

# NUEVAS PERSPECTIVAS PARA EL TURISMO GASTRONÓMICO: ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS



INFORME DE RESULTADOS:  
GRUPO DE DISCUSIÓN



## ÍNDICE DE CONTENIDO

---

I.	INTRODUCCIÓN: ASPECTOS METODOLÓGICOS	3
II.	OBJETIVOS	4
III.	MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	5
	1. Instrumento de recogida de información	5
	2. Desarrollo del grupo de discusión	6
IV.	MÉTODO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	9
V.	TEMPORALIZACIÓN	11
VI.	PERFIL DE ASISTENTES	12
	Tabla: Relación nominal de asistentes	13
VII.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
	1. Turismo gastronómico: Elemento diferenciador del Turismo de Asturias	14
	1.1 El papel de la gastronomía en el Turismo Asturiano	14
	1.2 Adecuación de la oferta gastronómica asturiana a las necesidades de las personas con intolerancias/alergias alimentarias	14
	2. Análisis del colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias	15
	2.1 Principales dificultades de las personas con alergias e intolerancias alimentarias para cubrir sus necesidades gastronómicas	15
	2.2 Oferta de servicios en los establecimientos hosteleros asturianos para este colectivo.	16
	2.3 Principales demandas de las personas con alergias e intolerancias alimentarias	17
	3. Identificación de necesidades formativas de los profesionales del sector Hostelería	17
	3.1 Nivel de cualificación de los profesionales del sector	17
	3.2 Detección de carencias formativas de los profesionales del sector Hostelería	19
	3.3 Propuestas de acciones formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación	20
VIII.	CONCLUSIONES	22
	ANEXO: Hoja de firmas asistentes	24

## **I. INTRODUCCIÓN: ASPECTOS METODOLÓGICOS**

El Grupo de discusión es una técnica cualitativa de recolección de información de tipo exploratoria, que consiste en generar una discusión libre y guiada sobre un tema específico en un grupo de expertos/as que han sido previamente seleccionados e invitados.

Con la aplicación del Grupo de discusión, se pretende recabar información de primera mano a través de las opiniones y valoraciones.

El valor principal de un Grupo de discusión se logra con la interacción de la dinámica de grupo, es decir, la idea de que la respuesta de una persona es capaz de convertirse en estímulo para otra, con lo que se genera un intercambio de respuestas con mejores resultados que si las personas del mismo grupo hubieran hecho su contribución de forma independiente.

Mediante esta técnica se ha podido recopilar información muy válida y rica en detalles de los contenidos e indicadores en los que se estructura la investigación: la oferta de servicios ofrecida en el sector Hostelería al colectivo de personas que padecen trastornos o alergias alimentarias, el grado en que dicha oferta se ajusta a las demandas/necesidades de esta población. A su vez, se pretenden detectar necesidades formativas de los trabajadores/as del sector hostelero para responder y adaptarse a los nuevos hábitos alimentarios que se están produciendo, así como el aumento de personas con intolerancia y alergia alimentaria.

En este informe se analizan los resultados de las aportaciones de los expertos durante el Grupo de discusión y se identifican las entidades a las que pertenecen los expertos. En la relación nominal, también se detallan los siguientes aspectos: el colectivo al que pertenece el informador clave y el cargo que ocupan en la entidad a la que pertenecen.

La información recopilada en este Informe de Resultados se estructura en tres bloques de contenido. En este informe además, se incluyen las transcripciones parciales de las declaraciones realizadas por los expertos/as entrevistados, extraídas de las transcripciones completas de la sesión de grupo grabadas en soportes de audio digital. Los criterios de selección de las citas son los siguientes:

La vinculación con los objetivos de la investigación

La riqueza informativa y de detalle

Afirmaciones que aportan, la relevancia de la aportación y su trascendencia.

Con la finalidad de obtener la mayor información posible respecto a los tres criterios de contenido establecidos, se ha realizado un Grupo de discusión con 7 expertos/as representantes de asociaciones profesionales, expertos, profesores y formadores y entidades vinculadas a personas con intolerancias o alergias alimentarias.

