



NUEVAS PERSPECTIVAS PARA EL TURISMO GASTRONÓMICO: ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS



Promueve:



Colabora:



Financian:



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
BREVE DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS METODOLÓGICOS	4
TEJIDO EMPRESARIAL Y OCUPACIONAL: EL SECTOR HOSTELERO EN ASTURIAS	7
▪ TAMAÑO DE LAS EMPRESAS HOSTELERAS	8
▪ POBLACIÓN OCUPADA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS	9
▪ TURISMO GASTRONÓMICO	9
ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS EN ASTURIAS	11
ADAPTACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA EN ASTURIAS PARA LAS PERSONAS CON ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS	12
PRINCIPALES DEMANDAS AL SECTOR HOSTELERO DE LAS PERSONAS CON ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS	14
CONOCIMIENTOS DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOBRE INTOLERANCIAS Y ALERGIAS ALIMENTARIAS	15
VALORACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DIRIGIDA A PERSONAS CON ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS	17
VALORACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA	19
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS	20
MATERIAS FORMATIVAS A INCLUIR EN LOS PLANES DE FORMACIÓN	22

INTRODUCCIÓN

Una vez finalizada la recogida de información y datos para el desarrollo de la investigación titulada **“Nuevas perspectivas para el Turismo Gastronómico: Alergias e intolerancias”**, en la que ARI Business Solutions colabora en su desarrollo con la Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO. del Principado de Asturias (FECOHT Asturias), entidad beneficiaria de esta ayuda que concede la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, aprobada en el marco de las Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación 2008, en este informe se presenta una integración de todos los resultados obtenidos tras analizar la información recabada.

La finalidad última de este estudio ha sido conocer e identificar las necesidades de formación del personal ocupado en el sector hostelero, vinculadas con los nuevos hábitos de ocio y consumo y, fundamentalmente, con las demandas y necesidades del colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias.

El desarrollo de esta investigación ha perseguido el logro de 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 y alergias alimentarias, en relación con la gastronomía ofrecida por hoteles, restaurantes, camping y comedores colectivos, y provisión de comidas preparadas.
- Analizar la adecuación de la oferta hostelera y gastronómica asturiana a las nuevas pautas de alimentación, así como a las necesidades del colectivo de personas con alergias e intolerancias alimentarias.
- Obtener información acerca del impacto que tienen las nuevas perspectivas de Turismo Gastronómico en la estructura ocupacional del sector Hostelería.
- Descripción de los diferentes subsistemas de Formación Profesional (reglada, ocupacional y continua) existente en el Principado de Asturias, así como la posterior clasificación de esta oferta formativa ofrecida actualmente para la población ocupada del sector Hostelería asturiano.

- Detectar las necesidades de formación existentes para el sector hostelero, así como la previsión de la aparición de estas necesidades a corto y medio plazo, derivadas de los cambios en la alimentación.

- Diseñar una oferta formativa que cualifique a la población ocupada en el sector Hostelería en la atención a las nuevas necesidades derivadas de los cambios en alimentación, así como de las intolerancias o alergias alimentarias, como estrategia para mejorar la calidad de vida de este colectivo y favorecer su integración sociolaboral.

- Mejorar la cualificación profesional de la población ocupada en el sector Hostelería para fortalecer su contribución a la mejora de la calidad de vida del colectivo de personas con intolerancias y alergias alimentarias en el Principado, a través de la formación para la adquisición de competencias orientadas a cubrir de manera eficiente las demandas y necesidades específicas de este colectivo.

BREVE DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS METODOLÓGICOS

Con la finalidad de alcanzar los objetivos anteriormente expuestos, el trabajo de campo se ha desarrollado aplicando una secuencia de técnicas de investigación insertadas en un marco metodológico preestablecido, el cual se expone a continuación.

Se ha combinado la investigación cualitativa (entrevistas personales a informantes clave; celebración de una sesión grupal, validación de resultados) y cuantitativa (encuesta telefónica), logrando de esta forma, la obtención de información procedente de fuentes primarias suficientemente amplia y variada, como para posibilitar el análisis de la oferta gastronómica ofrecida en el Principado de Asturias, conocer las necesidades y demandas del colectivo de personas con intolerancias y alergias alimentarias, así como identificar las necesidades de cualificación del personal ocupado en el sector. Esta información se ha completado con la procedente de la consulta de fuentes secundarias a lo largo de una extensa fase documental.

A continuación, se expone brevemente la metodología aplicada en el desarrollo de cada una de las técnicas de recogida de información:

Entrevista personal a 12 informantes clave considerados representativos y cualificados por su conocimiento y/o relación con el ámbito de investigación. Las personas entrevistadas han sido seleccionadas entre los siguientes colectivos:

- 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 intolerancias y alergias 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.
- Empresarios/as y trabajadores/as que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas de Hostelería.

- Representantes de entidades profesionales vinculadas con el ámbito de estudio.
- Representantes de escuelas profesionales de Hostelería y docentes que imparten formación a profesionales ocupados en el sector.
- Representantes de entidades gestoras de Formación Continua.

Las entrevistas fueron realizadas utilizando como instrumento de recogida de información un guión semiestructurado, integrado por preguntas abiertas, diseñado a partir de la información obtenida en la fase documental e integrando los principales temas como puntos a tratar a lo largo de la conversación. Para posibilitar el análisis de contenido, todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas posteriormente.

Esta técnica de recogida de información pretende reconstruir la realidad según la posición de los expertos entrevistados. 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 del equipo investigador. Las tareas de análisis comenzaron con la escucha activa de las entrevistas grabadas y la lectura detenida del contenido transcrito. A continuación, el equipo técnico inició el proceso de reconstrucción del corpus lingüístico para dar alcance a los objetivos establecidos.

