cualificada ni tampoco quiere un futuro, lo único que quiere es ganar dinero, no porque tengan vocación. Y realmente hay que tenerla para estar en Hostelería o como en cualquier trabajo que estés de cara al público".
(Representante Organización empresarial)

"Desde luego el camarero. Sensibilizar al empresario de que servir un plato no es tirarlo encima de la mesa, sea en una sidrería o un restaurante de tres tenedores ... es igual. La atención al cliente es prioritaria y básica y lo deberían de saber".
(Representante Organización empresarial)

Por otro lado, existen en la actualidad, una serie de profesiones que se han visto afectadas positivamente por los nuevos hábitos de ocio y consumo. Dentro de éstas se sitúan todas aquellas relacionadas con los temas de salud y bienestar debido, principalmente, por el aumento en la demanda de este tipo de servicios.

"Dentro del apartado de hoteles también está viniendo mucho el tema de salud, SPA, todo lo relacionado con la salud y el bienestar, entonces todos los niveles profesionales de trabajadores ligados a esos apartados lógicamente están teniendo una demanda".
(Representante Organización empresarial)

4.3. Ocupaciones emergentes y nuevas competencias profesionales

Un número significativo de personas entrevistadas manifiestan que, más que surgir nuevas ocupaciones, lo que está sucediendo es la necesidad de recualificación de la población ocupada en el sector para desempeñar nuevas competencias profesionales a través de una formación dirigida a áreas específicas y, en este caso, en materia de nutrición, dietética, etc.

“Cada vez se da más importancia a un jefe de sala que conozca perfectamente el producto, la carta, los someliers (...) y quizá hace unos años no estaban tan reconocidos como ahora. Luego respecto al resto, básicamente, prefiero hablar más de cualificación y profesionalización de las personas que están trabajando en el sector que de incorporar nuevas profesiones”.
(Representante Administración Pública)

“Se mantienen las que están. En restaurantes que se precien en la formación dietética, en la nutrición, deberían hacer mucho hincapié a la hora de la formación.”
(Representante Organización empresarial)

“No soy consciente de ello. Se mantienen las que están”.
(Representante Organización empresarial)

Así mismo, la aparición de nuevos perfiles profesionales en el sector hostelero viene motivada por la creciente diversificación de la oferta/demanda, puesto que actualmente no se persiguen meramente servicios de comida o alojamiento como tales, sino que se busca determinado tipo de comida, bebida, que se les informe sobre éstas, así como servicios complementarios (SPA, gimnasio, golf, etc.), por lo que se requiere de perfiles profesionales que puedan prestar estos servicios en respuesta a estas nuevas demandas.

“Es raro que no haya una persona entendida en vinos o licores. Al diversificarse la oferta de productos se diversifican también las funciones dentro de la empresa”.
(Representante Organización profesional)

“Todo es fruto de la evolución de los tiempos, entonces han aparecido nuevas competencias de turismo de salud de los spas, del turismo del golf, todo eso”.
(Representante Organización empresarial)

“Dentro del apartado de hoteles también está viniendo mucho el tema de salud, SPA, todo lo relacionado con la salud y el bienestar, entonces todos los niveles profesionales de trabajadores ligados a esos apartados, lógicamente están teniendo una demanda”.
(Representante Organización empresarial)

5. Necesidades de cualificación de los profesionales ocupados en el Sector Hostelería

5.1 Nivel de cualificación de los profesionales del sector

En líneas generales, las personas entrevistadas perciben que existe una cualificación adecuada entre los profesionales del sector hostelero, siendo las Escuelas de Hostelería las encargadas de ofrecer dicha formación y, por tanto, mejorar el nivel de profesionalidad en el sector.

“Hay buenos profesionales, porque hay escuelas de Hostelería, porque están haciendo buenos cursos de formación con experiencia y con prácticas en empresas que favorecen la formación”
(Representante Organización empresarial)

“Yo creo que aceptable, si se nota los que apuestan por más, por ir un poco más allá de los demás, ahí siempre, aunque haya fallos, diría que hay un nivel adecuado”.
(Representante Organización Profesional)

“Hay grandes profesionales como personal muy preparado en el nivel de este hostelero medio- alto, en el sector medio- bajo es donde no están tan cualificados”.
(Representante Administración Pública)

No obstante, la población ocupada en el sector debe interiorizar que la formación permanente es la única alternativa para adaptar su cualificación a la continua evolución de la sociedad y cambios en la demanda de los clientes.