## II. OBJETIVOS

Mediante esta técnica de investigación 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 LA INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de esta técnica se ha realizado un Grupo de discusión, con 7 expertos/as considerados informadores cualificados por su trayectoria profesional, conocimiento y vinculación al ámbito profesional objeto de estudio. El Grupo de discusión se ha desarrollado dentro de un marco y un contexto dado, por lo que se ha precisado la figura de un moderador que se ha encargado de presentar a los participantes, escenarios o problemas, y un observador que mientras tanto ha tomado notas de las discusiones e interacciones resultantes.

El moderador y el observador han sido seleccionados por ser profesionales entrenados para realizar de forma exhaustiva estas tareas, a pesar de seguir instrucciones concretas.

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

- La elaboración del guión para la conducción del Grupo de discusión y la recogida de la información, en forma de puntos clave para la discusión
- El desarrollo de la reunión del Grupo de discusión

#### **1. Instrumentos de recogida de la información**

Para establecer un orden o secuencia lógica se ha desarrollado y utilizado un guión predeterminado, integrado por temas, situaciones, problemas y/o preguntas abiertas, diseñado a partir de las informaciones recopiladas a lo largo de las fases anteriores e integrando tanto los temas y subtemas principales, como los puntos que se ha considerado conveniente tratar a lo largo de los debates con los expertos/as.

Para que se pudieran alcanzar los objetivos del guión se ha invitado a:

- Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública o entidades vinculados a la atención de personas que padecen algún tipo de alergias o intolerancias alimentarias.
- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores vinculadas con el sector Hostelería.
- Responsables de formación y de recursos humanos de empresas representativas del sector Hostelería del Principado de Asturias.
- Empresarios y trabajadores que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas del sector hostelero.

Los representantes de los colectivos indicados anteriormente son los que han proporcionado una información más detallada y precisa sobre los bloques de información objeto de estudio, debido a su relación profesional e implicación con el ámbito del estudio. El hecho de haber diseñado un guión totalmente

abierto, amplio y flexible ha permitido la opción de adaptar la intervención del moderador para estimular la discusión y el intercambio de información entre los informadores clave, variando el ritmo y la tipología de sus intervenciones, modificando el orden y la duración de las intervenciones, en base a la intensidad de la discusión y disponibilidad de los informadores. Esto ha permitido recopilar información relevante y contribuir a enriquecer los resultados de esta técnica de investigación. Así mismo, el guión se ha adaptado en función del perfil de los expertos/as del Grupo de discusión, con la finalidad de obtener la mayor información posible.

## **2. Desarrollo del Grupo de discusión**

El Grupo de discusión se ha realizado siguiendo un guión que han permitido el desarrollo correcto y ordenado de la sesión. De esta manera, el Grupo de discusión discurrirá de acuerdo con el siguiente guión:

### **Presentación (5 min)**

- ❖ Comunicación y justificación del uso de grabadoras de audio y cámara fotográfica. Herramienta para el posterior análisis. En ningún caso se hará pública la reproducción textual ni las identificaciones personales.
- ❖ Presentación de ARI Business Solutions.
- ❖ Presentación de los técnicos.
- ❖ Presentación del proyecto. Proyecto de investigación que promueve la Federación de Comercio, Hostelería y Turismo del Principado de Asturias (FECOHT Asturias) con el objetivo principal de conocer las necesidades formativas de la población ocupada en el sector de la Hostelería asturiano, derivadas de los nuevos hábitos de ocio y consumo.  
Hasta el momento, en la investigación se han desarrollado otras técnicas: investigación documental, entrevistas a informadores clave (12), encuestas (388) a empresarios/as, gerentes o directores/as de empresas pertenecientes a la actividad de Hostelería.
- ❖ Los temas a tratar giran en torno a la oferta de servicios ofrecida en el sector Hostelería al colectivo de personas que padecen trastornos o alergias alimentarias, así como determinar el grado en que dicha oferta se ajusta a las demandas/necesidades de esta población. A su vez, se pretenden detectar las necesidades formativas de los trabajadores/as del sector hostelero para responder y adaptarse a los nuevos hábitos alimentarios que se están produciendo, así como al aumento de personas con intolerancia y alergia alimentaria.