Encuesta telefónica a 388 empresas adscritas a los epígrafes de la CNAE-93 551 Hoteles, 552 Campings y otros tipos de alojamientos de corta duración, 553 Restaurantes y 555 Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas, en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias. Se trata de un método cuantitativo que tiene como finalidad la recogida de información procedente de una muestra representativa de la población, con objeto de extrapolar los resultados al total de la población a la que dicha muestra representa.

La muestra, compuesta por 388 empresas hosteleras asturianas, ha sido estratificada según epígrafe de la CNAE, en función del número de empresas adscritas a cada uno de ellos (551 Hoteles, 552 Campings y otros tipos de alojamientos de corta duración, 553 Restaurantes y 555 Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas). Según datos del Directorio Central de Empresas (DIRCE), 2007, publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), el número total de empresas pertenecientes a estos epígrafes de la CNAE es de 2.653.

En el caso de esta acción de investigación, la aplicación de la encuesta ofrece un diagnóstico acerca de la oferta gastronómica del Principado de Asturias, así como su adecuación al colectivo de personas con intolerancias o alergias alimentarias. A su vez, se realiza una valoración de la cualificación de los profesionales del sector y una identificación de las necesidades formativas.

Organización y celebración de un grupo de discusión en el que ha participado un total de 7 personas consideradas informantes cualificados por su conocimiento y/o relación con el objeto de estudio, pertenecientes a los siguientes colectivos:

- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores vinculados con el sector Hostelería.
- Responsables de formación y recursos humanos de empresas representativas de Hostelería.
- Representantes de entidades empresariales relacionadas con el sector Hostelería.
- Representantes de entidades profesionales vinculadas con el tema de las intolerancias y/o alergias alimentarias.
- Representantes de entidades gestoras de formación.

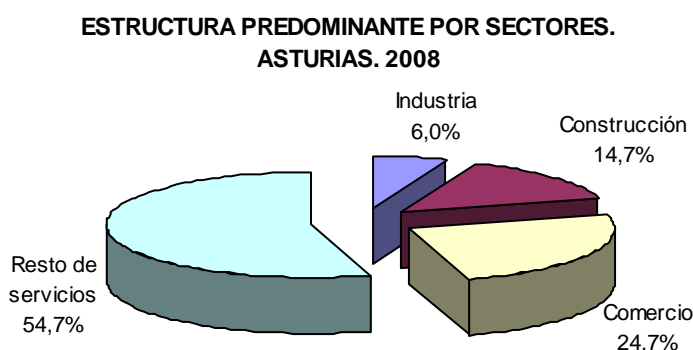
Dicha reunión se realizó con la finalidad de abordar una temática diferenciada permitiendo, de este modo, recabar información rica y contrastada fruto del debate y del intercambio de opiniones. La temática abordada consistió en una valoración de la oferta gastronómica ofrecida para el colectivo de personas con intolerancias o alergias alimentarias, así como determinar su grado de adecuación. A su vez, se realizó una detección de las necesidades de cualificación de los trabajadores/as del sector vinculadas tanto con dicha temática como en general, así como propuesta de nuevas acciones formativas con el fin de responder tanto a las demandas de este colectivo como, a los nuevos hábitos de ocio y consumo.

Validación de resultados preliminares en la que ha participado un total de 5 expertos con el objetivo de contrastar y validar los resultados principales obtenidos en el resto de las técnicas de investigación. De este modo, se ha enviado a los expertos, mediante correo electrónico, un documento con los resultados y conclusiones preliminares del estudio, así como una solicitud invitándoles a exponer su opinión y valoración sobre los mismos.

TEJIDO EMPRESARIAL Y OCUPACIONAL: EL SECTOR HOSTELERO EN ASTURIAS

Según los datos del Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA), en Asturias se hayaron activas 73.124 empresas, en 2008.

La distribución de estas empresas según sector de actividad, es la que se muestra en el gráfico adjunto a continuación, en el que se aprecia que el Sector Servicios aglutina a más de la mitad de las empresas asturianas (54,7%).



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE, DIRCE, 2008.

Este sector está compuesto por una serie de actividades económicas, que son: **Hostelería**, Turismo, Transporte, Actividades educativas, Comunicaciones, Servicios empresariales, Actividades inmobiliarias y de alquiler, Sanitarias y de asistencia social u Otro tipo de actividades sociales, incluidos los Servicios personales.

De éstas, la Hostelería aglutina un gran peso dentro del Principado de Asturias, encontrándose nueve de cada diez empresas turísticas dedicadas a esta actividad. A su vez, la Hostelería se divide en diferentes actividades económicas, encontrando: Hoteles, Camping y otros hospedajes de corta duración, Restaurantes, Establecimientos bebidas y Comedores colectivos y comidas preparadas.

Entre todas ellas componen el **sector hostelero abarcando un total 8.825 empresas asturianas en 2008**, suponiendo una relevante cuantía respecto al total de las

empresas activas en esta Comunidad Autónoma. Destacar la actividad de Establecimientos de bebidas, compuestos por bares y cafeterías, que acapara a casi el 70% de las empresas que conforman la Hostelería asturiana. Posteriormente, se encuentran los Restaurantes, que suponen un 14,1%. El resto de actividades económicas poseen un peso significativamente menor, no superando ninguno de ellos el 10%.

▪ **TAMAÑO DE LAS EMPRESAS HOSTELERAS**

En lo que respecta a la estructura empresarial de los establecimientos de Hostelería en el Principado de Asturias, el mayor número de empresas se encuentra en los estratos “sin asalariados/as” ó “1 a 2 asalariados/as”, produciéndose una relación inversa entre número de asalariados/as y número de empresas, como se observa en la siguiente tabla.