“El personal que está en los hoteles va adquiriendo formación, está cualificado, aunque nunca se está suficientemente, porque siempre tienes que ir avanzando, pero en los hoteles se está incrementado la formación mucho, fruto de las asociaciones y en muchos casos son las propias empresas las que están preocupadas por esta formación y contratan formación específica para su empresa para determinar los departamentos determinados perfiles para ir evolucionando”.
(Representante Organización empresarial)

En lo referente a los conocimientos de los profesionales sobre las alergias e intolerancias alimentarias, los distintos representantes de organizaciones empresariales reconocen la falta de cualificación en este tema de los/as trabajadores/as, por lo que sería necesario formarlos en materias específicas.

“La formación profesional en cuanto a que salen de una Escuela de Hostelería, se puede decir que es buena, las escuelas son buenas pero salen formados en hacer platos y servir correctamente, pero carecen de otras más específicas, por ejemplo la enfermedad de los celíacos”.
(Representante Organización empresarial)

5.2 Necesidades de cualificación profesional

⇒ Necesidades genéricas

Como se aprecia en apartados anteriores, los/as expertos/as defienden la necesidad de formación continua como mecanismo de adaptación a las nuevas demandas de los clientes. Y a este respecto destaca la necesidad de mejorar la formación en áreas como la gestión empresarial, la atención al cliente, el conocimiento de idiomas, nuevas actividades de animación turística, gastronomía, etc.

“Desde la Gastronomía hasta el diseño de los establecimientos, hasta el diseño de las actividades que se están ofertando”.
(Representante Organización empresarial)

“Pues desde aspectos tan básicos como es el de la atención al cliente, del idioma en muchos casos”.
(Representante Administración Pública)

“Hay una parte que es animación turística que no creo que sea lo suficientemente elaborada. La formación de las actividades específicas que se desarrollan en Asturias tampoco”.
(Representante Organización empresarial)

“Carencias de personas y empresariado en temas de organización empresarial, en gestión empresarial, en cálculo de coste, en rendimientos de tiempo de trabajo, plantillas, etc.”.
(Representante Organización empresarial)

⇒ Necesidades específicas relacionadas con alergias e intolerancias alimentarias

Una de las carencias formativas, manifestadas por los/as expertos/as entrevistados/as, se basa en el desconocimiento de las necesidades gastronómicas de las personas con alergias o intolerancias alimentarias. No existe información sobre estas enfermedades y, además, en la práctica no mantienen contacto con organizaciones que representen a colectivos en esta situación, lo que dificulta la especialización en este sentido.

“Falta sensibilización, información”
(Representante Organización empresarial)

“No creo que la mayoría de la gente esté preparada para saber las medidas básicas, como: preparar ciertos alimentos, separar ingredientes, espacios y demás. Ni creo que la infraestructura de muchos de estos negocios esté preparada tampoco para este tema”.
(Representante Organización Profesional)

“No tienen una formación adicional, si en la práctica no tienen contacto con intolerancias alimentarias, pues no tienen prácticas”.
(Representante Organización empresarial)

Debido a esto, la principal necesidad de formación se deriva del desconocimiento del repertorio de productos que son aptos para personas con alergias específicas o las intolerancias a determinados alimentos.

“Nutrición o Dietética, pautas para elaborar platos, las raciones, las cantidades...”
(Representante Organización profesional)

“El catálogo del producto y las marcas que pueden consumir y las que no. Y por supuesto la atención a la gente que por ser diferente no eres un “bicho raro”, eso también es importante. Eso en el servicio”.
(Representante Organización empresarial)

“Esas empresas que decidan atender a población con problemas de salud relacionados con la alimentación, más que reciclaje sería iniciar la formación, que creo prácticamente nula salvo las experiencias que puedan tener cada individuo y más que reciclaje, hablaría de iniciar y formar a las personas en conocer la propia oferta que hace la empresa, cuál es el problema que puede tener el consumidor, el niño que pueda tener alguna enfermedad o el adulto con alguna enfermedad y los alimentos que consumen”.
(Representante Organización profesional)

“Abarcar las diferentes enfermedades alimentarias que hay, que explicara un poco en qué consisten, porque no son todas iguales y después como un protocolo a seguir a la hora de que te llegue un enfermo al restaurante, pues un protocolo desde que se siente a la mesa hasta que paga y se levanta”.
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

5.3 Acciones Formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación

Las personas entrevistadas destacan, en primer lugar, la necesidad de aumentar la oferta formativa centrada en competencias genéricas: gestión empresarial, nuevas tecnologías, marketing, idiomas, así como la necesidad de adecuación a la legislación y normativa vigente que afecte al hostelero.