- ❖ Comunicación de normas:
  - Desconexión de teléfonos móviles. No interferencia con las grabadoras
  - Exposición ordenada de argumentos. Facilita la transcripción
  - Presentación en primera intervención. Entidad a la que representan

#### **Turismo gastronómico: Elemento diferenciador del Turismo en Asturias (20 min)**

- ❖ Situación del sector hostelero en Asturias.
- ❖ El papel de la Gastronomía en el Turismo asturiano.
- ❖ Cambios, nuevas tendencias de la Gastronomía asturiana.
- ❖ Adecuación de la oferta gastronómica asturiana a las necesidades de las personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

#### **Análisis del colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias (15 min)**

- ❖ Principales dificultades de las personas con alergias e intolerancias alimentarias para cubrir sus necesidades gastronómicas.
- ❖ Ofertas de servicios en los establecimientos hosteleros asturianos para este colectivo.
- ❖ Tratamiento y grado de conocimiento de las necesidades de este colectivo por parte de los profesionales del sector hostelero.
- ❖ Principales demandas de las personas con intolerancias y alergias alimentarias.

#### **Estructura Ocupacional del sector Hostelería con especial atención a las ocupaciones relacionadas con el Turismo gastronómico (20 min)**

- ❖ Ocupaciones o perfiles profesionales más afectados por los nuevos hábitos de ocio y consumo.
- ❖ Nuevas competencias profesionales y ocupaciones emergentes.

#### **Identificación de necesidades formativas de los profesionales del sector Hostelería (30 min)**

- ❖ Nivel de cualificación de los profesionales del sector, especialmente de las ocupaciones relacionadas con la elaboración de comidas y trato directo con el cliente.
- ❖ Detección de carencias formativas de los profesionales del sector Hostelería
- ❖ Propuesta de acciones formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación.

### **Exposición de conclusiones de la sesión (10 min)**

- ❖ Breve exposición de las conclusiones más importantes obtenidas de la sesión grupal.
- ❖ Exposición o matización de cualquier aspecto relacionado con la temática de la sesión que considere pertinente y no se haya tratado en la misma.

### **Agradecimientos y cierre (5 min)**

#### IV. MÉTODO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante la celebración de la sesión del Grupo de discusión se han grabado las intervenciones de los participantes. Seguidamente se ha procedido a la transcripción de las distintas opiniones aportadas por los miembros del grupo, tarea que ha facilitado al equipo investigador el análisis de los contenidos del mismo.

El análisis de la grabación de la sesión del Grupo de discusión ha perseguido una finalidad específica y concreta: la comprensión de objeto de estudio tal y como los propios expertos/as lo entienden, perciben y presentan. Esta tarea de estudio sitúa a los investigadores y analistas en una posición de descripción *EMICA*<sup>1</sup>, es decir, el recorrido del análisis del discurso respeta la subjetividad del experto/a y las interrelaciones entre ellos, evitando cualquier tipo de criterio personal y/o postura ideológica por parte de los investigadores y analistas.

Las tareas de análisis han empezado por la escucha activa de la grabación de la sesión del Grupo de discusión y la lectura detallada de los contenidos transcritos. A continuación, los técnicos han empezado el 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 los participantes en la sesión grupal es de tipo transversal, siendo la tónica general de todo el proceso de estudio y análisis. El objetivo fundamental ha consistido en buscar y sistematizar las categorías empleadas por los expertos/as. El recurso a las categorías ha permitido codificar toda la conversación mediante conceptos.

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

- Segmentar la información asociada a las categorías de interés para el estudio.
- Codificación de cada división realizada. Se han propuesto conceptos comunes asociados a cada división. Estos conceptos, de orden más general, sugieren varias dimensiones, razón por la cuál se han ido codificando las subdivisiones del texto de manera progresiva hasta obtener una codificación completa. Este proceso de categorización ha permitido efectuar dos tareas: establecer las relaciones entre las

---

<sup>1</sup> 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.

diferentes categorías (equivalencia, contradicción...), y señalar los conceptos más susceptible destacados por la importancia que les atribuyen los mismos entrevistados/as.