NÚMERO DE EMPRESAS POR ESTRATO DE ASALARIADOS EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS. 2008									
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Total	ASALARIADOS							
		Sin asalariados	1 - 2	3 - 5	6 - 9	10 - 19	20 -49	50 - 99	100 ó más
551 Hoteles	491	129	175	79	54	30	17	3	4
552 Camping y otros hospedajes de corta duración	813	572	198	30	9	4	0	0	0
553 Restaurantes	1.242	208	394	365	189	60	21	3	2
554 Establecimientos bebidas	6.123	2.609	2.386	809	265	45	8	0	1
555 Comedores colectivos y comidas preparadas	156	70	50	13	10	5	4	2	2
55 Hostelería	8.825	3.588	3.203	1.296	527	144	50	8	9

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del INE, 2008.

De este modo, se observa un claro **predominio de la pequeña y mediana empresa dentro del sector Hostelería asturiano**. De las 8.825 empresas

existentes en el año 2008, algo más del 40% son unidades productivas sin asalariados/as y el 36,7% posee entre 1 y 2 trabajadores/as, suponiendo entre ambos tres cuartos de las empresas hosteleras activas en el Principado de Asturias. Destacar que apenas el 0,1%, ocupan a 100 o más empleados/as.

▪ POBLACIÓN OCUPADA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

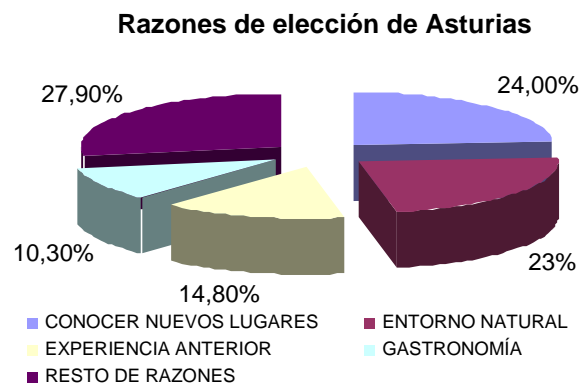
Según datos de la Encuesta de Población Activa (EPA), **Asturias cuenta, a finales de 2008, con una población activa de 49.180 personas, de las cuales 44.280 se encuentran ocupadas.** De ellas, 30.840 personas están ocupadas en el Sector Servicios, en el IV Trimestre de 2008, acaparando el Comercio y la Hostelería una cuarta parte de esta población ocupada, lo que refleja la importancia de ambas actividades en el tejido ocupacional asturiano.

En un artículo publicado en la página *hosteltur.com*, denominado “Profesionales del turismo en Asturias apuestan por la calidad y la diferenciación mediante marcas específicas, para el desarrollo del sector en la región”, se recoge, a partir de datos cedidos por Orta, que en 2008, más del **20% de la población asturiana está ocupada en el Sector Turístico.**

▪ TURISMO GASTRONÓMICO

La Comunidad Autónoma de Asturias, presenta diversas posibilidades para realizar turismo, pues posee regiones costeras, zonas rurales, monumentos sobre los que realizar turismo cultural, etc. estando todas estas actividades, en la mayoría de los casos, ligadas a la degustación gastronómica de la región, muy conocida y reclamada por la mayoría de turistas.

De este modo, entre las razones por las que los turistas acuden a Asturias, no es de extrañar que **la Gastronomía, sea la cuarta motivación para visitar esta región.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Sistema de Información Turística de Asturias (SITA), 2007.

La importancia de la gastronomía asturiana se aprecia de nuevo en las calificaciones que aporta el turista sobre los diferentes aspectos que componen el Turismo asturiano, según datos del Sistema de Información Turística de Asturias (SITA), 2008, en el que **la Gastronomía es el ítem mejor valorado, obteniendo una media de 8,6 puntos**, siguiéndole el Trato de la gente y la Conservación del entorno natural, con calificaciones que superan los 8 puntos de media.

ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS EN ASTURIAS

Las alergias e intolerancias alimenticias, en la mayoría de los casos, condicionan para siempre la vida de las personas y de sus familias, ya que se ven obligadas, no sólo a variar su dieta diaria en el hogar y a eliminar estos ingredientes, sino también a prestar suma atención a los alimentos/comidas que les pueden servir, al protocolo realizado para ello, con el objeto de evitar la contaminación de “sanos alimentos”, así como a los establecimientos en los que pueden consumir por ser inocuos para este colectivo cada día más numeroso.

De este modo, en la actualidad, **las alergias e intolerancias alimentarias constituyen un problema de salud pública y un motivo de preocupación.** Esto se debe al modo en el que afecta a la calidad de vida de los individuos que la padecen, a las reacciones adversas producidas por la ingesta de estos alimentos (llegando incluso a ocasionar la muerte), así como por el aumento del número de personas afectadas que se observa en los últimos años. Además, se espera que este colectivo irá en aumento, tal como apunta la Asociación Española de Dietistas – Nutricionistas (AEDN), pronosticando que **las alergias aumentarán hasta tener una presencia en la sociedad del 50% en las próximas dos décadas, estando diagnosticados, actualmente, el 25% de la población española.**

De este modo, el problema puede llegar a límites insospechados, tales como, tener que llevar su propia comida a los establecimientos, ingresos hospitalarios, intoxicaciones en restaurantes, etc. De ello se puede apreciar la **falta de concienciación social por parte de todos los colectivos que, a través de la información y formación de los profesionales se podría evitar**, ya que, como se refleja anteriormente, es en las comidas fuera del hogar, donde se producen, normalmente, estas intoxicaciones.

