

LAS OCUPACIONES EN LAS ACTIVIDADES:

- Inmobiliarias**
- Jurídicas y de Contabilidad**
- Alquiler**
- Agencias de Viajes, Operadores Turísticos, Servicios de Reservas y Actividades Relacionadas**
- Actividades Administrativas de Oficina y otras Auxiliares a las Empresas**

Índice

1	Introducción	4
2	Actividad y empleo en el sector en Asturias y su contexto nacional, europeo e internacional.....	5
2.1	Caracterización del sector	5
2.2	El sector en su contexto nacional, europeo e internacional	6
2.2.1	Actividades inmobiliarias.....	6
2.2.2	Actividades jurídicas y de contabilidad	11
2.2.3	Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas.....	14
2.2.4	Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a empresas	19
2.3	Previsiones de la evolución de la actividad y el empleo en el sector en los próximos años: Principales factores de cambio en el sector	27
2.3.1	Actividades inmobiliarias.....	27
2.3.2	Actividades jurídicas y de contabilidad	29
2.3.3	Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas.....	31
2.3.4	Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a empresas	32
3	El mercado laboral del sector en Asturias	33
3.1	Las actividades inmobiliarias.....	35
3.2	Actividades jurídicas y de contabilidad	37
3.3	Actividades de agencias de viajes y de actividades administrativas	39
4	Previsión de evolución de las plantillas actuales	41
5	Las ocupaciones de sector: situación y tendencias	43
5.1	Estructuras empresariales, perfil de las ocupaciones y competencias en el sector	43
5.1.1	Servicios inmobiliarios	44
5.1.2	Actividades jurídicas y de contabilidad	47
5.1.3	Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas	52
5.1.4	Actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a las empresas	53
5.2	Tendencias de las ocupaciones del sector: ocupaciones en declive y nuevas ocupaciones.....	57
5.3	Competencias requeridas por las innovaciones organizativas, productivas y/o comunicativas del sistema.	58
6	El sistema formativo: situación actual y necesidades de mejora	62

6.1	Formación reglada.....	62
6.1.1	La formación en las actividades inmobiliarias	62
6.1.2	Actividades jurídicas y de contabilidad	64
6.1.3	Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos.....	66
6.1.4	Actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a las empresas	69
6.2	Formación Profesional no reglada	70
6.3	Formación Instituciones privadas y Colegios profesionales.....	72
6.3.1	Servicios inmobiliarios	72
6.3.2	Actividades jurídicas y de contabilidad	72
6.3.3	Actividades de agencias de viajes.....	75
6.3.4	Actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a las empresas	75
6.4	Análisis y contraste con los agentes clave del sector de los cursos de formación impartidos en el último año relacionados con el sector objeto de estudio.....	77
7	Conclusiones y recomendaciones	80
7.1	Evolución de los sectores y del mercado de trabajo	80
7.2	Evolución de las ocupaciones y necesidades formativas	81
8	Índice de tablas	84
9	Índice de Gráficos.....	85

1 Introducción

El objetivo del estudio es profundizar en la situación actual del empleo y la formación en los siguientes sectores de servicios: actividades inmobiliarias, jurídicas y de contabilidad, alquiler, agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos, actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas en el Principado de Asturias. Para ello se establecerán previsiones de evolución futura que permitan estimar su repercusión en relación con las necesidades de recursos humanos, tanto en términos numéricos como de su perfil y cualificación. Además, el estudio intentará identificar fuentes de información de calidad que permitan actualizar de modo rápido y fiable las informaciones y valoraciones sobre las necesidades de recursos humanos en el sector.

Para la elaboración de este estudio se han seguido las siguientes fases:

1. Recogida y análisis de información secundaria. La primera tarea para la realización del estudio será el acopio y análisis de información y documentación relevante sobre el sector a nivel europeo, nacional y autonómico, en relación con:

- Caracterización de los sectores analizados: actividad económica y empleo.
- Relevancia actual y previsible evolución económica.
- Necesidades actuales y futuras de recursos humanos.
- Capacidad del mercado laboral y de los sistemas de formación para atender las necesidades de recursos humanos de las empresas.

2. Identificación de informantes clave y recogida de información primaria.

A partir de la información recogida en la fase anterior, se identificó un grupo de agentes clave del sector, a los que se les realizó una entrevista personal a partir de un cuestionario estructurado para recoger información primaria sobre los contenidos del estudio. De entre estos informantes clave, por otro lado, se han elegido aquellos que eventualmente puedan constituir una red estable para una actualización continua de la información sobre el sector.

- Empresarios o directivos de pequeñas empresas del sector (8).
- Asociaciones empresariales (3).
- Centros de formación (2).
- Empresas de trabajo temporal (1).
- Organizaciones sindicales (2).

3. Redacción del borrador del estudio, validación del análisis y elaboración de conclusiones en un grupo de discusión.

Con la información secundaria y primaria recogidas se elaboró un primer borrador del estudio y un documento de síntesis que fue sometido a validación en un grupo de discusión en el que están representados los principales agentes que actúan en el sector: organizaciones empresariales y sindicales, centros de formación, expertos individuales, etc.

4. Redacción del documento definitivo, resumen y presentación.

2 Actividad y empleo en el sector en Asturias y su contexto nacional, europeo e internacional.

2.1 Caracterización del sector

Las actividades objeto de este estudio están integradas en los grupos 68, 69, 79 y 82 de la CNAE 2009.

Se trata de cuatro grandes grupos de actividades:

- Servicios inmobiliarios: alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia, actividades inmobiliarias por cuenta de terceros, agentes de la propiedad inmobiliaria y gestión y administración de la propiedad inmobiliaria.
- Actividades jurídicas y de contabilidad.
- Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos.
- Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas: servicios administrativos combinados, actividades de fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de oficina, actividades de los centros de llamadas, organización de convenciones y ferias de muestras.

ACTIVIDADES INMOBILIARIAS INCLUIDAS, SEGÚN LA CNAE 2009

682	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia
6820	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia
683	Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros
6831	Agentes de la propiedad inmobiliaria
6832	Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria

ACTIVIDADES JURÍDICAS Y DE CONTABILIDAD, SEGÚN LA CNAE 2009:

69	Actividades jurídicas y de contabilidad
691	Actividades jurídicas
6910	Actividades jurídicas
692	Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal
6920	Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal

ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES, OPERADORES TURÍSTICOS, SERVICIOS DE RESERVAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS MISMOS, SEGÚN LA CNAE 2009:

79	Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos
791	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos
7911	Actividades de las agencias de viajes

7912	Actividades de los operadores turísticos
799	Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos
7990	Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE OFICINA Y OTRAS ACTIVIDADES AUXILIARES A LAS EMPRESAS SEGÚN LA CNAE 2009:

82	Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas
821	Actividades administrativas y auxiliares de oficina
8211	Servicios administrativos combinados
8219	Actividades de fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de oficina
822	Actividades de los centros de llamadas
8220	Actividades de los centros de llamadas
823	Organización de convenciones y ferias de muestras
8230	Organización de convenciones y ferias de muestras

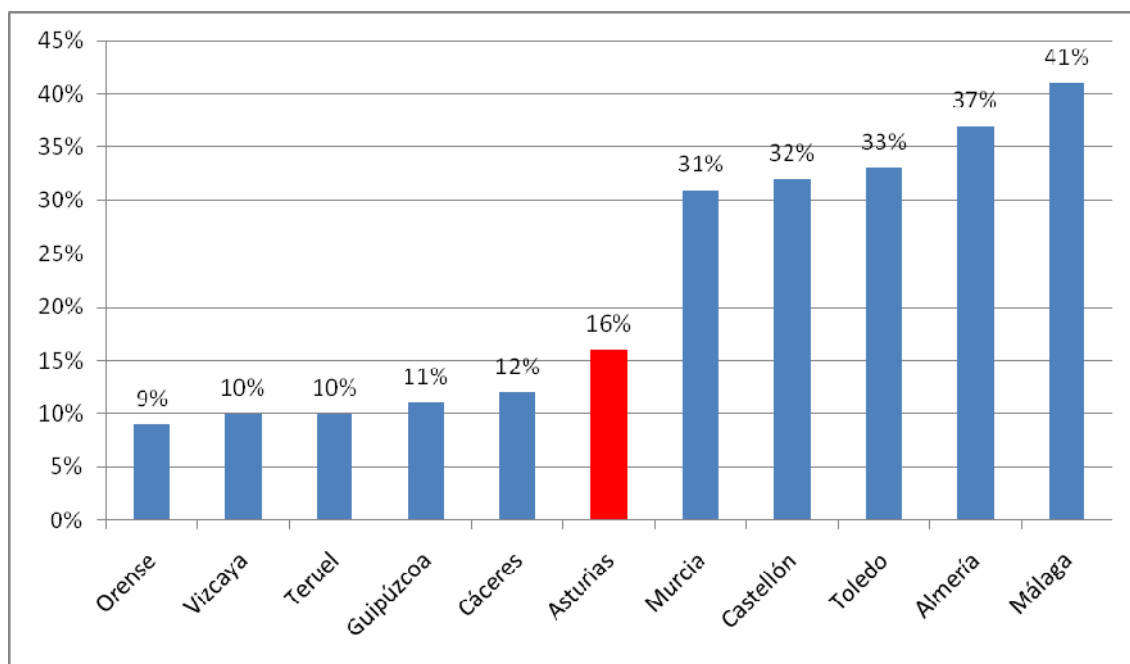
2.2 El sector en su contexto nacional, europeo e internacional

2.2.1 Actividades inmobiliarias

El sector inmobiliario español vivió entre 1997 y 2007 un período de fuerte expansión causado en parte por razones sociales, demográficas y financieras, pero también especulativas, en el que la fiscalidad y las políticas urbanísticas jugaron un papel importante. El ajuste del sector de la vivienda, iniciado en 2007, se precipitó de forma brusca en 2008 como consecuencia de los problemas de acceso al crédito derivados de la crisis financiera internacional. Dicho ajuste ha afectado especialmente al empleo relacionado directamente con la construcción: en tan sólo dos años (2008 y 2009) se han perdido casi un millón de puestos de trabajo. El parque de vivienda sin vender todavía se sitúa en torno a las 700.000¹, con una distribución muy desigual a lo largo del territorio nacional y que responde al diferente aumento en la construcción de viviendas entre 2000 y 2008. Tal como se muestra en los gráficos a continuación, mientras que el incremento de viviendas fue de unas 9.400 en provincias como Teruel o de 18.000 en Orense, otras zonas de nuestro país, especialmente las situadas en la franja costera del sur y del este, experimentaron unos crecimientos totalmente desorbitados. En provincias como Castellón, Toledo y Almería el parque de viviendas en el período analizado se incrementó en 100.000 unidades, en Murcia en 183.000 y en Málaga en casi 300.000. En Asturias se construyeron un total de 83.284 viviendas, lo que supuso un aumento del 16% entre 2000 y 2008.

¹ “El sector de la vivienda en España”, ministerio de Vivienda, abril 2010.

Gráfico 1. Aumento del parque de viviendas entre 2000 y 2008 (en porcentaje).
fuente: ministerio de vivienda



2.2.1.1 El mercado del alquiler en España

Una de las características más significativas del sector de la vivienda en España, ha sido la tradicional escasez de alojamientos en régimen de alquiler. **En la actualidad, un 13,2% de la población española vive en una vivienda de alquiler, frente al 40% de la media europea.**

El parque residencial de alquiler en España ha experimentado una notable transformación en los últimos años como consecuencia directa del boom inmobiliario experimentado entre 1998 y 2006. De esta forma, en España había más y mejores viviendas para alquilar y gracias a ello la demanda y la oferta acercaban posiciones, encontrando un buen equilibrio en el bienio 2006-2007. Sin embargo esta situación no tardaría en romperse debido a varias razones:

- 1) Por un lado, el crecimiento en exceso de la oferta de viviendas de alquiler, originado por un excedente de producto compuesto por viviendas compradas por motivos de inversión durante la fase expansiva del sector inmobiliario. Y, sobre todo, por el volumen de promociones destinadas inicialmente a la vivienda en propiedad, pero que los promotores decidieron incorporar al mercado de alquiler al ver imposibilitada su comercialización.
- 2) Por otro lado, la demanda se ha visto debilitada por un efecto directo de la crisis sobre las economías familiares, lo que se ha traducido en un proceso de desocupación de viviendas ya arrendadas por parte de sus inquilinos ante la imposibilidad de afrontar el pago de la cuota de alquiler. Este aspecto adquiere especial relevancia en un mercado de alquiler, como el español, donde el régimen de tenencia está muy vinculado a familias de bajo poder adquisitivo y colectivos poco pudientes como los jóvenes, familias monoparentales, inmigrantes o jubilados.

2.2.1.2 El sector empresarial de las actividades inmobiliarias

De acuerdo con los últimos datos disponibles² en España, en 2009 estaban registradas 118.098 empresas del sector inmobiliario y del alquiler, lo que supone un ligero incremento del 2%, respecto a la cifra del año anterior. Este dato, no obstante revela un comportamiento muy diferenciado en ambos sectores, así **mientras que las empresas de servicios de alquiler aumentaron en un 11,8%, las de servicios inmobiliarios se redujeron en un 9,2% para el mismo período.**

Tabla 1. Evolución del número de empresas del sector inmobiliario y alquiler en España

	2008	2009	% de variación
682 Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	61.627	68.889	11,8%
683 Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros	54.174	49.209	-9,2%
TOTAL	115.801	118.098	2%
Fuente: DIRCE, INE 2009			

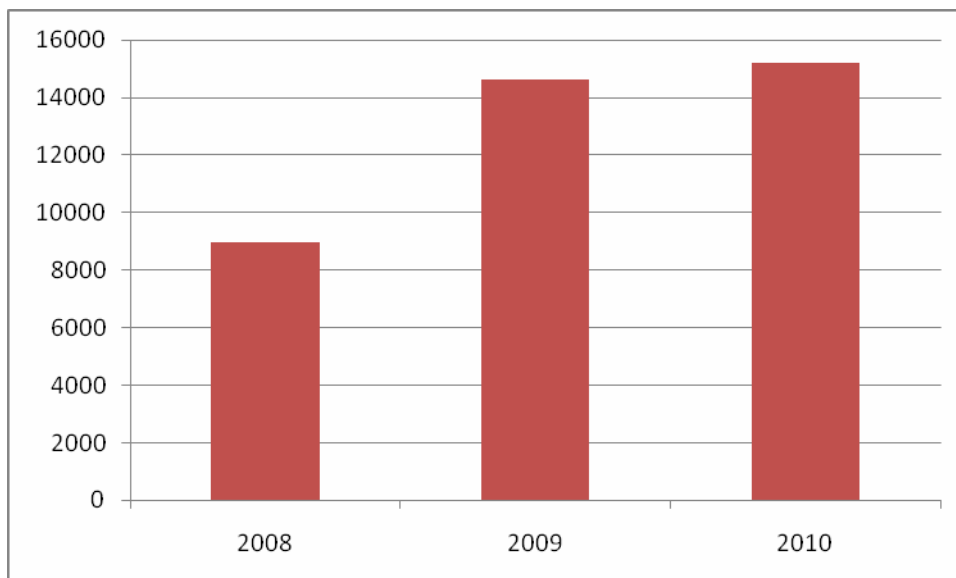
El empresario individual tiene una amplia presencia en el sector ya que las empresas sin asalariados suponen el 64,5% en el mercado del alquiler y el 55% en el de las actividades inmobiliarias por cuenta de terceros. Esta estructura empresarial, con una notable presencia de empresarios individuales, se ha debido en parte a la figura de la franquicia inmobiliaria, convertida en una opción de autoempleo para personas con vocación empresarial: con una inversión inicial modesta, de menos de 60.000 euros, y asumiendo el alquiler del local y un canon mensual a la franquiciadora que podía ser de unos 800 euros se obtenía apoyo informático, legal y comercial para operar en un sector muy rentable.