- Interpretación semiótica y hermenéutica de aquello que ha expresado la persona entrevistada.

## **V. TEMPORALIZACIÓN**

El proceso de invitación de los expertos/as y la obtención de la confirmación se ha realizado de acuerdo a las siguientes fases:

- Fase 1 Selección de un grupo de posibles expertos/as.
- Fase 2 Búsqueda de los datos de contacto.
- Fase 3 Primer contacto telefónico con el experto/a o, en su defecto, assistant o personal de su entidad.
- Fase 4 Envío de la invitación con la información relativa al proyecto por medio de e-mail, con un documento adjunto de presentación del mismo.
- Fase 5 Llamada telefónica para confirmar la recepción de la documentación.
- Fase 6 Llamada telefónica para confirmar la asistencia.
- Fase 7 Realización del Grupo de discusión.
- Fase 8 Escucha de la grabación y posterior validación.
- Fase 9 Transcripción de la grabación.

## VI. PERFIL DE ASISTENTES

Los expertos/as que han participado en el Grupo de discusión han sido seleccionados por ser considerados conocedores del ámbito y el objeto de estudio, por su vinculación profesional, académica o institucional, de manera que pudieran proporcionar información relevante respecto al mismo.

De este modo, la sesión grupal ha estado compuesta por representantes de los siguientes colectivos:

- Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública o entidades vinculados a la atención de personas que padecen algún tipo de alergias o intolerancias alimentarias.



- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores vinculadas con el sector Hostelería.

- Responsables de formación y de recursos humanos de empresas representativas del sector Hostelería del Principado de Asturias.



- Empresarios y trabajadores que desempeñen puestos de responsabilidad empresas del sector hostelero.

**Tabla: Relación nominal de asistentes**



NOMBRE Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO
Alfredo García	Federación de Comercio, Hostelería y Turismo del Principado de Asturias	Secretario General
Lorena Catrofes	Asociación Celíaca del Principado de Asturias	Secretaria
Manuel Alberto Catrofes	Asociación Celíaca del Principado de Asturias	Vicepresidente
Gumersindo Cuervo	Federación de Comercio, Hostelería y Turismo del Principado de Asturias	Secretario de Formación
Ricardo Galán	Escuela de Hostelería de Gijón	Jefe de estudios
Alberto Lázaro	Asociación de Hostelería de Gijón	Vicepresidente
Fernando Rojo	Asociación Dietistas Diplomados en Nutrición Humana y Dietética	Vocal y Jefe del Comité científico

## VII. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se muestran los resultados obtenidos mediante la realización del Grupo de discusión.

### 1. Turismo gastronómico: Elemento diferenciador del Turismo de Asturias

#### 1.1 El Papel de la Gastronomía en el Turismo asturiano

En la sesión grupal celebrada, los/as expertos/as se mostraban unánimes respecto a la importancia de la gastronomía asturiana como reclamo turístico. De esta manera, es considerado un factor clave en el paquete turístico del Principado de Asturias.

*“La gastronomía es muy importante, así lo valoran las personas que vienen a Asturias”.*  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

*“Es clave, a nivel de Asturias, muchos turistas vienen buscando el reclamo de la comida, un poco junto con el País Vasco, Galicia... se asocia con la buena gastronomía”.*  
(Representante Organización profesional)

En este sentido, diversos organismos de esta Comunidad Autónoma reconocen la importancia de la oferta gastronómica asturiana y centran sus campañas en la promoción de la misma.

*“Es uno de los factores más importantes de la venta turística o el paquete turístico del Principado, aparte, la Consejería de Turismo basa uno de los pilares en la gastronomía típica, las últimas campañas están basadas prácticamente en la gastronomía”.*  
(Responsable de Formación)

#### 1.2 Adecuación de la oferta gastronómica asturiana a las necesidades de las personas con intolerancias/alergias alimentarias

Los asistentes al Grupo de discusión se muestran pesimistas en lo referente a la adecuación de la oferta gastronómica a las necesidades de las personas que padecen intolerancias o alergias alimentarias. Para la mayoría, se desconocen los tipos de menú aptos para el colectivo y, pese a los avances de los últimos tiempos, éstos son aún insuficientes.