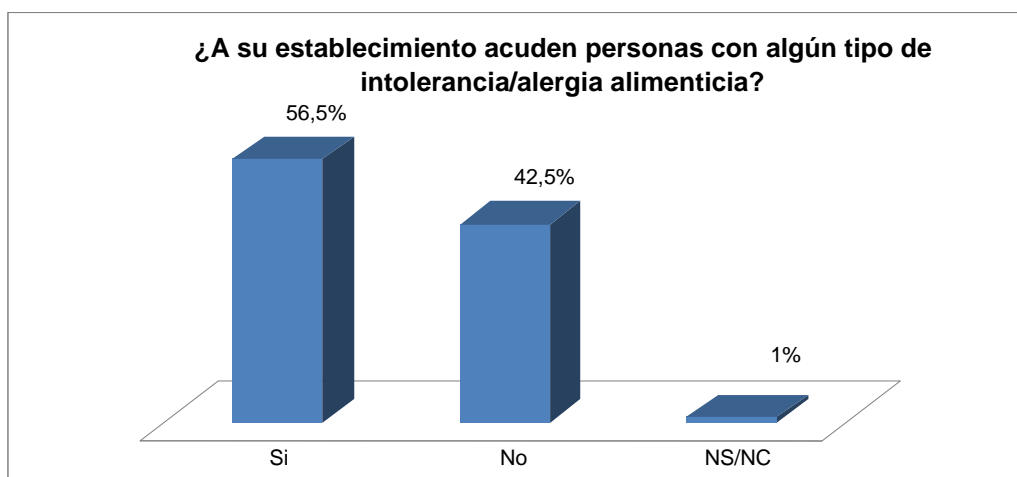
A pesar de esta realidad, **en el Principado de Asturias ya se están tomando algunas medidas de actuación al respecto, incluyendo** en determinados hoteles, restaurantes e incluso en comedores escolares, **menús para personas con intolerancias o alergias alimentarias.** Por ejemplo, Ribadesella se ha convertido, por excelencia, en un destino turístico oficial para celíacos, pues cuenta con 40 establecimientos que ofrecen menús especiales sin gluten.

ADAPTACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA EN ASTURIAS PARA LAS PERSONAS CON ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS

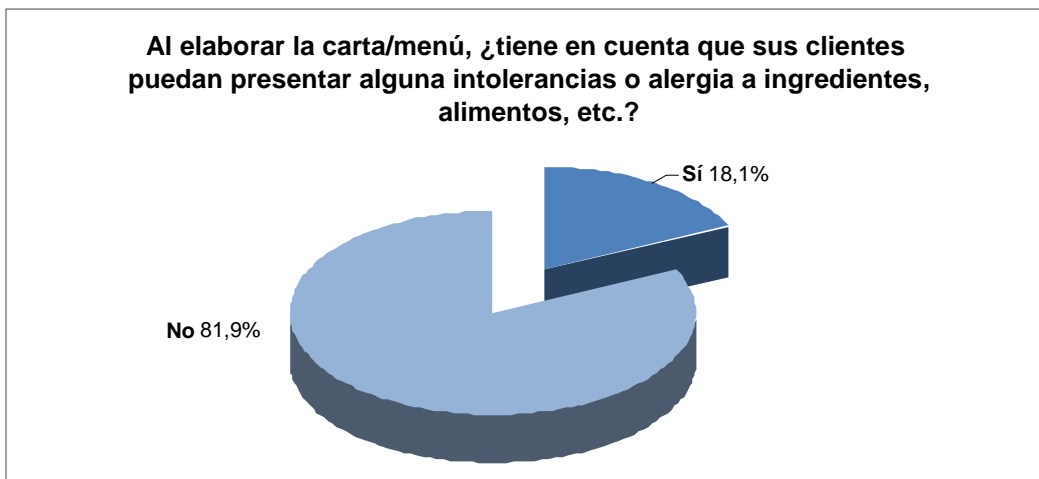
La gastronomía asturiana es un elemento muy relevante de la oferta hostelera asturiana, pero para la mayor parte de las personas entrevistadas, existe una escasez de menús ofrecidos adaptados a las demandas y necesidades específicas de personas que padecen alergias e intolerancias alimentarias.

“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)

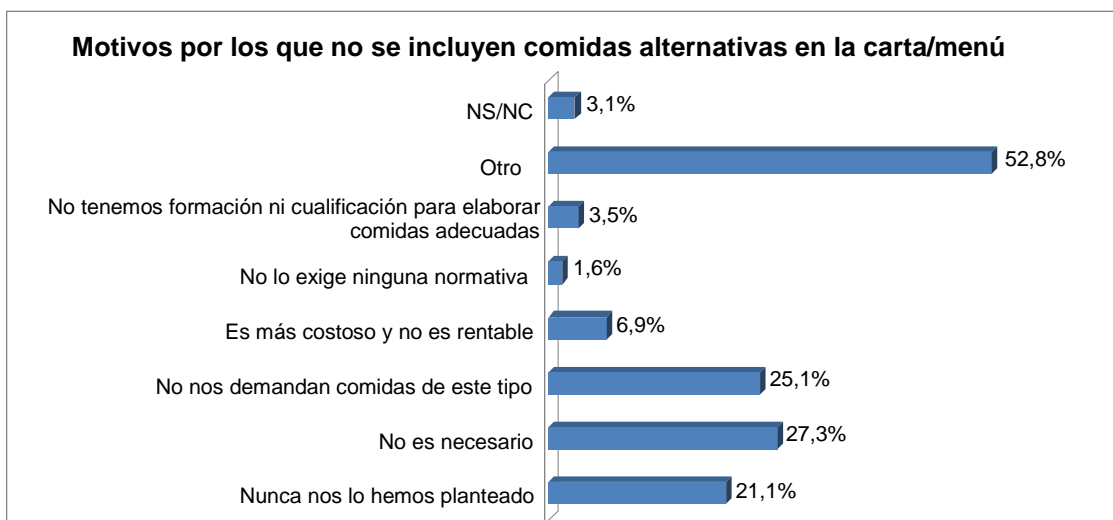
Por otro lado, más de la mitad de las empresas hosteleras encuestadas afirma que entre su clientela acuden personas con algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria.