Como consecuencia de la burbuja inmobiliaria y la dificultad del acceso al crédito el sector está atravesando por una importante crisis, que ha tenido un notable impacto en el número de empresas que se han dado de baja a partir de 2008. Tal como se muestra en el siguiente gráfico en 2009 un total de 14.640 empresas del sector inmobiliario se dieron de baja, una cifra que dobla los datos del año anterior. Hasta el primer trimestre de 2010 las empresas que han cesado en sus actividades se situaban en más de 15.000 y de acuerdo con todos los expertos, la cifra continuará en crecimiento. La crisis del sector no sólo están afectando a las actividades de servicios inmobiliarios sino a todo a todo el espectro empresarial de la construcción: según un estudio de la Fundación Colegio Libre de Eméritos Universitarios³, hasta 108.000 constructoras se dieron de baja en 2008 y 2009, lo que supone un 23% del total del sector. La mayor parte eran pymes o micro pymes con un solo trabajador.

² Directorio Central de Empresas (DIRCE) INE 2010.

³ "El sector de la construcción en España: análisis, perspectivas y propuestas" 2010.

Gráfico 2. Bajas de empresas del sector de las actividades inmobiliarias (España)



La caída de las ventas de pisos ha arrasado el floreciente sector de la intermediación inmobiliaria. Así, de las 80.000 agencias que había en España en el verano del 2006, el momento más alto del boom, apenas sobreviven hoy unas 25.000: una caída de 70%. La venta de viviendas usadas ha continuado su desplome este año, desde los niveles ya reducidos del 2008: según los datos del Instituto Nacional de Estadística, en enero se vendieron 17.096 viviendas, un 47,2% menos que un año antes. Muchas agencias, por tanto, no vendieron ni un piso.

Las agencias inmobiliarias no han podido aguantar una caída de ventas de más del 80% desde los máximos del 2006, un retroceso de los precios medios - en las grandes ciudades se estima de un 12% y la morosidad de muchos promotores a los que comercializaban vivienda nueva. Tecnocasa, la primera franquicia inmobiliaria del país, que llegó a tener 1.400 establecimientos en el 2006, cerró el 2008 con 308 y una caída anual de ingresos del 57% y prevé aún más cierres.

En términos de empleo, y de acuerdo con los últimos datos disponibles para el primer trimestre de 2010⁴, el sector emplea a 83.000 personas, de los cuales el 52% son varones y el 48% mujeres, por lo que el sector tiene una representación claramente equilibrada desde el punto de vista de género.

Tabla 2. Evolución del empleo en el sector inmobiliario y de alquiler en España (miles de personas)

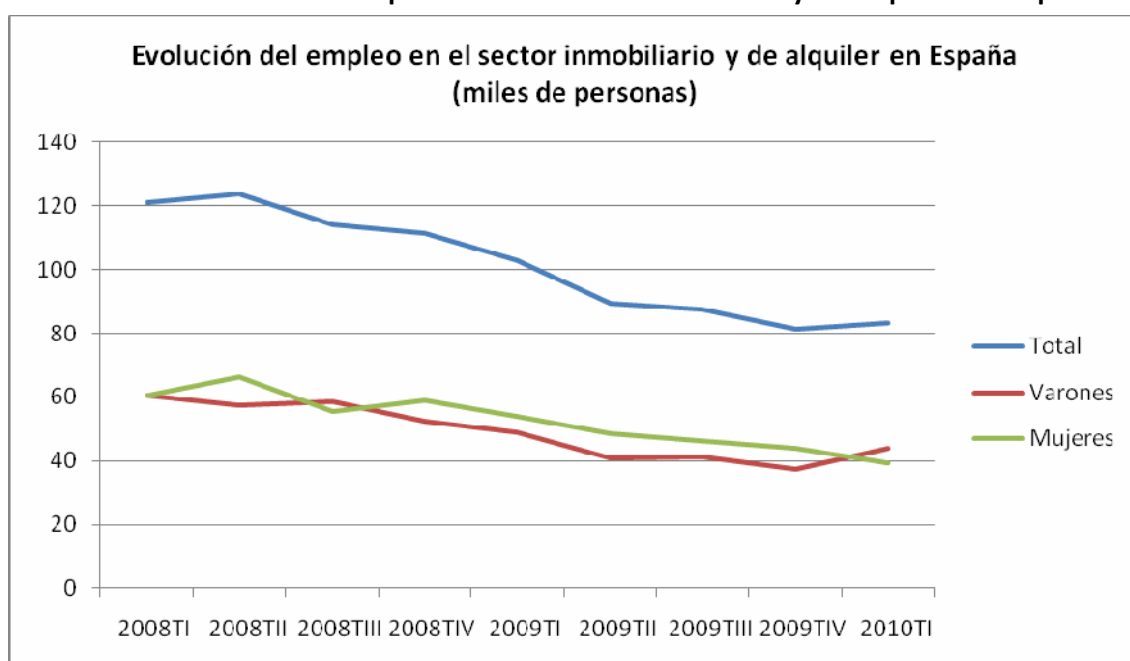
Trimestres	Total	Varones	Mujeres
2008TI	121,1	60,7	60,5
2008TII	123,8	57,5	66,3
2008TIII	114,2	58,7	55,4
2008TIV	111,3	52,3	59
2009TI	102,9	49	53,9

⁴ INE, Encuesta de Población Activa (EPA).

2009TII	89,5	41	48,6
2009TIII	87,4	41,3	46,1
2009TIV	81,4	37,3	44,1
2010TI	83,2	44	39,2
Variación	-31,3%	-31,3%	-35%
Fuente: INE			

La crisis del sector inmobiliario tiene su principal reflejo en la destrucción de empleo, que de forma continua, se ha venido produciendo en los últimos años: en el período comprendido entre el primer trimestre de 2008 y 2010 **en el sector se han perdido más de 38.000 empleos, lo que supone un tercio el total**. La destrucción de empleo ha afectado de forma prácticamente igual a ambos sexos, aunque entre el colectivo femenino ha sido de 3,7 puntos superior.

Gráfico 3. Evolución del empleo en el sector inmobiliario y de alquiler en España



De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística, en 2009 había en Asturias 1.971 empresas del sector inmobiliario, lo que representa un 2% respecto al total nacional. El 62% de las mismas correspondían al alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia y el 37% restante a las actividades inmobiliarias por cuenta ajena. Estas últimas han sido las que han experimentado un mayor número de cierres, ya que entre 2008 y 2009 han desaparecido 109 empresas en esta actividad, mientras que las de alquiler por cuenta propia se han visto incrementadas en un 23,7%.

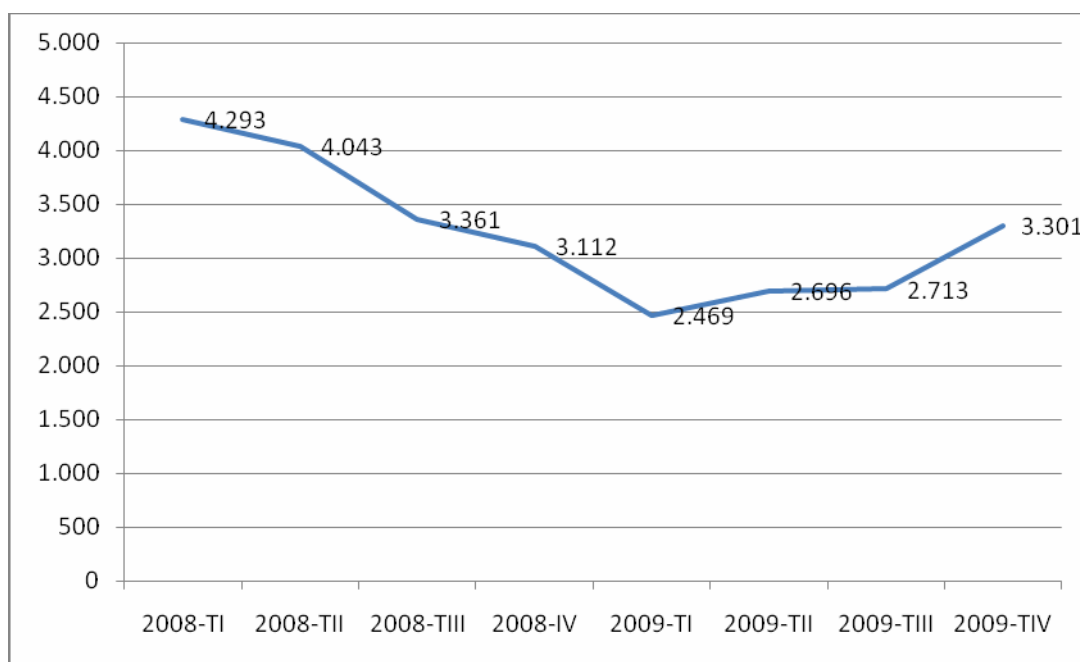
Tabla 3. Evolución del número de empresas del sector inmobiliario y alquiler en Asturias

	2008	2009	% de variación
682 Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	1.000	1.237	23,7%
683 Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros	843	734	-12,9%
TOTAL	1.843	1.971	6,95
Fuente: DIRCE, INE 2010			

Estos cierres son la consecuencia del hundimiento de las ventas entre 2007 y 2009: la combinación de la crisis financiera con el deterioro de la economía sorprendió a los promotores asturianos con unas 11.000 viviendas en construcción, 5.000 de ellas sin vender y casi 1.500 sin finalizar y también sin comprador. Actualmente los promotores de nuestra región acumulan unas 6.500 viviendas, parte de ellas aún en ejecución.

Atrás quedan las cifras de las 6.000 operaciones trimestrales que llegaron a registrarse entre 2005 y 2006, durante el apogeo del sector. Durante el primer trimestre de 2009 se registraron en Asturias 3.301 transacciones entre viviendas nuevas y usadas y parece que la tendencia hasta finales de año será de incremento, alentado principalmente por la supresión parcial, a partir de 2011 de la desgravación en el impuesto de la renta por la compra de vivienda habitual, el nivel históricamente bajo del Euribor y algunos indicios del final del ajuste de precios.

Gráfico 4. Número de transacciones de vivienda nueva y usada en Asturias. Fuente: Ministerio de Vivienda



2.2.2 Actividades jurídicas y de contabilidad

En nuestro país existen⁵ actualmente unas 160.000 empresas, dos tercios de las cuales pertenecen al sector de las actividades jurídicas, mientras que el resto se enmarcan en las actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal.

El sector se caracteriza por su **fuerte atomización, ya que el 95% de las empresas tiene menos de 5 empleados** y por el fuerte autoempleo, pues el 67% de las mismas son empresas sin asalariados.

Tal como se muestra en la siguiente tabla, en los últimos dos años el número de empresas del sector se ha visto mermado en un 3%, una cifra significativamente baja si la comparamos con otros actividades de este estudio, especialmente las ligados a las actividades inmobiliarias. Y es que la crisis económica que atraviesan las empresas, y que se empezó a sentir con fuerza en el último trimestre de 2008, en lugar de traducirse en una desaparición de la actividad se ha

⁵ Datos INE, primer semestre de 2010.

manifestado en una reducción de la misma (con reducción de honorarios y retraso de pagos). Así lo constatan los datos provisionales publicados por el INE a julio de 2010, donde la cifra de negocio de las actividades jurídicas, de contabilidad y de consultoría de gestión empresarial se ha visto reducida en un 7% si la comparamos con la misma fecha del año anterior.

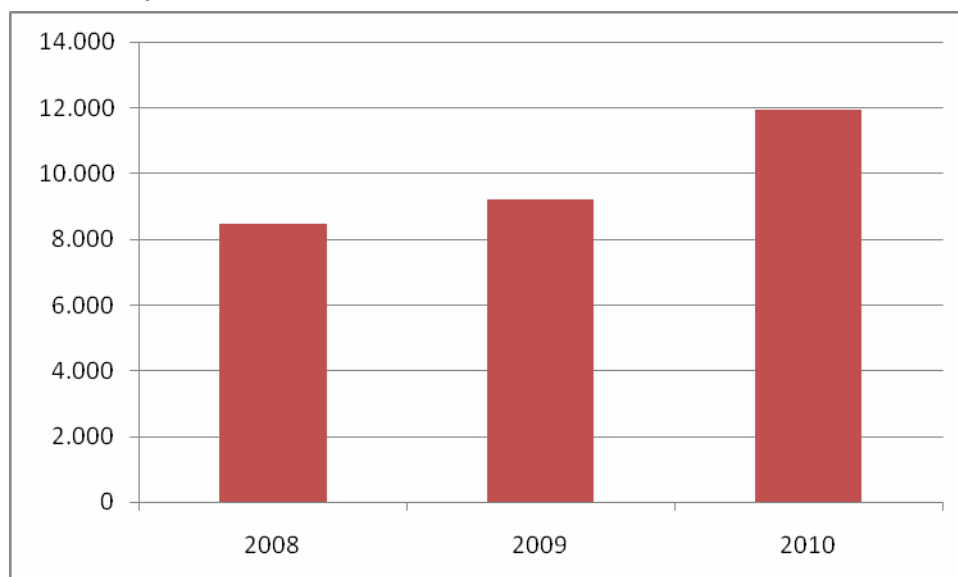
Tabla 4. Evolución del número de empresas de actividades jurídicas y contabilidad en España

	2008	2009	2010	% de variación
69 Actividades jurídicas y de contabilidad	165.194	162.726	160.250	-3%
691 Actividades jurídicas	109.732	106.526	106.093	-3%
692 Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	55.462	56.200	54.157	-2%
Fuente: DIRCE, INE 2010				

Como se muestra a continuación, la baja de las empresas se ha venido produciendo a lo largo de los últimos tres años, sin embargo en este último año ha sido más acusada, alcanzando la cifra de unas 12.000 empresas. Una de las principales características es que **la crisis ha tenido su mayor incidencia entre las micro pymes** (99% de las bajas⁶).

A mayor volumen de empresa en términos de empleados y facturación, menor ha sido la incidencia de bajas, por lo que las empresas de más de 20 empleados continúan en el mercado, aunque hayan visto reducida su cifra de negocio. En todo caso, éste ha sido uno de los sectores de actividad que menos ha visto mermada su actividad, en parte porque la mayor parte de las empresas de este sector disponen de una cartera de clientes muy diversificada.