“La Gestión empresarial me parece fundamental, Nuevos Mercados, Nuevas Tecnologías, prácticas de Marketing”.
(Representante Organización empresarial)

“Formación del idioma, en saber atender al público que nos vengán de otras regiones u otros países”.
(Representante Administración Pública)

“Adecuarse a la legislación y normativa”.
(Representante Organización empresarial)

En cuanto a la necesidad de formación en alergias e intolerancias alimentarias, las personas entrevistadas han mencionado ciertas acciones que deberían plasmarse en los planes de formación para, de este modo, cubrir las demandas de la población que padece diferentes tipos de alergias o intolerancias a determinados alimentos. En ese mismo sentido, manifiestan la necesidad de incluir dicha formación en las propias Escuelas de Hostelería.

“Tener un módulo de intolerancias alimentarias”.
(Representante Organización empresarial)

“El conocimiento acerca de las alergias e intolerancias alimentarias”.
(Representante Organización profesional)

“Tratar temas sobre problemas de salud relacionados con la alimentación, que serían: la enfermedad celíaca, la intolerancia a las proteínas de la leche de vaca y la diabetes. A los que decidan hacer una oferta en ese sentido, desde luego conocer la naturaleza de esas tres enfermedades y la dependencia de la alimentación.”
(Representante Organización profesional)

“Empezar a formarlos desde la Escuela de Hostelería, que desde el principio del curso haya una asignatura que se refiera a las intolerancias y alergias, que se vayan preparando poco a poco porque así van a saber qué postura tienen que adoptar”.
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

Además, se apuesta por formación de poca duración, con mecanismos que permitan a los trabajadores acceder a la misma, que no requiera de grandes desplazamientos por parte de los/as trabajadores/as, ya que el tiempo de que disponen es mínimo.

“Insistir más en la formación o buscar maneras para que los trabajadores en activo tuvieran acceso a la formación, ya bien sea mediante bloques formativos o a través de sistemas online”.
(Representante Organización empresarial)

“Hay que buscar el mecanismo para que accedan a la formación con el poco tiempo que tienen, que es mínimo”.
(Representante Organización empresarial)

“Con cursos de pequeña duración que me exijan poco desplazamiento también y que vayan enfocados a esas demandas a esos productos que quiero elaborar o esas necesidades que me exige el mercado laboral, por eso creo que deben ser modulares con pocas horas”.
(Representante Organización empresarial)

VII. CONCLUSIONES

- ❖ La gastronomía asturiana es un factor de atracción turística determinante para el sector turístico de la región. Esta riqueza se debe, fundamentalmente, a la variedad de productos autóctonos típicos que posee.
- ❖ El cambio más relevante, producido en la oferta gastronómica, en los últimos años, es la innovación de la cocina tradicional fusionando platos tradicionales con ideas vanguardistas que incorporan nuevos productos y sabores.
- ❖ Pese a ello, el Turismo gastronómico asturiano descansa, por excelencia, en la cocina tradicional y la utilización de productos con denominación de origen del Principado de Asturias.
- ❖ A pesar de que la gastronomía asturiana es un elemento muy relevante en la oferta hostelera de la región, existe escasez de menús adaptados a las demandas y necesidades específicas de personas que padecen alergias e intolerancias alimentarias.
- ❖ Pese a estas carencias, en los últimos tiempos se ha ampliado la oferta de productos y servicios a personas que padecen alergias e intolerancias alimentarias. Además, se prevé un aumento de la oferta de estos servicios debido al aumento de este colectivo.
- ❖ La no adaptación de la oferta gastronómica asturiana a las necesidades de las personas que sufren alergias e intolerancias supone, en ocasiones, la exposición a riesgos para su salud.
- ❖ Por este motivo, las demandas de las personas con alergias e intolerancias alimentarias se centran en la "accesibilidad" y la seguridad. Reclaman acceder, en igualdad de condiciones, a cualquier establecimiento hostelero, con la seguridad de que éstos podrán satisfacer sus demandas, sin riesgo para su salud.
- ❖ Para la correcta satisfacción de estas demandas, el colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias reivindica que los profesionales del sector dispongan de conocimientos sobre estas enfermedades y adopten las medidas oportunas sin necesidad de explicación por parte del cliente.
- ❖ Por su parte, los establecimientos, para responder correctamente a las demandas de las personas que padecen alergias e intolerancias, deberían obtener un sello de calidad o certificado que los acredite. De esta manera, certificarían que cumplen los requisitos exigidos para que este colectivo pueda acceder sin problemas a su oferta gastronómica.