A pesar de esta presencia de clientela con alergia o intolerancia en los establecimientos asturianos, sólo un 18% adecua o tiene en cuenta en la elaboración de su carta/menú a este colectivo.



Entre los motivos que las empresas hosteleras asturianas alegan para no adecuar su oferta gastronómica a personas con problemas alimentarios, destaca el hecho de que creen que No es necesario y No se solicitan comidas de ese tipo. Así mismo, entre las respuesta que agrupa la opción Otros, se encuentra: Se adaptan los platos al cliente (38,4%) y el Cliente informa (30,5%).



De estos datos se desprende la difícil situación en la que vive este colectivo, pues se encuentran, por un lado, que no se les tiene en cuenta y, por otro, que han de ser ellos mismos los que han de adaptarse a las exigencias del mercado, en detrimento, normalmente, de una dieta sana, variada y equilibrada.

PRINCIPALES DEMANDAS AL SECTOR HOSTELERO DE LAS PERSONAS CON ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS

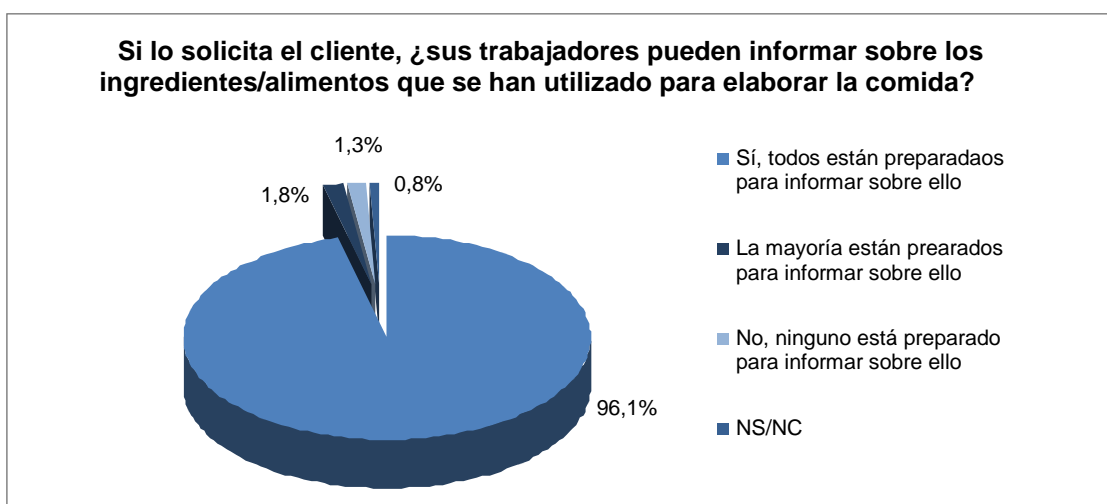
Debido a la deficitaria adaptación de la oferta gastronómica asturiana a las necesidades de personas que sufren alergias e intolerancias alimentarias, estos colectivos encuentran importantes problemas y, en ocasiones, exposición a riesgos para su salud.

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, así como hacerlo con la seguridad de que no van a producirse problemas por alergia o intolerancia a alimentos.

¿Cuáles suelen ser las demandas de estas personas con intolerancias o alergias alimentarias?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Menú adaptado	80	36,6	36,7
Omitir marisco	4	1,8	1,9
Omitir sal	1	0,4	0,4
Omitir rebozado	3	1,4	1,4
Ensaladas	2	0,9	0,9
Omitir frutos secos	1	0,4	0,4
Leche de soja	4	1,8	1,8
Omitir ingredientes perjudiciales	8	3,6	3,7
Otras	3	1,4	1,4
Pan sin gluten	14	6,5	6,6
Omitir huevo	1	0,4	0,4
Cocinar con aceite limpio	9	4,1	4,1
Cocina a la plancha	7	3,3	3,3
Cocina sin harina (gluten)	62	28,4	28,4
Dejar medicación en nevera	1	0,4	0,4
Ninguna	1	0,4	0,4
Traer su propia comida	10	4,6	4,6
NS/NC	3	1,4	1,4
Información sobre elaboración y composición comida	4	1,8	1,8
Total	218	99,6	100
Perdidos Sistema	1	0,4	

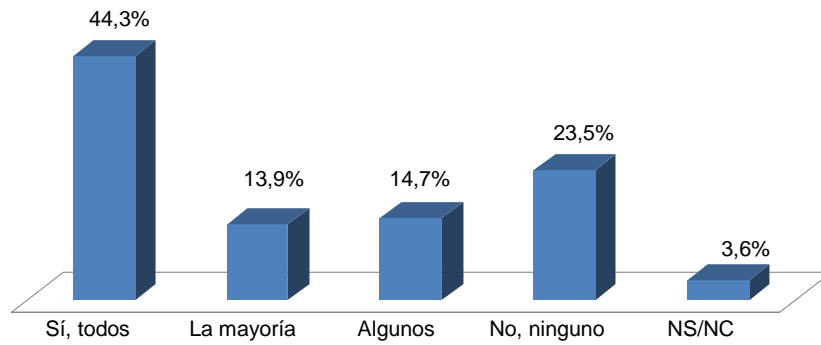
CONOCIMIENTOS DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOBRE INTOLERANCIAS Y ALERGIAS ALIMENTARIAS

El 96,1% de las empresas encuestadas afirman que todos los trabajadores/as del establecimiento, están cualificados para informar sobre los ingredientes y alimentos utilizados en la elaboración de las comidas.