Gráfico 5. Bajas de empresas en el sector de actividades jurídicas y de contabilidad en España. Fuente INE.



⁶ Las bajas se reparten en un 50% de empresas sin asalariados y otro 50% de empresas de menos de 5 asalariados.

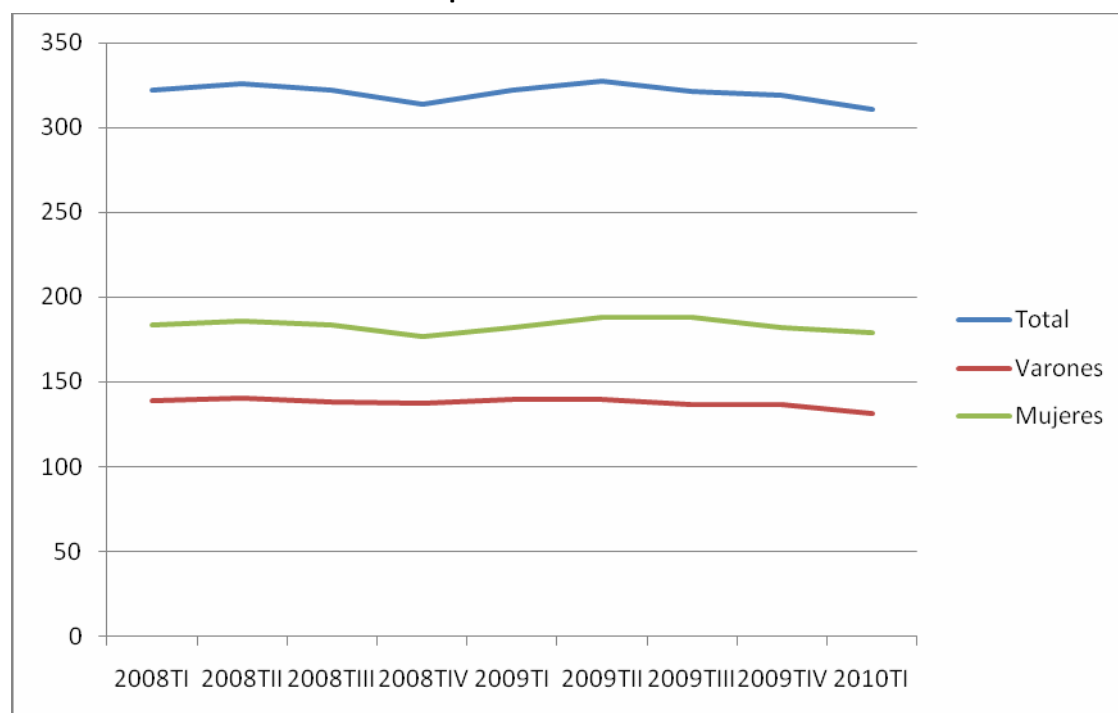
El descenso de actividad que ha afectado al sector se ha visto traducido en una destrucción de empleo del 3,6% para el período del primer trimestre de 2008-2010, lo que supone actualmente un total de 310.700 personas empleadas, de las cuales el 57% son mujeres.

Tabla 5. Evolución del empleo en el sector de las actividades jurídicas y de contabilidad en España

Trimestre	Total	Varones	Mujeres
2008TI	322,4	139	183,5
2008TII	325,9	140,4	185,5
2008TIII	321,9	138,2	183,7
2008TIV	313,9	137	176,9
2009TI	321,9	139,7	182,1
2009TII	327,7	139,3	188,4
2009TIII	321,3	136,9	188,4
2009TIV	319,2	136,8	182,4
2010TI	310,7	131,6	179,1
Variación	-3,6%	-5,3%	-2,4%
Fuente: INE 2010			

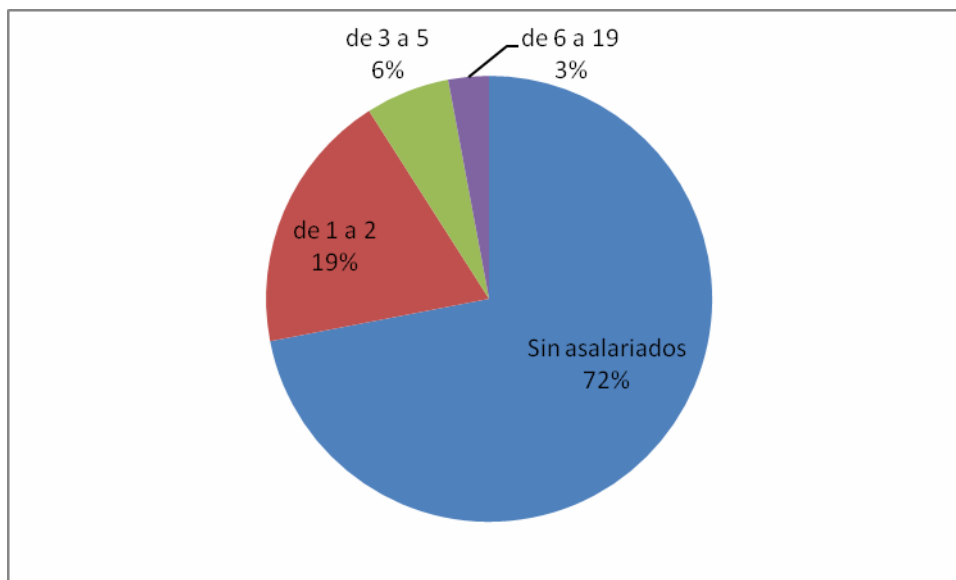
Tal como se muestra a continuación tras un período de crecimiento en el empleo en el primer semestre de 2009, el sector ha vuelto a contraerse con una reducción de empleo, que, ha afectado fundamentalmente a los varones.

Gráfico 6. Evolución del empleo por sexos en el sector de las actividades jurídicas y de contabilidad en España



En nuestra región hay un total de 3.773 empresas jurídicas y de contabilidad, lo que representa el 2,3% del total nacional. La radiografía del sector en la región es un fiel reflejo de las características enunciadas a nivel nacional: **fuerte atomización y pequeño tamaño de las empresas, con notable presencia del autoempleo (que supone el 72% del total).**

Gráfico 7. Tipología de las empresas asturianas de actividades jurídicas y contabilidad por número de empleados



Como puede verse en el gráfico anterior, en nuestra región existen casi 4.000 empresas del sector de las actividades jurídicas y de contabilidad con un fuerte carácter multidisciplinar. El tejido empresarial, compuesto en su mayor parte por pymes, demanda de estas empresas servicios integrados. Las empresas asturianas de este sector comprenden desde asesorías, gestorías y despachos de abogados que ofrecen una gama amplia de servicios que cubren los principales aspectos de contabilidad, fiscal, laboral y mercantil. En su mayoría son empresas de pequeño tamaño impulsadas por emprendedores autónomos con entre 2 ó 3 personas, en su mayor parte profesionales con estudios universitarios y con escaso personal administrativo.

En el último año (2010) se han dado de baja 60 empresas del sector, 23 de actividades jurídicas y 37 de contabilidad y asesoría fiscal.

Tabla 6. Evolución el número de empresas jurídicas y de contabilidad en Asturias

	2008	2009	2010	% variación
69 Actividades jurídicas y de contabilidad	3.873	3.833	3.773	-3%
691 Actividades jurídicas	2.728	2.672	2.649	-3%
692 Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	1.145	1.161	1.124	-3%
Fuente: DIRCE, INE 2010				

2.2.3 Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas

Las principales agencias de viajes de nuestro país, y que aglutinan más de la mitad de las oficinas, alcanzaron en 2009 una cifra de negocio de 7.500 millones de euros. Uno de los aspectos más destacados de la cifra lo constituye la **consolidación de las agencias on line que**

ya se codean con las grandes redes presenciales. Además, la crisis económica les ha afectado de forma muy diversa: mientras que el conjunto de las siete grandes agencias presenciales experimentaron una reducción de ventas del 13%, las principales agencias on line arrojaron un crecimiento del 10%. Todo apunta a que la tendencia en la **reducción de la cifra de negocio se mantendrá en 2010**, así de acuerdo con los datos provisionales publicados por el INE hasta julio de 2010 ese descenso se cifraba en un 5,4 respecto al año anterior.

Tabla 7. Ranking hosteltur de grandes de agencias de viajes

AGENCIA DE VIAJES	FACTURACIÓN 2008	FACTURACIÓN 2009	Difer. % 08-09
Viajes El Corte Inglés	2.306	2.020	-12%
Viajes Halcón-Ecuador ⁷	1.400	1.190	-10%
Marsans Viajes ⁸	1.215	1.159	-4,6%
Viajes Iberia	803	692	-14%
eDreams	607	650	7 %
Carlson Wagonlit Travel	651	479	-26%
Rumbo	405	455	11%
Barceló Viajes	532	452	-15%
Lastminute	200	220	10%
Viajes Eroski	259	210	-19%
TOTAL	8.378	7.527	-10%
Fuente: Hosteltur. Ranking de agencias de viajes			

El sector se destaca por una fuerte polarización que se reparte en dos mitades: por un lado los grandes grupos empresariales y turoperadores y por el otro una fuerte atomización representada por micro pymes.

De acuerdo con los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Empleo, en el primer trimestre de 2010 el sector contaba con unas once mil empresas. La agencia tipo española dispone de un único punto de venta y tiene entre uno y tres empleados. El sector ha experimentado un notable crecimiento al calor de la expansión de los últimos años ya que **aunque el promedio de antigüedad en el mercado es de diez años, uno de cada cuatro establecimientos abrió sus puertas hace menos de tres⁹.**

⁷ Halcón Viajes y Viajes Ecuador pertenecen al mismo grupo empresarial: "Grupo Globalia".

⁸ Marsans Viajes se encuentra actualmente en concurso de acreedores.

⁹ "Dimensionamiento y análisis del sector de las agencias de viajes" octubre 2009. Amadeus España y ACAV.

Tabla 8. Evolución del número de empresas en el sector de viajes en España

	Total			% variac.
	2008	2009	2010	
79 Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos	10.970	11.028	10.895	-0,7%
791 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos	8.571	8.619	8.422	-1,7%
799 Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos	2.399	2.409	2.473	-3,1%
Fuente: DIRCE, INE 2010				

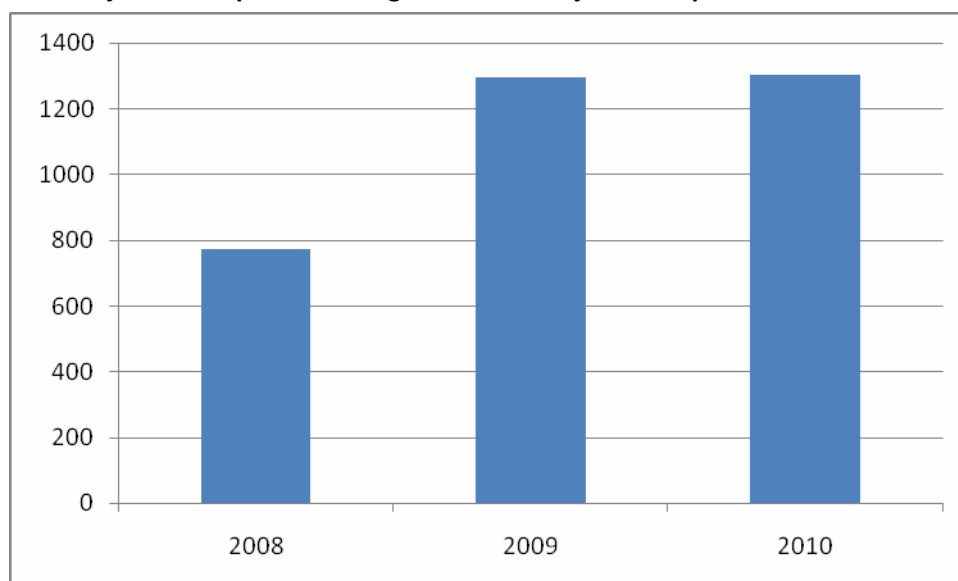
De acuerdo con los últimos datos publicados por Amadeus¹⁰, el procesador de reservas con mayor cuota de mercado entre las agencias de viajes en nuestro país (83%), de las 8.174 agencias conectadas a Amadeus España, 1.811 están situadas **en Madrid, lo que representa el 22,2% del total; la segunda comunidad que más agencias concentra es Cataluña con 1.409** – el 17,2% del total–. Les siguen Andalucía, con 958 oficinas; la Comunidad Valenciana, con 731; el País Vasco, con 536; y Canarias, con 481 agencias de viajes.

En la actualidad, en España hay por término medio 1,77 agencias usuarias de Amadeus España por cada 10.000 habitantes, cifra inferior a la media de 2,03 agencias registrada en el primer semestre del año anterior. No obstante, el promedio también es muy dispar entre las regiones, y oscila entre las 3,26 de Baleares y las 0,81 de Extremadura. En relación con el año anterior, las mayores variaciones se han producido en Baleares, que pasó de 3,74 agencias por cada 10.000 habitantes a 3,26, y en Canarias, de 2,68 a 2,32.

Como otros sectores de la economía, esta actividad también se ve afectado por la crisis. De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística, tal como se muestra en el siguiente gráfico, las bajas de empresas de este sector de actividad se duplicaron en el período de 2008-2009. En el primer trimestre de 2010, 1304 empresas se **dieron de baja, lo que representa un 10% del total, y la tendencia continúa en crecimiento**. Las recientes quiebras de algunas agencias y turoperadores, unidas a las fusiones y las dificultades de acceso al crédito se traducirán en el cierre durante este año, de entre 500 y 1.000 puntos de venta de agencias de viajes, con el agravante de que uno de cada cuatro de estos establecimientos abrió sus puertas hace menos de tres años.

¹⁰ Barómetro de agencias de viajes por Comunidades Autónomas. Primer semestre de 2009. Amadeus España.

Gráfico 8. Bajas de empresas de agencias de viajes en España



En el caso particular de las agencias de viaje, el descenso por regiones en el número de empresas ha sido muy dispar, situando el nivel actual en el más bajo desde 2004, cuando existían 8.051 agencias¹¹. Andalucía (958) y Cataluña (1.409) sufrieron la baja de 196 agencias hasta junio de 2009, lo que representa una caída del 17% y el 12,2%, respectivamente. Madrid, que cayó un 7,6%, hasta las 1.811 oficinas, continúa acaparando el mayor número de agencias de viajes del país, seguida por Cataluña y Andalucía.

Los descensos porcentuales más significativos, tras el 17% de Andalucía, se produjeron en la Comunidad Valenciana, un 14,5% menos, y en Murcia, donde las oficinas disminuyeron un 14,2%, mientras que La Rioja (65) y Cantabria (106) representaron las comunidades con menos cierres, con caídas del 2% y 3%, respectivamente.