*“Se desconocen los tipos de menú aptos para estos colectivos”.*  
(Representante Organización empresarial)

*“La oferta para intolerancias va avanzando mucho, conociéndose mucho, pero va demasiado despacio”.*  
(Responsable de Formación)

En el mismo orden, algunos de los asistentes a la sesión grupal opinan que la adecuación de menú a personas con alergias e intolerancias alimentarias no supone un sobreesfuerzo para las grandes cadenas hoteleras. Sin embargo, para las pequeñas y medianas empresas esta adaptación es bastante más difícil. Las asociaciones representativas del colectivo de personas con intolerancias y alergias alimentarias difieren en este sentido, puesto que consideran que son las pequeñas empresas las más interesadas y las que, mayoritariamente, acuden a ellos en busca de información.

*“En hostelería hay mucha empresa con menos de 5 trabajadores y es mucho más difícil adaptarse a cualquier tipo de oferta. No es lo mismo que una gran cadena hotelera adapte sus servicios a que lo haga una empresa familiar”.*  
(Responsable de Formación)

*“El 90% de los que piden formación sobre celíacos, son pequeñas empresas”.*  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

## **2. Análisis del colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias**

### **2.1 Principales dificultades de las personas con alergias e intolerancias alimentarias para cubrir sus necesidades gastronómicas**

Las principales dificultades a las que tienen que hacer frente las personas con alergias e intolerancias alimentarias para cubrir sus necesidades gastronómicas se centran, según los/as expertos/as, en el desconocimiento existente entre los/as trabajadores/as del sector hostelero. Este desconocimiento supone la no adecuación de menús y la falta de un protocolo estandarizado de actuación para evitar contaminación cruzada de alimentos. Por estas razones, las personas con alergias e intolerancias alimentarias se sienten desplazadas.

*“El celíaco se siente desplazado”.*  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

Esta “discriminación” es aún más patente en determinados contextos, como hospitales o comedores escolares, puesto que la no adecuación de la oferta gastronómica supone un perjuicio para este colectivo ya que les imposibilita el acceso a determinados servicios en igualdad de condiciones que el resto de la población.

*“Todavía, en hospitales, los celíacos tienen problemas con la comida”.  
(Representante Organización sin ánimo de lucro)*

*“Está en comedores escolares perfectamente legislado, y en cualquier otro tipo de restauración colectiva como puede ser hospitales, residencias, etc., que luego en la práctica no se lleva a cabo”.  
(Responsable de Formación)*

## **2.2 Oferta de servicios en los establecimientos hosteleros asturianos para este colectivo**

La oferta de servicios para el colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias se ha visto incrementada en los últimos años. De este modo, por ejemplo, la normativa exige a los paradores nacionales la inclusión de menús sin gluten en sus cartas. Por otro lado, los/as expertos/as prevén que el sector hostelero ampliará los beneficios de su negocio si incluye menús adaptados, ya que al establecimiento no sólo acudirá el individuo con alergia o intolerancia, sino que junto a él estarán amigos, compañeros o familiares.

*“Todos los paradores nacionales están obligados a tener menús sin gluten, pero es más complicado que eso, porque el protocolo es tan importante, que todo el equipo debe estar implicado, porque después está la contaminación cruzada. Ese menú puede contaminarse, pese a que no lleve gluten”.  
(Representante Organización sin ánimo de lucro)*

*“El hostelero estará cada vez más implicado, porque cada vez hay más personas con esta problemática”.  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)*

*“El hostelero es un empresario y quiere una ganancia, y se está dando cuenta que si en una familia hay un celíaco, no va sólo el celíaco, va en grupo”.  
(Representante Organización sin ánimo de lucro)*

Pese al aumento de la oferta gastronómica para personas con alergias e intolerancias, aún existe, según los asistentes al Grupo de discusión, miedo provocado por el desconocimiento de la enfermedad. Ante esta situación de desconocimiento, algunos hosteleros prefieren no adaptarse y evitar, de este modo, situaciones de “riesgo”.