Este tanto por ciento disminuye hasta alcanzar el 44,3% al valorar los conocimientos que poseen los ocupados/as para actuar ante reacciones adversas a los alimentos que se puedan producir en el establecimiento. Entre estos conocimientos destacan los Teléfonos de asistencia médica de emergencia (89,4%) y los conocimientos en Primeros auxilios, en el 65,4% de los casos.

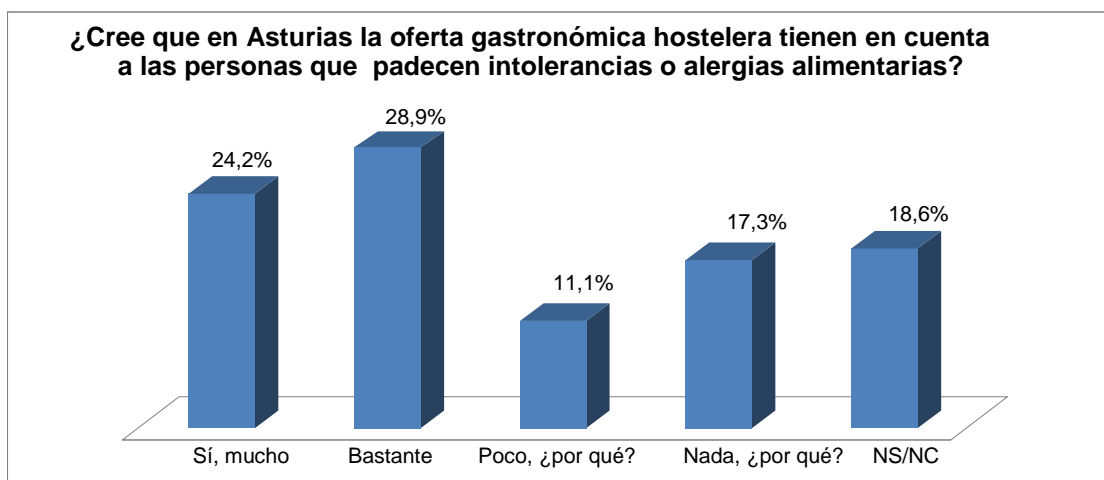
¿Su personal posee conocimientos para actuar ante reacciones adversas a los alimentos que se puedan producir en su establecimiento?



CONOCIMIENTOS DE LOS TRABAJADORES/AS PARA ACTUAR ANTE REACCIONES ADVERSAS		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Primeros auxilios	185	65,4
Utilización de fármacos	96	33,9
Protocolos de actuación ante reacciones adversas a alimentos	103	36,4
Conocimientos de teléfonos de asistencia médica de emergencia	253	89,4
Otros	4	1,4
NS/NC	4	1,4
Total	645	227,9

VALORACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DIRIGIDA A PERSONAS CON ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS

La valoración de la oferta gastronómica hostelera dirigida a personas que padecen alergia o intolerancia alimentaria en el Principado de Asturias, es contradictoria. De entre los establecimientos encuestados, el 53,1% opina que la forma de tener en cuenta a este colectivo es bastante o muy adecuada.



Sin embargo, según los expertos entrevistados, existe desinformación entre los trabajadores/as y empresarios/as del sector, desconociendo las medidas que se han de tomar en caso de clientes con alergias e intolerancias alimentarias, por lo que la oferta de servicios es muy pequeña.

“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)

“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)

En este mismo sentido se manifiesta el 28,4% de lo establecimientos encuestados, que opinan que la oferta gastronómica tiene poco o nada en cuenta a las personas con alergias e intolerancias alimentarias. Ya que no se piensa en estos colectivos debido a que los consideran una minoría (40,9%) y existe falta de información y desconocimiento general (25,8%).

¿POR QUÉ NO LO TIENE NADA EN CUENTA?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Se trata de una minoría	27	40,9
Falta de información	10	15,2
Desconocimiento general sobre el tema	7	10,6
No existe oferta para este colectivo	10	15,2
Se deja en manos de ese colectivo	1	1,5
Existe gran diversidad de alergias e intolerancias	1	1,5
No es rentable	3	4,5
NS/NC	7	10,6
Total	66	100,0
Perdidos Sistema	1	

Pese a ello, en el Grupo de discusión celebrado, los asistentes valoraron positivamente la oferta gastronómica para personas con alergias e intolerancias, puesto que afirmaron, que aunque en la actualidad esta oferta es ínfima, el empresario/a se irá implicando cada vez más en la atención a este colectivo, puesto que serán conscientes de la rentabilidad de esta adecuación.

“El hostelero estará cada vez más implicado, porque cada vez hay más personas con esta problemática”.