A cierre de junio de 2009, el 54,9% de las agencias conectadas a Amadeus España (un total de 4.490) son sucursales de grandes cadenas nacionales o multinacionales. Por el contrario, el 45,1% del total (3.684 puntos de venta) son pymes. **Las cifras ponen de manifiesto la aceleración en estos últimos 12 meses del proceso de concentración en grandes redes que viene dándose en España** —sirva como referencia que el año pasado, las grandes empresas agrupaban al 51,7% de las agencias de viajes, y al 50% hace tres—.

Las comunidades autónomas que aglutinan mayor proporción de agencias de cadenas nacionales o de multinacionales son País Vasco, Navarra y La Rioja, mientras que las que presentan una proporción mayoritaria de pymes son Canarias, Baleares y de Murcia.

Las 8.174 agencias de viajes españolas pertenecen a un total de 2.425 empresas distintas (255 menos que a cierre del primer semestre de 2008).

El sector emplea en España (datos del primer trimestre de 2010) un total de 57.000 personas, con una predominancia del empleo femenino (64%). Como consecuencia de la crisis **el empleo en el sector se ha visto resentido y ha descendido casi en un 7%** entre el primer trimestre de 2008 y 2010.

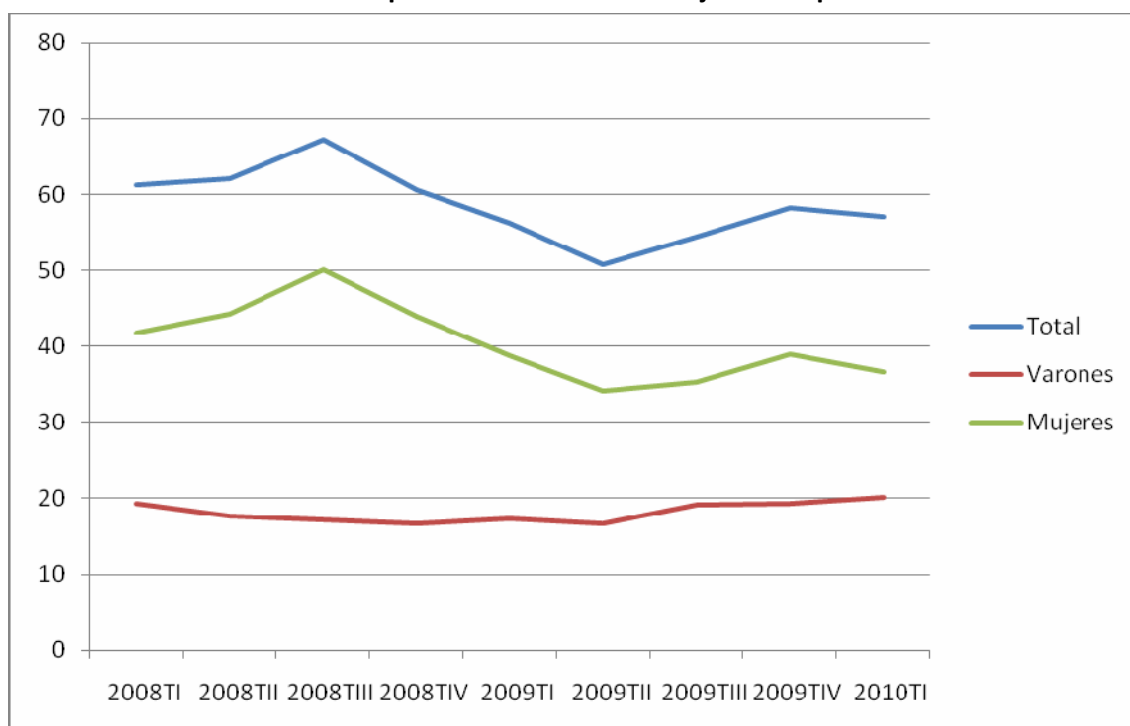
¹¹ Barómetro de agencias de viajes por Comunidades Autónomas. Primer semestre de 2009. Amadeus España.

Tabla 9. Evolución del empleo en el sector de viajes en España (miles de personas)

	Total	Varones	Mujeres
2008TI	61,2	19,3	41,8
2008TII	62	17,7	44,3
2008TIII	67,3	17,2	50,1
2008TIV	60,5	16,6	43,9
2009TI	56,2	17,4	38,8
2009TII	50,8	16,7	34,1
2009TIII	54,4	19,1	35,3
2009TIV	58,2	19,3	38,9
2010TI	57	20,2	36,7
Variación	-6,9%	4,7%	-12,2%
Fuente: INE			

Tal como se muestra en el siguiente gráfico, **la destrucción de empleo ha afectado únicamente al empleo femenino que ha descendido en un 12%**, mientras que entre los varones las cifras han experimentado un ligero repunte. El gráfico muestra igualmente, que la **temporalidad del sector, con importantes incrementos en la contratación en la época estival** es una tendencia que afecta exclusivamente al empleo de las mujeres.

Gráfico 9. Evolución del empleo en el sector de viajes en España



Desde la perspectiva regional, en Asturias existen un total de 199 empresas de agencias de viajes, operadores y otros servicios de reservas, **el 78% de la cuales tienen menos de dos empleados.**

De acuerdo con los últimos datos publicados por Amadeus¹², Asturias no ha sido inmune al proceso de cierre que están experimentando las empresas del sector. De esta forma, **el número de agencias de viajes asturianas conectadas a Amadeus España a cierre del primer semestre de 2009 descendió un 11,1%**, hasta situarse en 217 oficinas, 27 menos que el mismo periodo del año anterior. Este decrecimiento sitúa el parque de agencias asturianas en niveles de 2005. Asturias alberga el 2,7% del número total de agencias de viajes en España.

Con 2 establecimientos por cada 10.000 habitantes, el Principado se encuentra por encima del promedio nacional, cifrado en 1,7. Las agencias agrupadas en grandes cadenas o multinacionales (133 establecimientos) representan un 61,3% del total, mientras que las pymes suponen el 38,7% (84 oficinas). **La penetración de grandes empresas supera en Asturias a la media nacional en más de 6 puntos porcentuales.** En comparación con junio de 2008, cuando las grandes empresas representaban el 56,6%, la proporción de agencias integradas en grandes cadenas ha aumentado en casi 5 puntos, indicativo de que prosigue la tendencia hacia la concentración en la región.

Tabla 10. Evolución del número de empresas en el sector de viajes en Asturias

	2008	2009	2010	% variación
79 Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos	186	195	199	7
791 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos	156	166	156	0
799 Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos	30	29	43	43
Fuente: DIRCE, INE 2010				

Como puede verse en la tabla anterior, y si atendemos al número de empresas del sector en nuestra región, se ha visto incrementado en un 7% en el período del 2008 al 2010, si bien las agencias de viaje se han reducido en el último año (con 10 empresas menos respecto a 2009), y el crecimiento ha venido exclusivamente por otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismo. **Nuestra región, sigue por lo tanto el patrón nacional de descenso en las agencias de viajes y operadores turísticos, aunque con menor impacto si se compara con otras regiones.**

2.2.4 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a empresas

En España existen unas 13.000 empresas de actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares¹³. El 62% de las mismas, unas ocho mil corresponden al sector de las actividades administrativas, un tercio a la organización de convenciones y ferias de muestras y el 2% a centros de llamadas.

¹² Barómetro de agencias de viajes por Comunidades Autónomas. Primer semestre de 2009. Amadeus España.

¹³ Directorio Central de Empresas (DIRCE) INE, primer trimestre de 2010.

Gráfico 10. Distribución de las empresas auxiliares por sectores, 2010. INE



El índice de actividad de las actividades administrativas y servicios auxiliares muestra un descenso de la actividad en 2010¹⁴ del 6,5%, el doble que la media del sector servicios, pero, como se verá a continuación, su incidencia ha sido muy desigual en función de los subsectores analizados. En concreto, **la cifra de negocio de las actividades administrativas de oficina, se ha reducido un 19,7% respecto a julio de 2008.**

Lo mismo ocurre con el número de empresas del sector, que se ha reducido en un 16%, sin embargo mientras que el descenso ha afectado de forma muy contundente a las actividades administrativas y auxiliares, otros como la organización de convenciones y ferias de muestras ha aumentado.

Tabla 11. Evolución del número de empresas en las actividades de oficina y otras auxiliares a empresas

	2008	2009	2010	%
82 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas	15.610	15.085	13.120	-16%
821 Actividades administrativas y auxiliares de oficina	10.986	10.086	8.151	-25,8%
822 Actividades de los centros de llamadas	265	246	229	-13,6%
823 Organización de convenciones y ferias de muestras	4.359	4.753	4.740	8,7%
Fuente: DIRCE, INE 2010				

Los datos disponibles en el INE, muestran resultados globales que incluyen no sólo el número de personas empleadas en las actividades auxiliares objeto de este estudio, sino también los de otras actividades incluidas en el epígrafe como actividades de envasado y empaquetado. Sin embargo, aunque las cifras que se muestran a continuación no deben de entenderse como exclusivas del empleo de los sectores analizados, sí ofrecen una información valiosa sobre las tendencias del empleo y la representación por géneros.

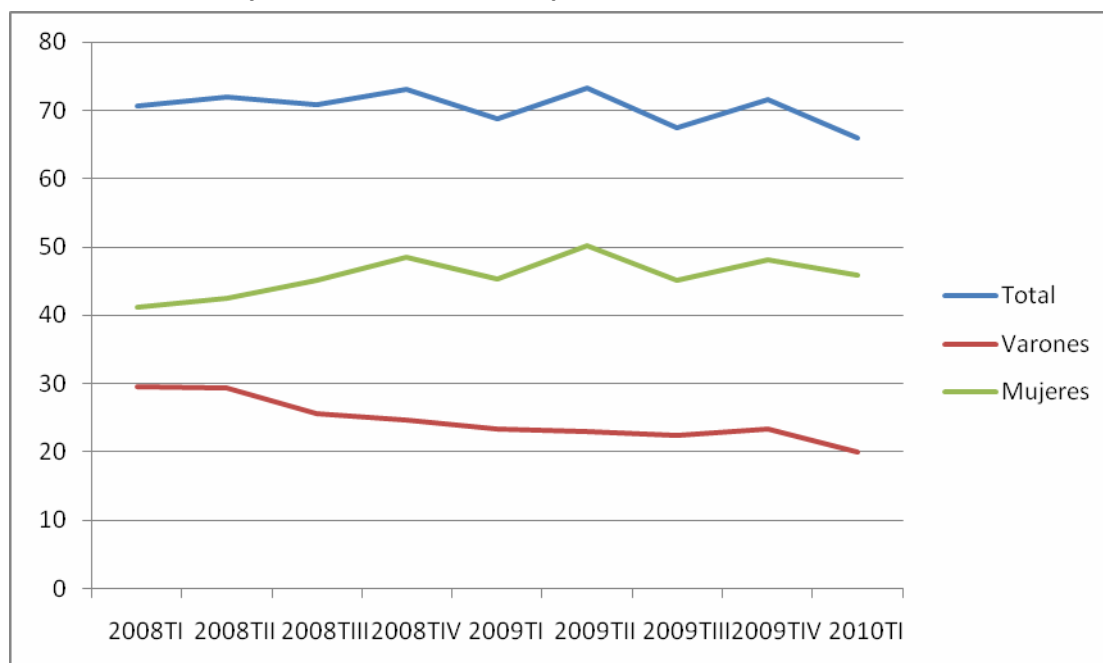
¹⁴ Indicadores de actividad del sector servicios, julio 2010 INE.

Tabla 12. Evolución del empleo en las actividades de oficina y otras auxiliares a empresas (miles de personas)

Trimestre	Total	Varones	Mujeres
2008TI	70,7	29,5	41,1
2008TII	71,9	29,4	42,5
2008TIII	70,8	25,6	45,2
2008TIV	73,1	24,6	48,5
2009TI	68,8	23,4	45,4
2009TII	73,2	23	50,2
2009TIII	67,5	22,4	45,1
2009TIV	71,6	23,4	48,2
2010TI	65,9	20	45,9
% Variación	-6,8%	-32,2%	11,7%
Fuente: INE 2010			

Como puede verse en la tabla superior, la **destrucción del empleo del sector ha afectado exclusivamente a los varones**, mientras que en un escenario de reducción de la actividad, el **empleo femenino se ha visto incrementado en un 11,7% entre el primer trimestre de 2008 y 2010**. De acuerdo con el gráfico que se muestra a continuación, el empleo masculino ha seguido una estela continua de reducción de empleo (con una única mejoría en el cuarto trimestre de 2009), mientras que el femenino ha sufrido varios picos de mejora en los últimos trimestres de cada año seguidos por otros de recesión.

Gráfico 11. Evolución de empleo por sexos en las actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a empresas



En nuestra región, están registradas un total de 246 empresas, de las cuales 171 corresponden a actividades administrativas y auxiliares, 2 a centros de llamadas y 73 a organización de convenciones y ferias de muestras.

	2008	2009	2010	% variación
821 Actividades administrativas y auxiliares de oficina	203	207	171	-16%
822 Actividades de los centros de llamadas	5	4	2	-60%
823 Organización de convenciones y ferias de muestras	66	71	73	11%
Fuente: DIRCE, INE 2010				

2.2.4.1 Actividades administrativas y auxiliares de oficina

Las empresas administrativas y auxiliares han sido uno de los sectores a los que en mayor medida ha afectado la crisis económica y el descenso de actividad de algunos sectores empresariales. Así lo confirma el dato del descenso del 25% en el número de empresas existentes entre 2008 y 2010, además, la tasa de actividad respecto al 2009 ha sufrido un retroceso del 19,7%¹⁵, frente al 3,8 % de retroceso global del sector servicios.

Las empresas de servicios administrativos y auxiliares se caracterizan por la notable presencia del autoempleo, que alcanza el 70% de las mismas.

En nuestra región, hay un total de 171 empresas, un 16% menos si lo comparamos con 2008, el 70% de la cuales no tienen asalariados, y el 30% restante tienen menos de 2 empleados. Se trata de un sector compuesto fundamentalmente por autónomos y micro pymes que prestan servicios de gestión y administración al tejido empresarial de la región.

2.2.4.2 Actividades de los centros de llamadas

En el primer trimestre de 2010 había registradas en nuestro país un total de 229 empresas de centros de llamadas, **el 56% de las cuales tenían menos de 5 empleados, si bien el 90% de la cifra de negocio que genera el sector se agrupa en torno a 19 empresas** (todas ellas agrupadas en la patronal del sector, la Asociación de Contact Center Española - ACE). Las principales empresas del sector son: Atento, Avanza, Bouncopy, Catsa, Contactel, Extel, GSS, Konecta, Qualytel, Sertel, Sitel, Sykes, Telecyl, Teleperformance, Teletech, Transcom, Unísono, Unitono y Xupera.