*“El miedo es cuando no se conoce, por lo que es más el desconocimiento, el miedo a meter la pata y que pase algo, por lo que no se adaptan los hosteleros”.  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)*

### **2.3 Principales demandas de las personas con alergias e intolerancias alimentarias**

Según los datos proporcionados por las personas asistentes al Grupo de discusión, en Asturias se encuentran diagnosticados unos 1.100 celíacos. Además, el número de afectados va en aumento, de igual modo que el resto de casos sobre reacciones alérgicas a distintos alimentos.

*“En Asturias hay ahora mismo unos 1.100 celíacos diagnosticados”.  
(Representante Organización sin ánimo de lucro)*

Las demandas de estos colectivos se centran, principalmente, en que los establecimientos hosteleros adecuen su oferta gastronómica - cartas y menús - de forma que pueda ser consumida por cualquier persona, padezca o no intolerancias o alergia a determinados ingredientes o alimentos. Por tanto, no solicitan la creación de una oferta diferenciada ni exclusiva para el colectivo afectado, sino que aspiran a la eliminación de diferencias que se lograría con la creación de una oferta apta para toda la población.

*“No debe tener un menú diferente, en el mismo menú para todo el mundo, hay que especificar lo que no tiene gluten, a lo mejor sólo tiene que cambiar la marca, y así comen ese menú todas las personas, las celíacas y las que no lo son”.  
(Representante Organización sin ánimo de lucro)*

*“No se habla de adaptar menús especiales a celíacos, si no de adaptar menús normales, para que también lo puedan comer celíacos, eso es completamente diferente”.  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)*

*“Se cree que es muy complicado hacer un menú para celíacos, pero no es así, se puede hacer un menú a bajo coste”.  
(Representante Organización sin ánimo de lucro)*

## **3. Identificación de necesidades formativas de los profesionales del sector Hostelería**

### **3.1 Nivel de cualificación de los profesionales del sector**

La mayoría de los asistentes a la sesión grupal califica como bajo el nivel de cualificación de los profesionales del sector Hostelería debido, principalmente, a que tradicionalmente éste ha sido considerado como un sector de paso en el que sus trabajadores/as han buscado una salida a una situación personal precaria (desempleo, salario complementario, ingresos extra para hacer frente a gastos de estudios, etc.) pero no la profesionalización o aspiración

de una carrera profesional. De ahí las reivindicaciones que giran en torno a la necesidad de dignificar la profesión a través de la mejora de la cualificación profesional y de las condiciones laborales.

*“Nadie presume de ser camarero”.*  
(Representante Organización empresarial)

*“Para que el trabajador tenga interés tiene que ver que es el trabajo que van a desarrollar toda su vida, pero el 70% o 80% ve la hostelería como de transición, hasta encontrar algo mejor”.*  
(Representante Entidad sindical)

*“Existe una problemática, especialmente en la pequeña empresa, con el tema de personal, la falta de cualificación, tanto del personal como del empresario, que hay que conseguir. Porque es una marca de distinción, de calidad y de servicio, hay que ir hacia ello”.*  
(Responsable de Formación)

Ante dicha falta de cualificación, los/as expertos/as apoyan la necesidad de realizar cursos de Formación Continua, de modo que se dignifique y profesionalice el sector.

*“Hace 10 años había en Asturias 5 ciclos de Grado Medio de Servicio de restaurante y bar, es decir, camarero, con un máximo de 30 alumnos. Ahora mismo hay un ciclo formativo en toda Asturias en el que hay matriculados 28 (alumnos) y en el que asisten 18 (alumnos) en toda Asturias. ¿Cuál es la razón? La no dignificación de la profesión”.*  
(Responsable de Formación)

*“A todos los empresarios les interesa que el trabajador sepa más, porque significa mejorar nosotros también”.*  
(Representante Organización empresarial)

*“Cuando un trabajador hace un curso y sale con la cualificación, la contratación sigue siendo pésima”.*  
(Representante Entidad sindical)

En lo referente a los conocimientos de los profesionales de la Hostelería con respecto al tema de alergias e intolerancias alimentarias, los asistentes manifiestan que existe un gran desconocimiento, pese a encontrarse incluido en el Plan de estudios de las distintas Escuelas de Hostelería.