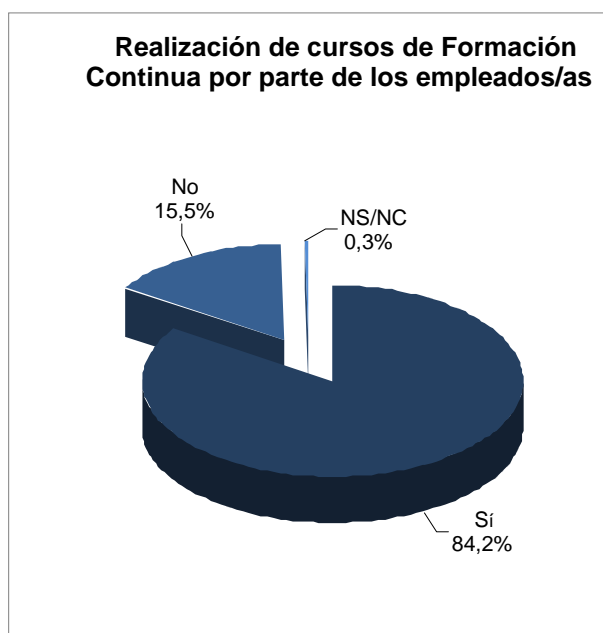
(Representante Asociación sin ánimo de lucro)

“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 un grupo”.

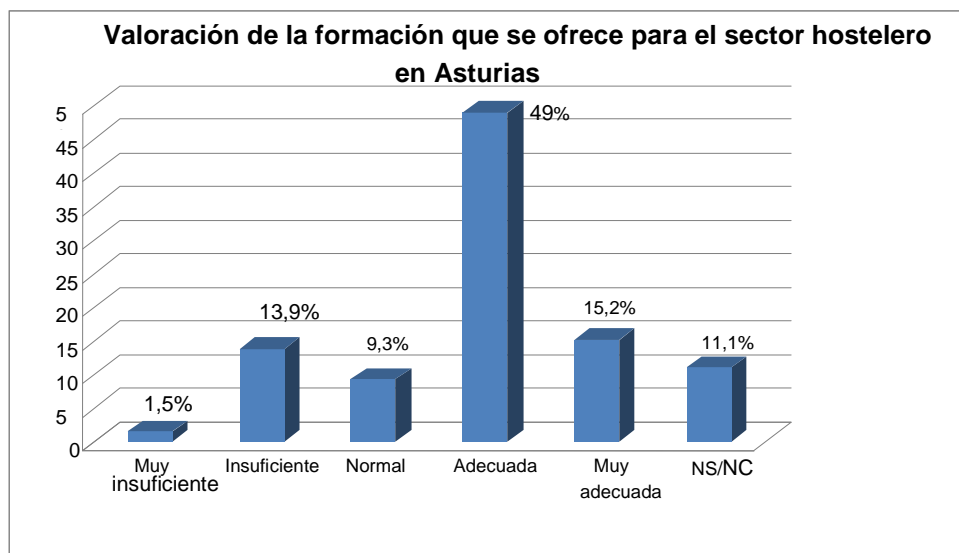
(Representante Organización sin ánimo de lucro)

VALORACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

El 84,2% de los establecimientos encuestados, afirma que sus empleados/as realizan cursos de Formación Continua, principalmente relacionados con materias como Manipulador de alimentos, Prevención de riesgos laborales o Socorrismo y Primeros auxilios.



De ellos, el 49% valora la oferta formativa como adecuada, frente al 24,7% que opina que la oferta ofrecida en Asturias para el sector Hostelería es muy insuficiente, suficiente o normal, siendo necesario, por tanto, una reestructuración de las acciones formativas para adecuarse a las nuevas necesidades formativas de los trabajadores/as del sector.



IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Ante estas necesidades formativas, los expertos entrevistados defienden la necesidad de Formación Continua como mecanismo de adaptación a las 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.

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

“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 expertos entrevistados, 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)

MATERIAS FORMATIVAS A INCLUIR EN LOS 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 actualizar los conocimientos referentes a la legislación y normativa vigente que afecte al sector 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 vengan de otras regiones u otros países”.
(Representante Administración Pública)

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

Además, 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 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 los planes de estudios de las 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)

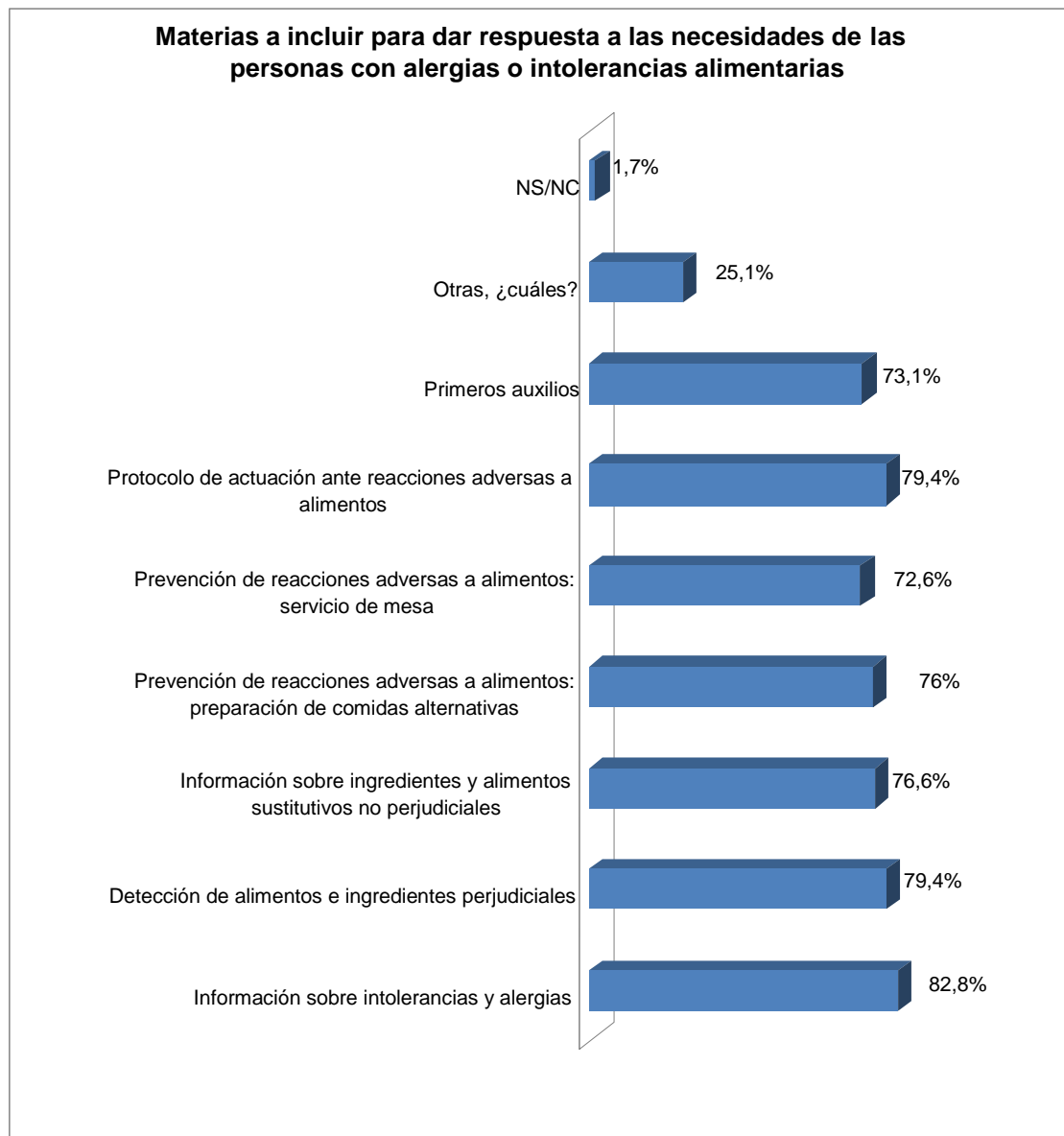
Por último, los/as expertos/as hacen mención a las materias acerca de las que se debería impartir formación a los/as profesionales del sector de modo que puedan realizar un correcto servicio y asesoramiento a personas que padezcan alergias e intolerancias alimentarias. En este sentido, consideran esencial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