A pesar del deterioro de la coyuntura económica registrado en 2008, especialmente durante los últimos meses del año, la facturación agregada de estas 19 empresas se incrementó en 2008 un 9,1%, hasta alcanzar la cifra de 1.533 millones de euros¹⁶. La atención al cliente supuso en 2008 el 69% de la facturación derivada de la actividad de call center, porcentaje similar al registrado en el año anterior. En las plataformas ubicadas en España esta participación ascendió al 71%, mientras que en las radicadas en el extranjero se situó en el 58%.

¹⁵ INE Julio de 2010.

¹⁶ "El sector español del Contact Center", Asociación de Contact Center Española (ACE). Julio, 2009.

Tabla 13. Distribución de la facturación de los centros de llamadas en España por sectores, 2008

Sector de actividad	Facturación (millones de euros)
Telecomunicaciones	499
Banca y servicios financieros	130
Administraciones públicas	132
Servicios	85
Seguros	51
Medios de comunicación	47
Transporte y turismo	26
Distribución	12
Automoción	5
Otros	102
Fuente: Asociación Contact Center Española	

De acuerdo con los datos de ACE, actualmente trabajan en nuestro país 60.000 personas, de ellas unas 54.000 son teleoperadores que están empleados en su mayor parte en alguna de las 19 empresas pertenecientes a dicha asociación. A estos habría que añadir los puestos de trabajo de atención telefónica que gestionan internamente muchas empresas. Según la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes AEECCC, estos puestos podrían ser el 40 % del total (100 % obtenido sumando servicios internos más los servicios suministrados por empresas especializadas subcontratadas). De este modo el total de puestos rondaría los 90.000 puestos de trabajo en España.

Madrid se mantiene como la principal comunidad autónoma, con el 31% del empleo total generado en España (cerca de 40.000 puestos), situándose a continuación Andalucía, Barcelona y Galicia, con participaciones del 19%, 10% y 8% respectivamente. Un reciente estudio¹⁷ pone de manifiesto que a las empresas del sector les resulta sencillo encontrar en Madrid personal especializado para puestos cualificados, que dominen dos o más idiomas (en particular, inglés, francés y portugués) y que tengan al menos una licenciatura. El salario medio de este sector profesional es de 17.500 euros totales anuales, un 3,2% superior a la media europea.

Como puede verse en las siguientes tablas, las principales empresas del sector, que agrupan el 90% de la facturación total, se caracterizan por su amplio volumen de trabajadores, que

¹⁷ “El Estado de los Call Centers, Contact Centers y Centros de Servicios Compartidos en Madrid”, informe elaborado por Abanlex Abogados y con la colaboración destacada de la AEECCC, 2009.

oscilan entre los 430 y los 170 puestos por plataforma. El tamaño, no obstante desciende cuando el centro de llamadas está implantado en el cliente.

Tabla 14. Distribución de centros de llamadas en España por CCAA, 2008. Plataformas propias

Localización	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Media Puestos/ Plataforma
Madrid	33	14.148	429
Andalucía	19	7.050	371
Cataluña	14	4.700	336
Galicia	9	2.998	333
Castilla y León	4	1.594	399
País Vasco	4	656	164
Otras	22	4.752	216
TOTAL	105	35.898	342
Fuente: Asociación Contact Center Española			

Tabla 15. Distribución de centros de llamadas en España por CCAA, 2008. Plataformas en instalaciones de clientes

Localización	Nº de plataformas	Nº total de puestos	Media Puestos/ Plataforma
Madrid	54	2.572	48
Cataluña	12	582	49
País Vasco	5	23	5
Castilla y León	4	247	62
Otras	20	608	30
TOTAL	95	4.032	42
Fuente: Asociación Contact Center Española			

Tal como se muestra en las tablas a continuación, **el 85% de las personas que desarrollan su trabajo en los centros de llamadas son agentes**. El perfil tipo de este trabajador¹⁸ es el de mujer entre 26 y 45 años.

Tabla 16. Distribución del personal por áreas de trabajo, 2008

Perfil	Nº de empleados	% sobre el total
Agentes	48.384	84,3%
Coordinadores/Supervisores	4.445	7,7%
Personal de estructura	4.630	8%
TOTAL	57.909	100%
Fuente: Asociación Contact Center Española		

Tabla 17. Distribución de los empleados de empresas de llamadas por edad y sexo, 2008

Edades	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 18	28	47	75
De 18 a 25 años	2.789	5.681	8.470
De 26 a 35 años	5.340	16.256	21.596
De 36 a 45 años	2.762	10.709	13.471
Más de 45 años	833	4.389	5.222
TOTAL	11.752	37.083	48.834
Fuente: Asociación Contact Center Española			

De acuerdo con los datos del Directorio Nacional de empresas, en nuestra región sólo hay dos empresas de centros de llamadas. En los últimos años las principales empresas de este tipo, como el call centre de Orange, con sede en Siero y donde trabajaban 800 personas, han ido abandonando la región para trasladarse a otros países donde los costes laborales fuesen menores.

2.2.4.3 Actividades de organización de convenciones y ferias de muestras

España es el tercer país del mundo en turismo de congresos y el segundo de Europa, por delante de Japón, Reino Unido o Alemania. El segmento de turismo de negocios y congresos es

¹⁸ Este perfil supone el 75% de los trabajadores objeto del estudio elaborado por la Asociación Contact Center Española.

uno de los de mayor potencial del sector turístico español y uno de los que menos ha sufrido los efectos de la crisis económica que afecta al país.

De hecho, este sector de la actividad auxiliar a empresas, es la única que ha aumentado el número de empresas en un 8% en el período entre 2008 y 2010. En el primer trimestre de 2010 había en nuestro país un total de 4.740 empresas, el 57,57% de las mismas sin asalariados.

Según datos de la Asociación de Palacios de Congresos de España (APCE), formada por 38 recintos, éstos acogieron en 2009 un total de 5.891 eventos entre congresos, convenciones, jornadas y otras reuniones, a los que asistieron casi cinco millones de personas.

APCE señala que en 2009 se produjo un leve descenso en la cantidad de reuniones celebradas en estos recintos pero consiguieron atraer a un 11,36% más de asistentes que el ejercicio anterior, alcanzando los 4.946.976 participantes, lo que supuso elevar el impacto económico generado por estas reuniones hasta los 1.900 millones de euros.

Con relación a la tipología de los eventos¹⁹ acogidos por los miembros de la APCE, 567 fueron congresos, que contaron con más de 830.000 delegados; 311 convenciones, con 293.878 asistentes, y 1.546 fueron jornadas, con 462.749 participantes. Los eventos de carácter no congresual acogidos por los palacios APCE ascendieron a 3.467 con la presencia de 3.359.667 personas.

Las ciudades que acogen más congresos tanto nacionales como internacionales son: Madrid, Barcelona²⁰, Valencia, Bilbao y Málaga.

En nuestra región, hay un total de 73 empresas de organización de convenciones y ferias de muestras, lo que supone un incremento del 11% respecto a las de 2008. El 60% de las mismas no tienen asalariados y el 20% tienen entre 1 ó 2 asalariados. La mayor parte de la actividad de los congresos en nuestra región, y dado su volumen, se realizan desde las principales agencias de viajes, a través de sus departamentos de grupos o congresos, si bien los profesionales de la región en muchos casos colaboran como proveedores de actividades de guía, traducción, o acompañamiento de grupos.

De acuerdo con los últimos datos publicados por SITA, en 2009, la asistencia a congresos es el tercer motivo por número de visitantes para visitar nuestra región.

¹⁹ Informe estadístico – Turismo de Reuniones 2009. Spanish Convention Bureau-FEMP distingue entre:

- Congreso: Es una reunión que no está orientada al negocio, tiene una frecuencia generalmente fija y es de naturaleza extraordinaria.
- Convención: Las reuniones corporativas son aquellas reuniones orientadas a los negocios en las cuáles los participantes representan a la misma compañía o relaciones cliente/ proveedor. Ambos tienen una duración mínima de 2 días.
- Jornada: Los foros, los coloquios, los seminarios, los simposios y las conferencias (de acceso restringido) son reuniones especializadas de una naturaleza técnica y académica cuyo objetivo es hacer un estudio profundo de varias materias. Duración menor al día.

²⁰ Barcelona es el lugar de España con más oferta de salones para convenciones y la tercera ciudad del mundo más importante en este negocio. Spanish Convention Bureau.

Tabla 18. Número de visitantes de Asturias por Congresos y ferias, 2009

Total Asturias	Alojamiento colectivo	Alojamiento privado	Excursionistas
Total Asturias	1.803.088	2.294.839	1.756.255
% visita Asturias por Congresos y Ferias	4,9	0,4	2,3
Fuente: SITA, Sistema de Información turística de Asturias			

Los congresos se concentran en la zona centro de la región, en torno a los principales centros urbanos (Oviedo, Gijón y Avilés), donde se encuentran los principales servicios e infraestructuras. Durante 2008, Oviedo acogió unos 90.000 congresistas a los que hay que sumar los casi 14.000 de Gijón y los 11.000 que visitaron Avilés²¹.

2.3 Previsiones de la evolución de la actividad y el empleo en el sector en los próximos años: Principales factores de cambio en el sector

2.3.1 Actividades inmobiliarias

a) Crisis del mercado de compraventa: continúa la incertidumbre

Los últimos datos del sector son en cierto punto contradictorios, lo que lleva a los expertos a ser muy precavidos con las previsiones y a mantener la incertidumbre en el sector. Por una parte, con siete meses de porcentajes positivos, la subida del 30% en ventas registrada el pasado agosto devolvió al sector a unas magnitudes que creía olvidadas. Desde el inicio de la crisis no se había visto un crecimiento tan importante, con casi 44.000 operaciones contabilizadas en agosto. Sin embargo, la tasadora Tinsa informó recientemente de una caída de precios en septiembre superior a la esperada, un 5% respecto al mismo mes del año pasado. Por otra parte, el Ministerio de Vivienda lanzaba la idea de que la vivienda sigue perdiendo valor, pero cada vez menos: la vivienda cayó durante el tercer trimestre un 3,4%, y acumula una pérdida desde el punto álgido del boom del 12,8% (aunque todavía lejana al 30% de desplome de los precios en Estados Unidos).

b) Medidas de reactivación del mercado de alquiler

Expertos en el sector apunta que el abultado stock acumulado tras los años del boom de la construcción de viviendas hace necesario un cambio en el modelo promotor. El futuro del sector residencial pasa por adaptarse a la situación económica, es decir, la vivienda social en alquiler.

En España, se han adoptado una serie de medidas para impulsar el mercado del alquiler. En concreto, y para dar salida al importante stock de viviendas existentes, en la Estrategia para la Economía sostenible, el objetivo planteado por el Gobierno es que en 2020 el 20% de las familias españolas residan en una vivienda de alquiler, por lo que se espera que este mercado continúe una senda de crecimiento.

Por otra parte, la Comisión de Justicia del Senado acaba de aprobar el Proyecto de Ley de Medidas de Fomento y Agilización Procesal del Alquiler, lo que va a suponer la modificación de las leyes de arrendamientos urbanos, enjuiciamiento civil y de propiedad horizontal, con el fin

²¹ Las cifras de Gijón y Avilés corresponden a 2009.

de asegurar la posición legítima de los arrendadores, frente a los incumplimiento de los inquilinos.

El excedente de viviendas disponibles para arrendar a precios cada vez más ajustados y el incremento de la morosidad (del 16,82 entre el primer trimestre del 2009 y el 2010)²², han llevado a un significativo número de propietarios a buscar estrategias para mantener sus inmuebles ocupados y retener a los buenos arrendatarios, como descuentos en la renta o el alquiler con opción a compra.

En todo caso, y a pesar de la expansión de la tenencia en régimen de alquiler experimentados en los últimos años, la cultura de la propiedad sigue muy arraigada entre la ciudadanía. Por esta razón, los expertos apuntan que un **avance progresivo pero tímido en el mercado del alquiler, en el que será costoso y complicado alcanzar, a largo plazo, las cifras de promedio de la Unión Europea, con un representatividad del alquiler por encima del 30%.**

c) Exigencia de mayores requisitos para ejercer la actividad inmobiliaria

La Generalitat de Cataluña ha aprobado por decreto recientemente la creación de un registro obligatorio de agentes inmobiliarios en Cataluña. Su idea es que todas las personas que se dediquen a la intermediación de viviendas cumplan una serie de requisitos entre los cuales destacaría una garantía de 60.000 euros, un seguro de responsabilidad civil, formación académica y establecimiento abierto al público.

El registro es obligatorio y la fecha límite para estar inscrito se fijó el 9 de septiembre de 2010. Deberán inscribirse en él todos los profesionales y las empresas que se dedican habitualmente y de manera retribuida a “prestar servicios de mediación, asesoramiento y gestión en transacciones inmobiliarias en relación con operaciones de compraventa, alquiler, permuta o cesión de bienes inmuebles y de los derechos correspondientes”. Afectará, pues, a los cerca de 10.800 agentes inmobiliarios que operan oficialmente en Cataluña en la actualidad.

La medida busca la transparencia, un mayor control del mercado inmobiliario, proteger al consumidor y también al sector de agentes inmobiliarios, seriamente dañados en su imagen años atrás y que ahora podrá acabar con las agencias sin control.

Este tipo de medidas son las que se proponen desde el Consejo General de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España para contrarrestar la laxitud que existe en el sector desde la liberalización de la actividad en el año 2000.

d) Mayores requisitos de capacitación y actuación profesional

Los nuevos requisitos exigidos en Cataluña se refieren también a la capacitación profesional. Los agentes inmobiliarios deben estar capacitados profesionalmente para el ejercicio de la actividad. La capacitación profesional se acreditará de la siguiente manera:

- 1) Con una titulación universitaria relacionada: arquitectura, ciencias empresariales, ciencia política y gestión pública, ciencias políticas y de la administración, dirección de empresas, derecho o economía.
- 2) Con certificados de asistencia y aprovechamiento a cursos de formación en materia inmobiliaria en centros de estudio que impartan cursos sobre las siguientes materias: derecho de propiedad, derecho inmobiliario, legislación de arrendamientos urbanos, derecho hipotecario, derecho urbanísticos y de la vivienda, derecho inmobiliario,

²² III Informe sobre la Morosidad de los Arrendamientos en España. Fichero de inquilinos morosos. FIM.

valoraciones inmobiliarias, la promoción inmobiliaria, marketing y comercialización, derecho profesional inmobiliario, actividad profesional, código deontológico, registro de agentes inmobiliarios de Cataluña, derecho del consumo: los derechos de las personas consumidoras en la adquisición y arrendamiento de viviendas.

- 3) En el caso de los agentes que ejercían la actividad de mediación inmobiliaria previamente a la vigencia del registro, con una declaración responsable de la experiencia en la prestación de servicios en el sector inmobiliario durante más de cuatro años inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud.

En un sector, como el inmobiliario, donde cualquier persona puede ejercer como gestor inmobiliario sin ningún tipo de exigencia académica o de capacitación, cada vez son más frecuentes las voces que exigen unos niveles mínimos de formación, por lo que es muy probable que algunos aspectos de esta regulación terminen exigiéndose en el resto del territorio nacional.