*“Hay muy poca información sobre cualquier alergia, debería haber mucha más”.*  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

*“Falta de conocimiento, aunque irá evolucionando, se irá asentando y para ello hace falta formación y conocimiento”.*  
(Responsable de Formación)

*“Se encuentra dentro de la programación de las Escuelas de Hostelería, es un tema más, forma parte del tema de oferta gastronómica”.*  
(Responsable de Formación)

### **3.2 Detección de carencias formativas de los profesionales del sector Hostelería**

Paradójicamente, pese a la mencionada baja cualificación de los profesionales del sector hostelero asturiano, los/as expertos/as reparan en que la oferta de cursos es muy amplia. De ahí que destaquen la necesidad de analizar dicha oferta y reestructurarla en función de las necesidades de formación que se detecten entre la población ocupada en el sector.

*“La oferta formativa en general, se desborda, hay exageración de cursos, aunque la formación nunca sobra, es necesario reestructurarla”.*  
(Responsable de Formación)

Es necesario incluir materias novedosas y de un marcado carácter práctico. Asimismo, entre los problemas más importantes detectados para la realización de cursos de Formación Continua, se encuentra el horario de las clases, puesto que supone que el/la trabajador/a deba abandonar su puesto para asistir al curso. Esta circunstancia es inviable, sobre todo en el caso de pequeñas y medianas empresas en las que la sustitución del/la trabajador/a es en ocasiones imposible.

*“Muchas veces el horario de los cursos de formación coincide con el horario laboral y muchos empresarios no permiten que acudan, por que hay mucho trabajo, no hay sustituciones o poco personal”.*  
(Representante Organización empresarial)

*“La Formación Continua para personas adultas, para trabajadores, es una formación muy difícil de llevar a cabo, no es lo mismo dar formación a una empresa de 3.000 trabajadores que para empresas pequeñas, donde causa desequilibrio porque falta personal”.*  
(Responsable de Formación)

En lo referente a la formación necesaria de los trabajadores/as para adaptar sus servicios a personas con alergias e intolerancias alimentarias, ésta se basa en la asimilación de un cambio en la rutina, para habituarse a un nuevo protocolo de actuación. El trabajador/a, además, debe ser consciente de las consecuencias negativas que supone la no aplicación del protocolo.

*"Hay que cambiar la rutina, adaptarse a la rutina nueva y después no tendrán problemas".*  
(Responsable de Formación)

*"Se puede dar la formación pero debe estar muy bien asentada, pero los conocimientos se deben llevar muy bien a cabo, porque si no los resultados pueden ser catastróficos, el trabajador debe ser consciente de ello".*  
(Responsable de Formación)

### **3.3 Propuestas de acciones formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación**

Los/as expertos/as asistentes al Grupo de discusión, manifiestan la importancia de ampliar el colectivo de destinatarios de los cursos, de modo que éstos no sólo se impartan a trabajadores/as, sino también a empresarios/as. Éstos últimos deben ser los encargados de formar a los profesionales que se incorporen a la empresa.

*"En el tema de los cursos, no tienen que ser los camareros, si no los dueños de los establecimientos y, cuando contraten al personal, deben enseñarle los métodos a seguir. Si no, no contratarlo".*  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

En otro orden de cosas, para que exista motivación por parte del/la trabajador/a para realizar cursos, éstos deben suponer una mejora en sus condiciones laborales, ya que supone un esfuerzo personal y una mejora de la calidad del servicio, lo cual a largo plazo sin duda beneficiará a la empresa.

*"Para una persona que tiene una titulación superior, debería incluirse un aumento de sueldo, según la formación complementaria que realice. Eso a la larga dignifica la profesión y tendría más formación".*  
(Representante Organización empresarial)

*"No se puede pagar lo mismo a un trabajador que es profesional que a alguno que no hace nada".*  
(Representante Organización empresarial)

En lo referente a las condiciones en que debe impartirse la formación, los cursos han de caracterizarse por la corta duración y han de trasladarse al propio establecimiento. De este modo, no supondrá un perjuicio ni para empresarios/as ni para trabajadores/as.