Esta opinión coincide con la manifestada por los establecimientos encuestados los cuales manifiestan en más de un 70%, la necesidad de incluir las siguientes materias en los Planes de Formación, para de este modo, poder adecuar su oferta gastronómica a personas con alergias e intolerancias alimentarias:

- ⇒ Información general sobre alergias e intolerancias alimentarias (82,8%)
- ⇒ Detección de alimentos e ingredientes perjudiciales para el colectivo de personas con algún tipo de alergia/intolerancia alimentaria (79,4%)
- ⇒ Instauración de Protocolo de actuación ante reacciones adversas a alimentos (79,4%)
- ⇒ Información sobre los alimentos e ingredientes sustitutivos que no perjudiquen a las personas que padecen alergias o intolerancias (76,6%)
- ⇒ Menús y preparación de comidas alternativas, de modo que puedan prever reacciones adversas alimentos (76,0%)
- ⇒ Primeros auxilios (73,1%)
- ⇒ Protocolo de servicio de mesa como medida para prevenir reacciones adversas a alimentos (72,6%)



En definitiva, el contexto descrito a lo largo de este informe reclama la adopción de las siguientes medidas en los establecimientos hosteleros asturianos con objeto de **prestar un servicio al cliente que evite**, en primer lugar, **situaciones de riesgo para la salud** de colectivos de población afectados por alergias e intolerancias alimentarias y, en segundo lugar, que **mitigue la discriminación social** que organizaciones para la mejora de la calidad de vida de estos colectivos denuncian en la actualidad:

- ⇒ Diseñar una oferta formativa cuyo objetivo sea divulgar entre los/as profesionales del sector conocimientos acerca de los diferentes tipos de Alergias Alimentarias existentes, cómo prevenir su aparición a través de la utilización en cocina de ingredientes y alimentos sustitutivos de aquéllos

que en cada caso específico se consideren alérgenos y, en caso de aparición de una reacción por parte del cliente, cómo actuar.

- ⇒ Propiciar un conocimiento detallado de los ingredientes alérgenos y, en consecuencia, utilización de productos alternativos que eviten riesgos para la salud de colectivos afectados por alergias e intolerancias alimentarias. Todo ello con la finalidad de ofertar una dieta rica y equilibrada a este segmento de la clientela en consonancia con el resto de platos que integran la carta del establecimiento.
- ⇒ Cada establecimiento debe contar como mínimo con un/a profesional cualificado/a tanto para informar acerca de la composición de los platos como para tomar decisiones referentes al servicio específico que requiere cada cliente en función de la alergia o intolerancia alimentaria que padece.
- ⇒ Poner a disposición del público como medida generalizada en los establecimientos del sector una carta de platos donde se detalle los ingredientes que componen cada uno de ellos.
- ⇒ Incluir en la oferta gastronómica de los establecimientos menús especiales para personas que padezcan alergias e intolerancias alimentarias.
- ⇒ Incorporar en la carta, o poner a disposición de la clientela, listados de alimentos sustitutivos inocuos para colectivos con diferentes alergias e intolerancias alimentarias.
- ⇒ Prevenir el contacto de ingredientes alérgenos y, con ello, el riesgo de contaminación cruzada potencial en la línea de elaboración de platos, así como en la fase de servicio al cliente y en la de conservación y almacenamiento de alimentos y platos.
- ⇒ Disponer de utensilios de cocina que se utilicen exclusivamente en la elaboración de menús especiales. Si la demanda de platos no es tan alta como para mantener eficazmente esta medida en el establecimiento, se entrenará al personal en procedimientos de limpieza de los utensilios de cocina para prevenir la contaminación cruzada de comidas y utensilios.