2.3.2 Actividades jurídicas y de contabilidad

a) El sector legal: comportamiento por ciclos

Al igual que sucede con la economía, que se analiza en muchas ocasiones por ciclos económicos, lo mismo puede hacerse con el sector legal. El histórico de la evolución del sector, muestra claramente cómo la abogacía de negocios está viviendo otro momento bajo de la actividad profesional. El periodo de descenso más cercano en los despachos se produjo en 2003, año en el que la media de crecimiento se situó en un 8,68%, tras alcanzar un 12% en 2002. La senda de recuperación se inició en 2004, cuando subió la media a un 9,30% tendencia que fue en aumento hasta su momento álgido, en 2007, cuando se tocó la cima del 16,17%. **La crisis en los despachos ya acumula dos años, 2008 y 2009**, además todo apunta a que en 2010 continuará esta tendencia.

El descenso en la facturación fue de cuatro puntos menos en 2008 –respecto a 2007– y ahora seis puntos de bajada en 2009 en relación con 2008. No hay buenos augurios para 2010. Incluso, los expertos prevén que hasta bien entrado 2011 no se atisbarán horizontes más positivos. Aunque las firmas han resistido en el primer semestre de 2010, es muy probable que después del verano acusen más un entorno en el que no se hacen operaciones y donde **los protagonistas seguirán siendo los abogados expertos en Litigios, Laboral o Concursal**.

Será muy valioso conocer cómo afrontan la crisis cada tipología de despacho, los grandes, los medianos y pequeños, así como los que tienen un perfil más generalista frente a otros más especializados. La evolución de las plantillas de las firmas, en lo que se refiere a los abogados, se ha contenido, pero esta variable puede cambiar en ejercicios próximos, ya que cuando los despachos se vayan acercando cada vez más al crecimiento cero, las grandes estructuras, sobre todo, pueden tener dificultades.

b) Nuevos escenarios: nuevos modelos de negocio

El mercado de los bufetes de abogados está tocando puntos de entornos saturados. Si en años anteriores los grandes despachos españoles no tuvieron que hacerse preguntas sobre su futuro, toda vez que vivieron un instante de gran expansión, la crisis les ha obligado a replantearse tanto el lugar en el que pueden hacerse fuertes como las escasas vías de crecimiento que todavía les quedan. Por esa situación han pasado numerosos profesionales por cuenta propia y pequeños despachos, con resultados en general negativos: las cambiantes circunstancias del mundo jurídico y el exceso de oferta obligaron a muchos de ellos a cambiar

de profesión o a resistir en malas condiciones. Ahora les toca a los despachos más grandes y habrá que ver si han aprendido alguna lección de la experiencia ajena.

Sin embargo, es posible que algunas de las posibilidades de futuro no pasen ni por la especialización ni por el valor añadido (una expresión que todos utilizan y que pocos se atreven a definir) sino por la pura y dura competencia en precio. Así, un camino inexplorado en España, y probablemente provechoso, consistirá, en separar la gran firma en dos ramas: “la primera, la tradicional, continuará realizando las tareas más prestigiosas y complejas; la segunda, similar a una marca blanca, se dedicará a prestar servicios más estándar, ya sea para los mismos clientes o para clientes de perfil muy distinto”. También veremos cómo algunos despachos se reconvierten, apostando por una de las posibles direcciones, de forma que si intentan situarse en el sector de la actividad jurídica más estandarizada, habrán de hacerlo mediante la oferta de precios ajustados. Una tercera posibilidad consistirá en “la creación de grandes empresas tipo Legalitas²³, participadas o no por firmas jurídicas reconocidas, que puedan dar servicios en áreas específicas a bajo precio o mediante una cuota”.

c) El valor añadido: aspecto clave

En todo caso, lo que resulta evidente es que la brecha entre el valor y el precio ya está abierta. Esta diferencia, que tiene su relevancia en el orden de las empresas: el abogado que genera valor añadido posee mucho más futuro que aquel que realiza con solvencia asuntos más estándar y menos sofisticados.

d) Nuevas normas de acceso a la profesión

En 2011 está prevista la entrada en vigor de la llamada “Ley de Pasantía”. El Reglamento de esta ley establece que para poder ejercer como abogado, el licenciado en Derecho (a partir de ahora, graduado) debe hacer un curso o máster, así como unas prácticas que se extienden un año y medio, y un examen. De esta forma, el año que viene saldrán al mercado los últimos licenciados en Derecho. Quienes acaben sus estudios en 2012 deberán cursar el máster y las prácticas y hacer el examen, por lo que no podrán ejercer hasta 2014. La Ley de Acceso pretende facilitar el ejercicio de la profesión en el ámbito internacional (España era el único país de la Unión Europea que no tenía regulado el acceso a la profesión de abogado) y dotar de una mayor calidad a la formación.

e) Liberalización del sector servicios

La ley del Ómnibus²⁴ ha permitido que el colegiado pueda ejercer en todo el territorio nacional estando inscrito solo al Colegio que corresponde a su domicilio profesional. Realmente una medida muy efectiva para proporcionar competencia efectiva a nivel nacional. Para el ejercicio profesional en otro país miembro se estará al reconocimiento de cualificaciones del Derecho Comunitario.

²³ Legalitas cuenta con una red externa de 250 despachos. El servicio que recibe el cliente incluye consultas telefónicas 24 horas, redacción de escritos y la negociación en su nombre. Sin embargo no incluye, por razones económicas, la defensa jurídica frente a Tribunales.

²⁴ Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

2.3.3 Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas

a) Proceso de cierre

Tras años de bonanza, de expansión, de aperturas de oficinas, de gran capacidad de gasto y poco ahorro, ha llegado la hora de ajustarse el cinturón. De hecho la práctica totalidad de los cierres que se han producido en estos últimos corresponden a micro pymes de menos de 5 empleados nacidas al calor de la expansión económica y la facilidad de acceso a la financiación, que permitió la creación de nuevas empresas.

Los expertos aseguran que los cierres seguirán durante los próximos años y prevé que en 2015 los puntos de venta se habrán reducido otro 30%²⁵.

b) Concentración

Como otros sectores de la economía, el de las agencias de viajes también vive un proceso de concentración, que durará hasta que la oferta se ajuste a la demanda. Como consecuencia, en el año 2015 el 75% de las agencias formarán parte de grandes marcas y el 25% restante serán agencias pequeñas e independientes. Ya ha habido movimientos en este sentido en el sector. El grupo Globalia (Halcón Viajes) adquirió Viajes Gheisa, mientras que Carlson Wagonlit Travel (CWT) se ha hecho con Viajes Mapfre. En el sector de viajes de empresa, Barceló se ha unido con American Express en una «joint venture».

c) Especialización: la economía de la experiencia

En el sector ha habido sobreoferta en todos los subsectores, ya sea en el aéreo o en las agencias, por lo que al final sobrevivirán los que se especialicen y ofrezcan un producto con valor añadido.

El aumento del número de consumidores con capacidad de decisión y solvencia económica y la expansión del individualismo han propiciado la aparición de una cultura con una infinita variedad de ofertas. Las soluciones a medida y la demanda de productos y servicios personalizados cuestionan cada día más la mentalidad de la «talla única para todos»: cada vez son más los consumidores en los mercados desarrollados que exigen soluciones diseñadas para ajustarse perfectamente a sus necesidades en lugar de las creadas para el consumo de masas. La tecnología facilita las posibilidades de personalización, y a medida que se vaya sofisticando, lo probable es que las demandas de los consumidores evolucionen en la misma dirección.

Según aumenta el poder adquisitivo, las necesidades materiales de los consumidores están cada vez más satisfechas. El 58% de los consumidores europeos y estadounidenses lo ratifica: «tengo todos los bienes materiales que necesito»²⁶. Con estas necesidades cubiertas, los intereses de los consumidores se orientan en otra dirección: se valoran más las experiencias que las posesiones, tanto por el disfrute que procuran como para definirse a sí mismos. Las experiencias, como los viajes, proporcionan un mayor prestigio que los bienes materiales y se han convertido en la nueva forma de expresión del estatus.

²⁵ Datos de la consultora de turismo Brain Trust.

²⁶ “Future Traveller Tribes” 2020: Las tribus viajeras del mañana. Elaborado por Henley Centre HeadlightVision en colaboración con Amadeus.

d) Nuevos competidores: venta por internet

Además de la crisis, la venta en internet es uno de los mayores enemigos de las agencias, ya que los viajes son el producto más vendido en internet, especialmente entre las nuevas generaciones. Si bien con el «boom» de internet las agencias crecieron cuando los pronósticos decían que desaparecería el 50%, ahora la situación es diferente, ya que la crisis está acelerando el proceso de concentración, cierres y adquisiciones. En todo caso, las grandes agencias online del mercado español alcanzaron en 2009 una facturación conjunta de 1.586 millones de euros²⁷, un 10% más. Estas cifras quedan lejos de los aumentos de tres dígitos de hace pocos años, pero muestran su fortaleza y mantienen el crecimiento pese a la crisis.

e) El papel fundamental del desarrollo tecnológico y la innovación

Las nuevas tecnologías tendrán un papel fundamental en el desarrollo de sector, permitiendo articular la oferta turística en procesos más simples y cercanos. Los aspectos fundamentales en los que se centrará este desarrollo son:

- Las identidades personales digitales (información detallada del cliente) que permita dar un servicio más personalizado.
- Los sistemas de información integrados que combinen información procedente de diversas fuentes.
- Mayor participación del usuario, que le permita incluso recibir información en tiempo real en función de sus necesidades y ubicación.

2.3.4 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a empresas

a) Nuevas tendencias en el turismo de congresos y eventos

El dinamismo del sector de los congresos y eventos exige desarrollar estrategias cada vez más concretas por parte de las empresas. En los momentos actuales hay dos aspectos importantes a tener en cuenta: por un lado, el aumento de exigencia por parte del cliente, que desea un servicio más rápido y sencillo. Por otro, la transparencia en cuanto a precios, como consecuencia de los recortes en la partida de gastos de las empresas. Esta reducción supone además que se impongan los destinos cercanos, así como la reducción del número de asistentes y la importancia de las nuevas tecnologías.

Por otra parte, serán vitales las actividades de ocio en los programas de incentivos y de congresos, como el deporte o los spas, que se han convertido en un elemento que permite fomentar la competitividad, asumir riesgos y desarrollar más creatividad con el fin de solucionar entornos adversos o desconocidos.

b) Los países BRIC: nuevos competidores como destinos de turismo de congresos

Los expertos en el sector pronostican que en 2017 Brasil, Rusia, India y China recibirán el 35% de las grandes ferias globales, una tendencia que se hace extensiva a los eventos y congresos. Estos destinos, unidos al Golfo Pérsico, imponen una nueva manera de adaptarse al turismo de congresos, aportando competitividad y la necesidad de realizar un esfuerzo de adaptación cultural, idioma y conocimiento de estos países.

c) Concentración del sector de los Call Centers

²⁷ Ranking Hosteltur de Agencias Online.

La debilidad de la demanda y las dificultades de acceso a financiación han llevado durante el último año a algunos de los operadores a una situación financiera delicada. El deterioro de la actividad que se aprecia desde finales de 2008 está motivando un aumento de la concentración de la oferta. Los cinco primeros operadores alcanzaron una cuota de mercado conjunta del 41% en 2009, mientras que los diez primeros reunieron el 64% del mercado total.

d) Ligera recuperación del sector de Call Centres para el 2011

Tras el descenso contabilizado en 2009, el mercado ha comenzado a experimentar una moderada recuperación en 2010, tendencia que previsiblemente se consolidará a lo largo de 2011. Las previsiones apuntan a un crecimiento del volumen de negocio cercano al 2% en 2010, mientras que en 2011 podría alcanzarse una tasa de variación próxima al 4%, que daría lugar a una cifra en el entorno de los 1.900 millones de euros.

Cabe esperar una **favorable evolución de la actividad realizada para clientes del sector seguros**²⁸. Por el contrario, la banca se encuentra entre los segmentos de demanda que mostrarán un peor comportamiento, ya que está procediendo a internalizar las actividades de atención al cliente y gestión de impagados. Por su parte, la demanda de las administraciones públicas se verá negativamente afectada por los recortes presupuestarios impuestos para lograr una reducción del déficit.

e) Nuevos modelos de negocio para los Call Centres

El negocio de emisión de llamadas fue el área más afectada por la desaparición de empresas y el retroceso de la actividad económica, factores que dieron lugar a un descenso de la facturación del 7% en este segmento, hasta los 416 millones de euros. Los segmentos de recepción de llamadas y de otros servicios experimentaron descensos del 3% y del 2%, respectivamente. La creciente utilización de otros medios de información y consulta, fundamentalmente internet, explica el decrecimiento del primero de ellos, en tanto que el segundo se vio penalizado por el descenso de la demanda de determinados servicios, como la realización de encuestas y estudios de mercado.

Es todo caso, todos los expertos del sector anuncian que el modelo de negocio basado en las llamadas tenderá a decrecer a favor de otras nuevas formas de acercarse al cliente.

3 El mercado laboral del sector en Asturias

De acuerdo con las últimas estadísticas disponibles en Sadei, sobre el mercado laboral (actualizadas a agosto de 2010), en nuestra región existen 41.333 personas empleadas en los sectores objeto del estudio, lo que representa un 10,48% del total del empleo. Estos datos, no obstante, deben tomarse como aproximados, ya que, como se verá a continuación, incluye otros sectores de servicios. Si analizamos específicamente la presencia del empleo autónomo, de los 82.198 autónomos que existen en nuestra región, 7.402 desempeñan su actividad en los sectores de servicio objeto del estudio, lo que representa un 9% del total.

²⁸ “Estudio Sector Call Centrer en España”, DBK, Octubre 2010.