*"Los cursos deben impartirse en el propio establecimiento, así no hay un perjuicio para el empresario ni el trabajador".*  
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

*“No debe ser un curso de 5 días, se puede hacer bien un curso en pocas horas”.*

*(Representante Asociación sin ánimo de lucro)*

Por último, los/as expertos/as hacen mención a las materias en las que se debería impartir formación a los/as profesionales del sector de modo que puedan realizar un correcto servicio y asesoramiento a personas que padezcan alergias e intolerancias. En este sentido, consideran esencial ampliar la oferta formativa acerca de:

- Conocimiento general de aquellas alergias e intolerancias alimentarias que se presentan con mayor frecuencia entre la población
- Normas y precauciones que se deben adoptar tanto en la fase de elaboración de alimentos como en la fase de servicio al cliente
- Protocolo de actuación a seguir en caso de registrarse algún caso de intoxicación en el establecimiento
- Primeros auxilios

*“Hay que tener conocimiento pleno sobre alergias e intolerancias y, por último, primeros auxilios. Pero no podemos tener miedo de que por tener este tipo de menú va a pasar algo negativo”.*

*(Representante Entidad sindical)*

## VIII. CONCLUSIONES

- ❖ La gastronomía en el Principado de Asturias es un elemento clave de la oferta turística y un factor de atracción para visitantes. Por esta razón, los poderes públicos promueven y realizan campañas de promoción tanto de los productos autóctonos como de los platos tradicionales que integran dicha cocina típica.
- ❖ En la mayoría de las empresas hosteleras asturianas en que se ofrecen servicios de restauración, se detecta desconocimiento acerca de los tipos de menús aptos para el colectivo de personas que padece alergias e intolerancias alimentarias. De ahí que la oferta gastronómica no resulte adecuada a las necesidades y demandas de este colectivo de población.
- ❖ A pesar del esfuerzo que puede suponer la adecuación de menús evitando la utilización de determinados ingredientes o alimentos con la finalidad de evitar riesgos para la salud de la población que padece alergias o intolerancias alimentarias para las pequeñas y medianas empresas, éstas son las que están realizando más cambios en este sentido.
- ❖ La adecuación de la oferta gastronómica, no consiste simplemente en ofrecer un menú especial, sino que también se ha de seguir un protocolo de actuación que evite, entre otros factores, la contaminación cruzada entre alimentos. Por ello, la formación debe impartirse a las diferentes ocupaciones implicadas en la elaboración de platos y en el servicio al cliente.
- ❖ La principal demanda del colectivo de personas que padece intolerancias o alergias alimentarias es la integración a través de la accesibilidad, es decir, la inclusión de productos aptos para toda la población independientemente de si sufren o no intolerancias o alergias.
- ❖ Es necesario replantear la oferta formativa existente en la actualidad para la población ocupada en el sector hostelero asturiano, ya que a pesar de considerarla amplia no se considera adaptada a las necesidades de cualificación profesional ni a las condiciones laborales del sector. En este sentido, es necesario incluir acciones formativas centradas en materias novedosas y contenidos prácticos que se impartan con metodologías flexibles adecuadas a las condiciones laborales del sector.
- ❖ En cuanto a la formación necesaria para adaptar los servicios hosteleros a la población con alergias e intolerancias alimentarias, ésta se basa, fundamentalmente, en la asimilación de un protocolo de actuación y en el conocimiento general de las principales alergias e intolerancias alimentarias.

- ❖ Las materias en las que se debería impartir formación a la población ocupada en el sector de modo que puedan prestar un servicio y asesoramiento adecuados tanto a personas que padezcan alergias e intolerancias como a sus acompañantes son las siguientes:
  - Conocimiento general de aquellas alergias e intolerancias alimentarias que se presentan con mayor frecuencia entre la población.
  - Normas y precauciones que se deben adoptar tanto en la fase de elaboración de alimentos como en la fase de servicio al cliente.
  - Protocolo de actuación a seguir en caso de registrarse algún caso de intoxicación en el establecimiento.
  - Primeros auxilios.