- ❖ Actualmente, la situación de la Hostelería está marcada por la crisis económica internacional. Esta situación está motivando una serie de cambios en el sector, entre las que destaca el descenso de la productividad e incluso, el cierre de algunas empresas.
- ❖ Debido a las nuevas y diversas demandas de los usuarios, surgen nuevas tendencias, reflejándose en gastronomía, por ejemplo, en cocina de diseño, moderna y adaptada a colectivos específicos (vegetarianos, personas con alergias e intolerancias).
- ❖ El sector se caracteriza además, por el alto índice de intrusismo, siendo un sector de refugio para los trabajadores/as de otros ámbitos, lo que conlleva a la falta de cualificación y profesionalidad, puesto que se trata de personal que no posee ni formación ni experiencia para estos puestos.
- ❖ Sin embargo, al dejar al margen ese intrusismo, se aprecia un cambio de mentalidad, pues no importa tan sólo servir, sino que ha de hacerse de forma profesional y con calidad, otorgando a su vez, importancia a actividades antes ignoradas.
- ❖ En la actualidad existe un conjunto de ocupaciones infravaloradas (sobre todo las relacionadas con la atención al cliente) debido, en gran parte, a que en muchas ocasiones estos puestos son ocupados por trabajadores/as sin ningún tipo de cualificación y sin perspectivas de permanencia en el sector. A este hecho, hay que unirle el alto índice de externalización de tareas de servicio personal, tales como, lavado, planchado, etc.
- ❖ Así mismo, la aparición de nuevos perfiles profesionales en el sector hostelero viene motivada por la creciente diversificación de la oferta/demanda, puesto que actualmente no se persiguen meramente servicios de comida o alojamiento como tales, sino que se busca determinado tipo de comida, bebida, que se les informe sobre éstas, así como servicios complementarios (SPA, gimnasio, golf, etc.), por lo que se requiere de perfiles profesionales que puedan prestar estos servicios en respuesta a las nuevas demandas.
- ❖ Ante estas nuevas demandas, la población ocupada en el sector debe interiorizar que la formación permanente es la única alternativa para adaptar su cualificación a la continua evolución de la sociedad y a los cambios y nuevas demandas de los clientes. A este respecto, destaca la necesidad de mejorar la formación en áreas como la gestión empresarial, la atención al cliente, el conocimiento de idiomas, nuevas actividades de animación turística, gastronomía, etc.
- ❖ En lo referente a los conocimientos de los profesionales sobre las alergias e intolerancias alimentarias, los distintos representantes de organizaciones empresariales reconocen la falta de cualificación de los/as trabajadores/as

en este tema, por lo que sería necesario formarlos en materias específicas. No poseen información sobre estas enfermedades y además, en la práctica, no mantienen contacto con organizaciones que representen a colectivos en esta situación, lo que dificulta la especialización en este sentido.

- ❖ Debido a estos hechos, la principal necesidad de formación se deriva del desconocimiento del repertorio de productos aptos para personas con alergias específicas o intolerancias a determinados alimentos.
- ❖ Ante dicho desconocimiento, se plantean ciertas acciones que deberían plasmarse en los planes de formación para, de este modo, cubrir las demandas de la población que padece diferentes tipos de alergias o intolerancias a determinados alimentos. En ese mismo sentido, manifiestan la necesidad de incluir dicha formación en las propias Escuelas de Hostelería.
- ❖ Además, se apuesta por formación de poca duración, con mecanismos que permitan a los trabajadores/as acceder a la misma y que no requiera grandes desplazamientos, ya que el tiempo de que disponen es mínimo.