Tabla 19. El mercado laboral en Asturias de los sectores analizados

	Trabajadores por cuenta ajena		Trabajadores autónomos	
	Número	%	Número	%
Actividades inmobiliarias	1.534	0,39	636	0,77
Actividades profesionales, científicas y técnicas	15.694	3,98	4.388	5,34
Actividades administrativas y servicios auxiliares	24.105	6,11	2.378	2,89
Asturias	394.773	100	82.198	100

Para el análisis de la evolución del mercado laboral en nuestra región es importante tener en cuenta un cambio en la clasificación estadística, **con anterioridad a 2008 las estadísticas disponibles agrupaban los datos de los sectores inmobiliarios, alquiler y servicios empresariales bajo una única rúbrica**, por lo que no es posible disponer de datos desglosados por sectores. A partir de 2009, estos sectores se desglosan permitiendo conocer las cifras de forma más detallada de acuerdo con los siguientes sectores:

- 1) Actividades profesionales, científicas y técnicas:
 - a) **Jurídicas, de contabilidad** de consultoría de gestión empresarial.
 - b) Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería, ensayos y análisis clínicos.
 - c) Publicidad y estudios de mercado.
 - d) Otras actividades profesionales, científicas y técnicas.
- 2) Actividades administrativas y servicios auxiliares:
 - a) Actividades relacionadas con el empleo.
 - b) Agencias de viaje y operadores turísticos.**
 - c) Actividades de seguridad e investigación.
 - d) Actividades de limpieza.
 - e) Actividades administrativas de oficina.**

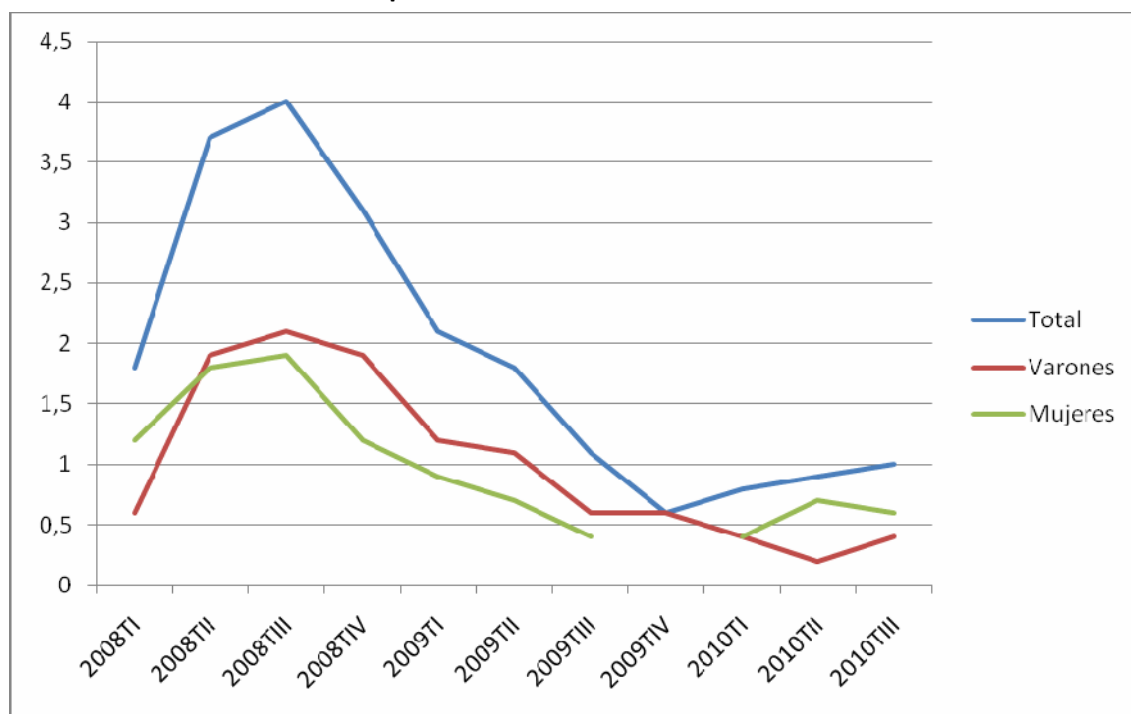
Para la elaboración de este epígrafe se han utilizado las fuentes estadísticas disponibles, por un lado el Instituto Nacional del empleo, INE proporciona información a nivel regional del sector inmobiliario, si bien incluyen todas las actividades relacionadas: desde la construcción y promoción a las de servicios de alquiler, gestión y administración y agentes de la propiedad inmobiliaria. Pese a esto se ha optado por incluirlas en el estudio porque ofrecen información valiosa sobre las tendencias del sector y sobre todo porque se dispone de información específica por género, lo que permitirá analizar la presencia femenina en el sector y su evolución.

Para el resto de sectores objeto del estudio, y dado que el INE no dispone de estadísticas sectoriales, se ha utilizado la información publicada por la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales, pese a que la misma carece de desglose por género.

3.1 Las actividades inmobiliarias

De acuerdo con el INE, el sector ocupaba en el primer trimestre de 2008 a 1.800 personas, de las cuales un 33% eran varones y el 66% restante mujeres. **Tras un período de notable crecimiento a lo largo del 2008, donde se llegaron a alcanzar los 4.000 empleos, el sector comenzó a sufrir una importantísima destrucción de empleo hasta situarla en apenas 1000 personas, de las cuales el 60% son mujeres y el 40% hombres.** A lo largo de este período se ha producido un proceso de reversión de posiciones: de la preeminencia del empleo masculino desde el segundo semestre de 2008 hasta el primero de 2010, se ha pasado a una predominancia de la presencia de la mujer en el sector hasta el punto actual, donde el empleo femenino supera al masculino.

Gráfico 12. Evolución del empleo en el sector inmobiliario en Asturias



Las mujeres, no obstante han sido las principales perjudicadas en el sector con una reducción del empleo del 50% para el período comprendido entre el primer trimestre de 2008 y el tercero de 2010.

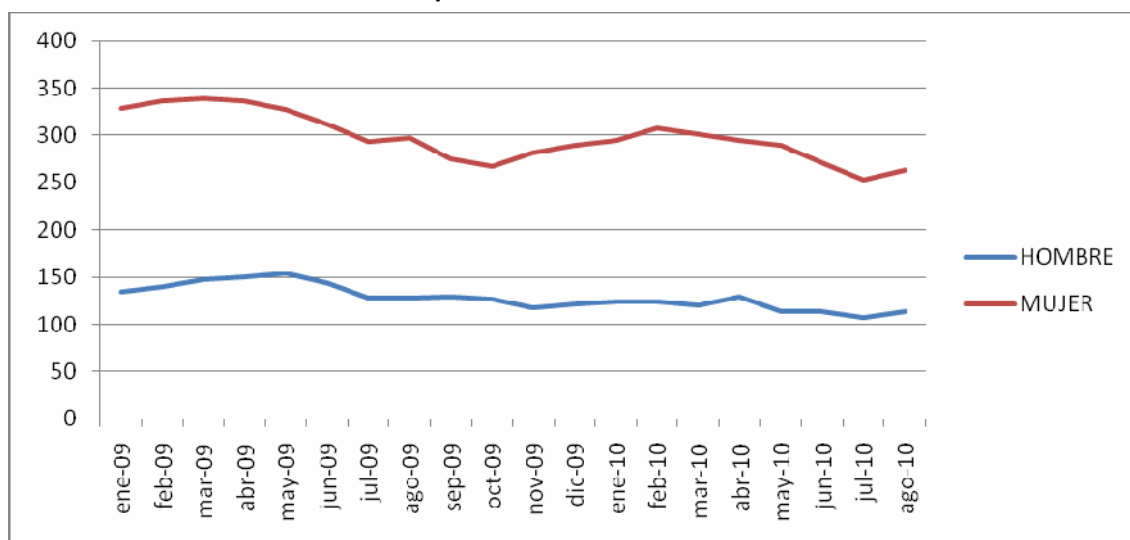
Tabla 20. Evolución del empleo en el sector inmobiliario y de alquiler en Asturias (miles de personas)

	Total	Varones	Mujeres
2008TI	1,8	0,6	1,2
2008TII	3,7	1,9	1,8
2008TIII	4	2,1	1,9
2008TIV	3,1	1,9	1,2
2009TI	2,1	1,2	0,9

2009TII	1,8	1,1	0,7
2009TIII	1,1	0,6	0,4
2009TIV	0,6	0,6	n/d
2010TI	0,8	0,4	0,4
2010TII	0,9	0,2	0,7
2010TIII	1	0,4	0,6
Variación %	-44,4	-33,3	-50
Fuente: INE 2010			

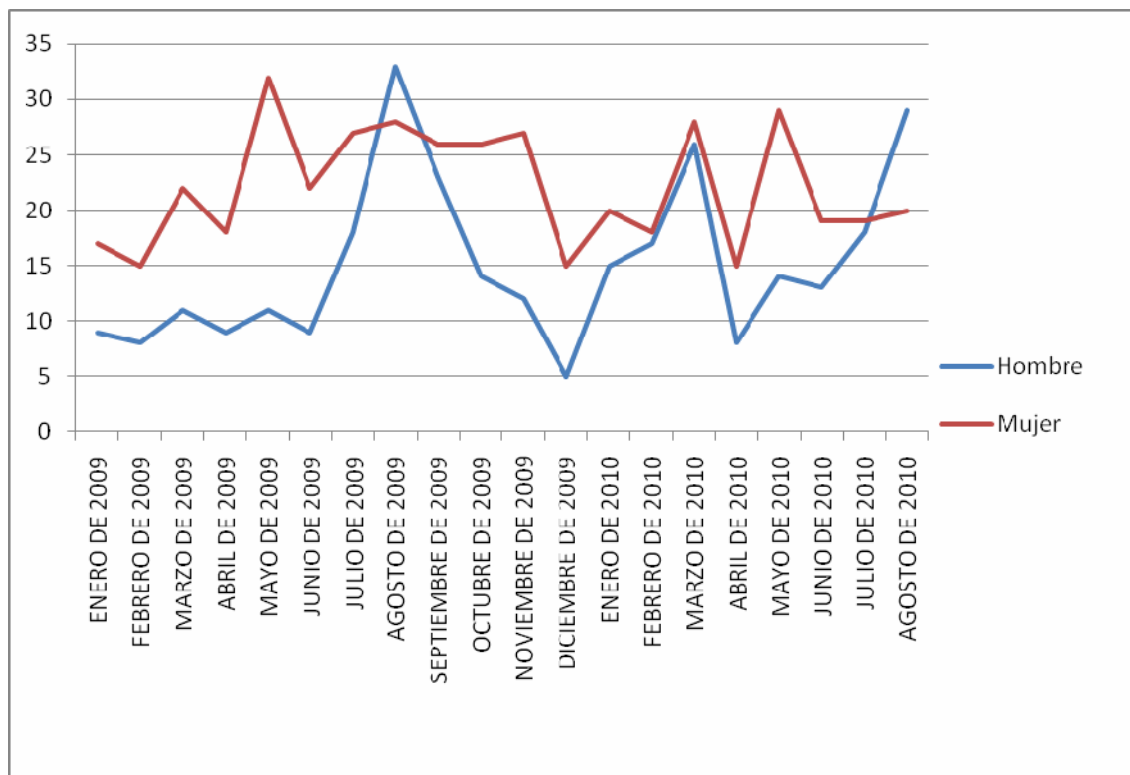
Por otra parte, y tal como se muestra en el siguiente gráfico, **las principales demandantes de empleo²⁹ en la región son mujeres, así como las más beneficiadas en los contratos realizados en el período de enero de 2009 a agosto de 2010** (443 frente a 302 contratos entre los varones).

Gráfico 13. Demandantes de empleo en el sector de las actividades inmobiliarias



²⁹ Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

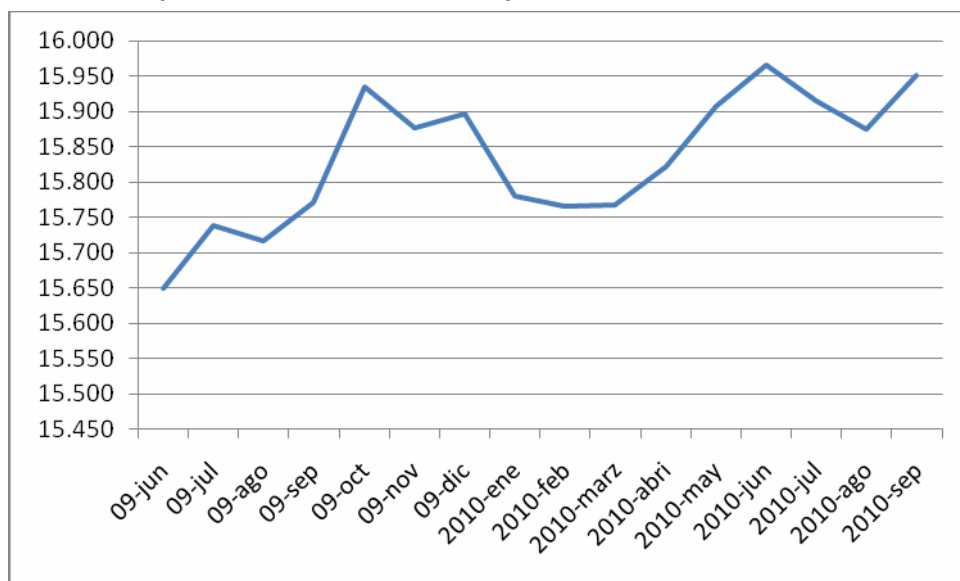
Gráfico 14. Contratos realizados en centros de trabajo en Asturias



3.2 Actividades jurídicas y de contabilidad

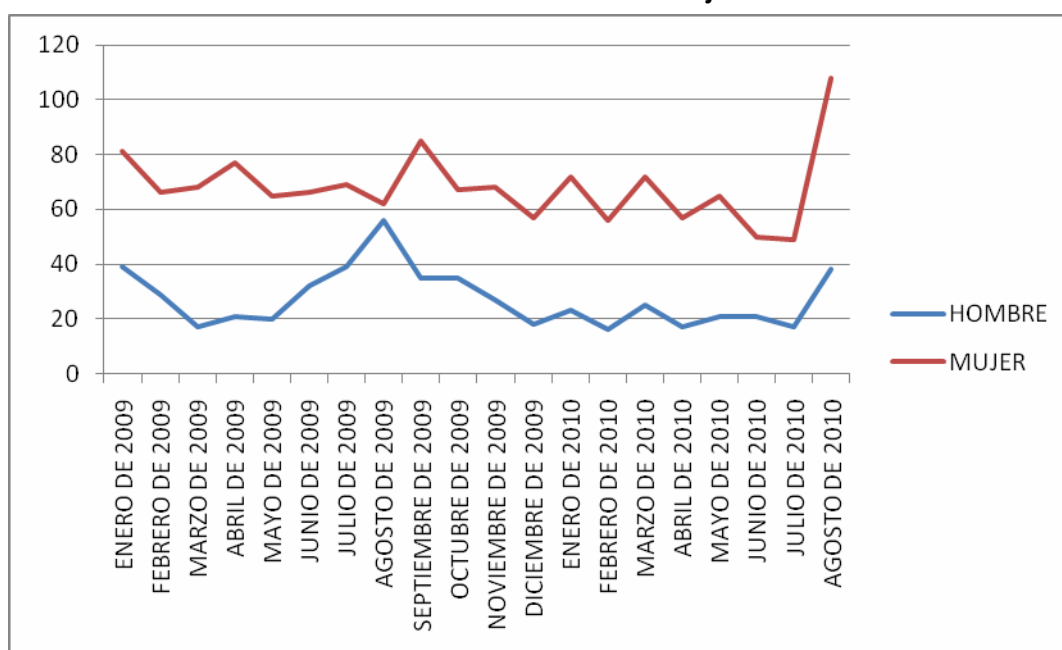
De acuerdo con los datos disponibles en Sadei, el empleo en el sector de las actividades profesionales científicas y técnicas ha tenido una evolución positiva en el período de junio de 2009 a septiembre de 2010. Tal como se muestra a continuación, durante este arco temporal, el empleo se ha incrementado un 2% (300 personas).

Gráfico 15. Evolución del empleo regional en el sector de las actividades profesionales, científicas y técnicas



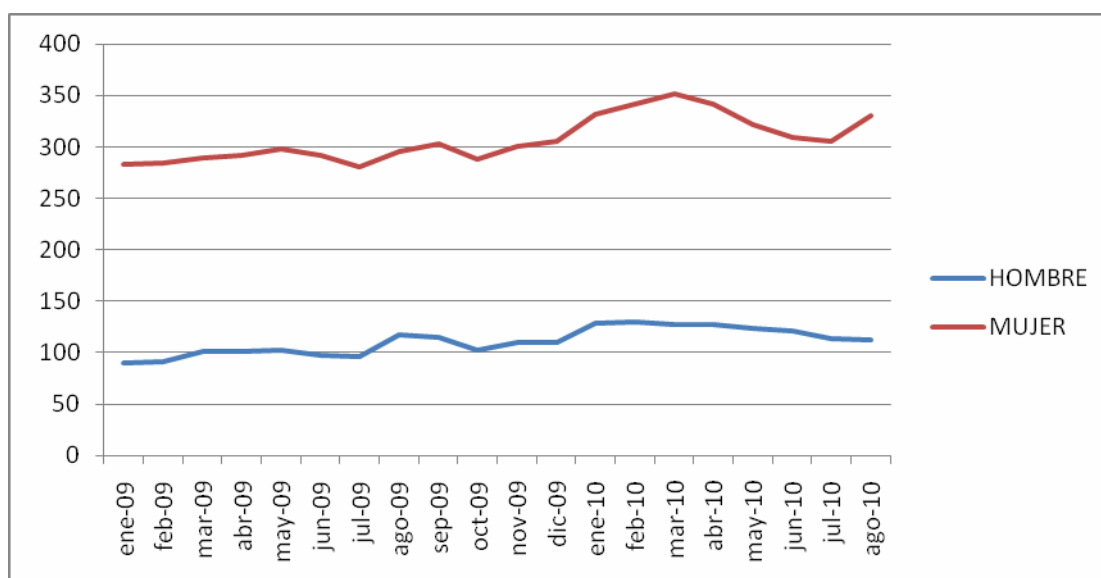
La creación de empleo ha beneficiado principalmente a las mujeres, ya que los contratos a mujeres realizados en centros de trabajo en nuestra región en el período comprendido entre enero de 2009 y agosto de 2010 han duplicado (1.360) a los realizados entre los varones (546).

Gráfico 16. Contratos realizados en centros de trabajo en Asturias



Aunque para entender estos resultados es importante destacar que, tal como muestra el siguiente gráfico y en base a los datos del Servicio Público de Empleo de Asturias, **la demanda femenina triplica la masculina.**

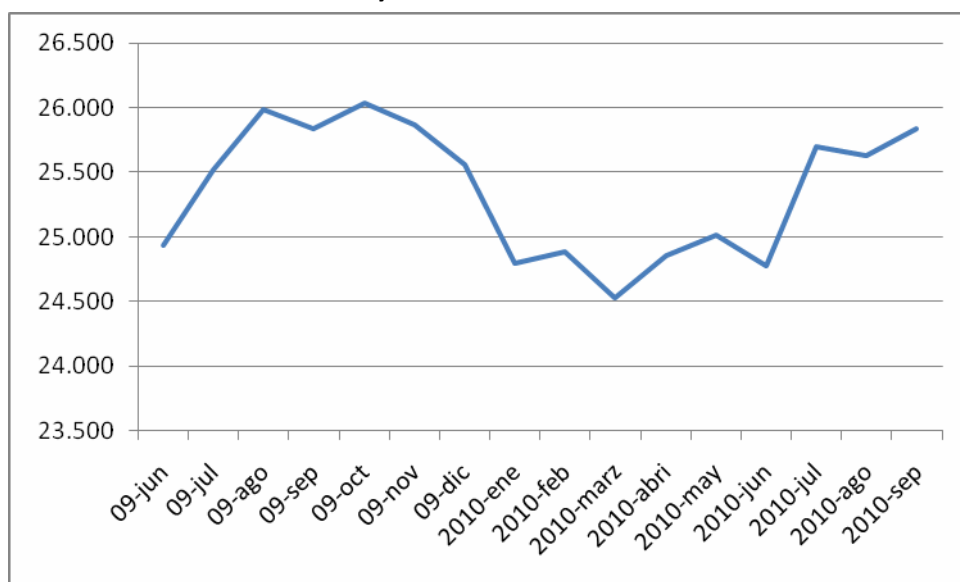
Gráfico 17. Demandantes de empleo en el sector de las actividades jurídicas y de contabilidad



3.3 Actividades de agencias de viajes y de actividades administrativas

De igual forma, el empleo en las actividades administrativas y de servicios auxiliares ha tenido un comportamiento positivo, con un incremento de 905 personas en el período comprendido entre junio de 2009 y septiembre de 2010, es decir un 4%.

Gráfico 18. Evolución del empleo regional en el sector de las actividades administrativas y servicios auxiliares



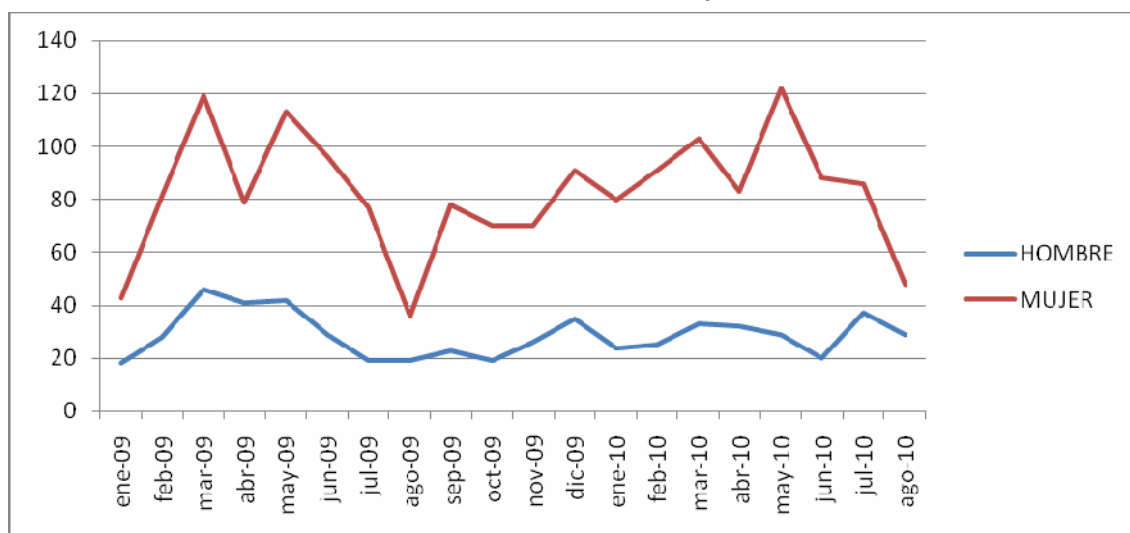
En el sector específico de las **agencias de viajes y turoperadores** se observan dos características:

- La **presencia femenina en la demanda de empleo triplica la masculina**. De igual forma, los contratos de mujeres (1.654) realizados en Asturias entre enero de 2009 y agosto de 2010 triplican a los celebrados entre los varones (574).
- El **mercado laboral refleja la estacionalidad del sector**: crecimiento del empleo en las épocas estivales y por lo tanto descenso de la demanda.

Gráfico 19. Demandantes de empleo en el sector de las agencias de viajes, operadores turísticos y de reservas



Gráfico 20. Contratos realizados en centros de trabajo en Asturias



Por lo que respecta a las actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas, los datos muestran la presencia mayoritaria de mujeres como principales demandantes de empleo, así como las principales beneficiadas por la creación de empleo, en nuestra región tal como se muestra en los siguientes gráficos elaborados con los datos proporcionados por el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

Gráfico 21. Demandantes de empleo en las actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

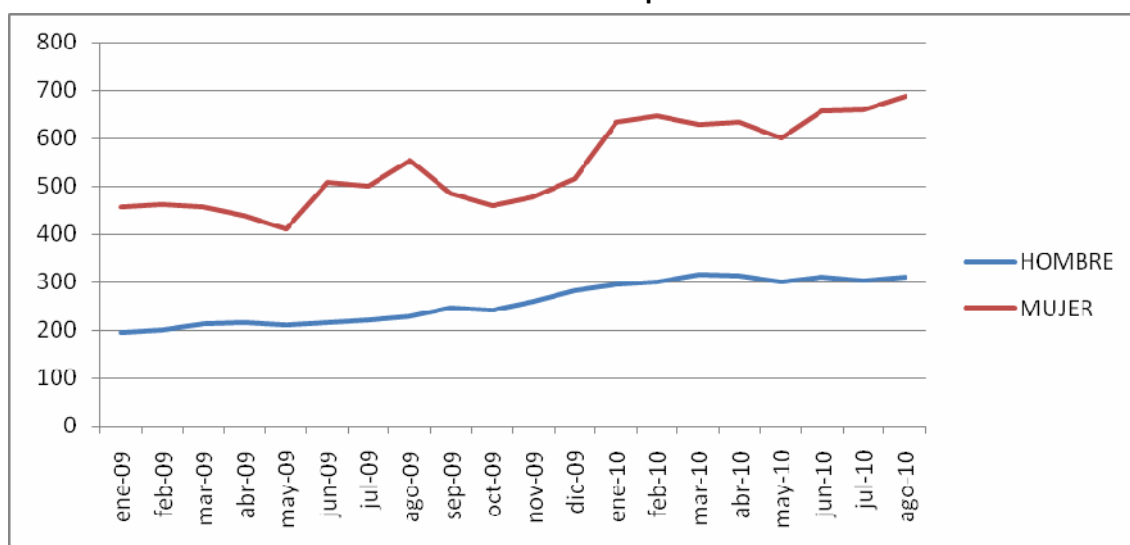
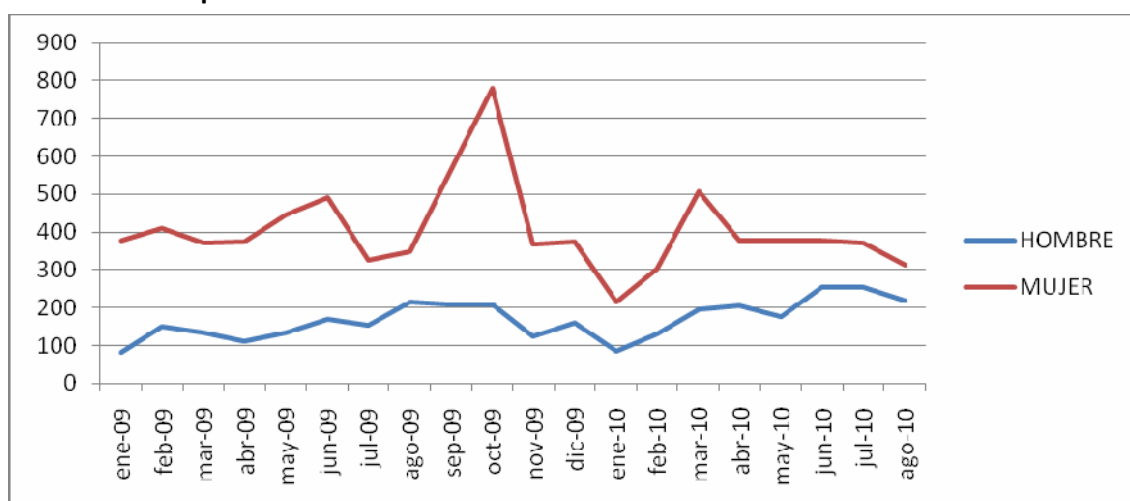


Gráfico 22. Contratos realizados en centros de trabajo en el sector de las actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas



Como puede verse en los gráficos anteriores, el comportamiento en el sector servicios en nuestra región, **exceptuando los servicios inmobiliarios que han sufrido un importante retroceso muestran un patrón común: reducción del empleo desde finales del 2009 a marzo de 2010 y recuperación de empleo a partir de esta fecha hasta septiembre del 2010** (fecha de las últimas estadísticas disponibles hasta la redacción de este estudio).

4 Previsión de evolución de las plantillas actuales

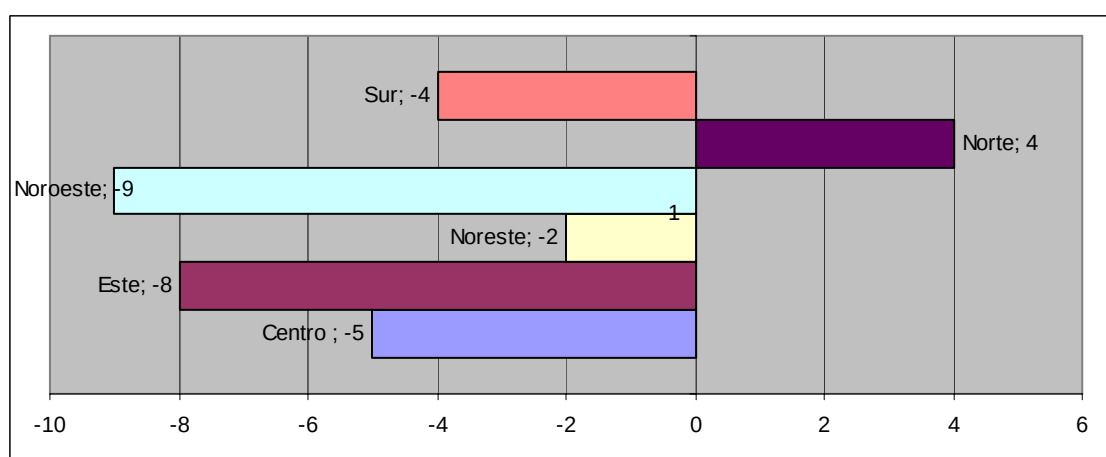
De acuerdo con un reciente estudio realizado por la empresa de trabajo temporal Manpower³⁰ entrevistando a una muestra representativa de 1.000 directivos de España. A todos los

³⁰ Estudio Manpower de Proyección de Empleo para el cuarto trimestre de 2010.

entrevistados se les preguntó: “¿Cómo prevé usted que cambiará el empleo en su empresa en el próximo trimestre, hasta finales de diciembre de 2010, en comparación con el actual? Según los directivos entrevistados, las condiciones del mercado laboral español seguirán siendo difíciles en el cuarto trimestre de 2010. Si bien un 6% anuncia una ampliación de la plantilla, el 10% declara que la reducirá, mientras que el 81% no prevé cambio alguno, por lo que la Proyección de Empleo Neto resulta en un -4%.

El análisis por regiones muestra que los empresarios entrevistados muestra que los empresarios de las regiones de Aragón, Cantabria, La Rioja, Navarra y País Vasco son los únicos que proyectan creación de empleo para el último trimestre del 2010, **mientras que en Asturias las perspectivas no son positivas para el conjunto de todos los sectores económicos.**

Gráfico 23. Proyección de empleo neto según regiones

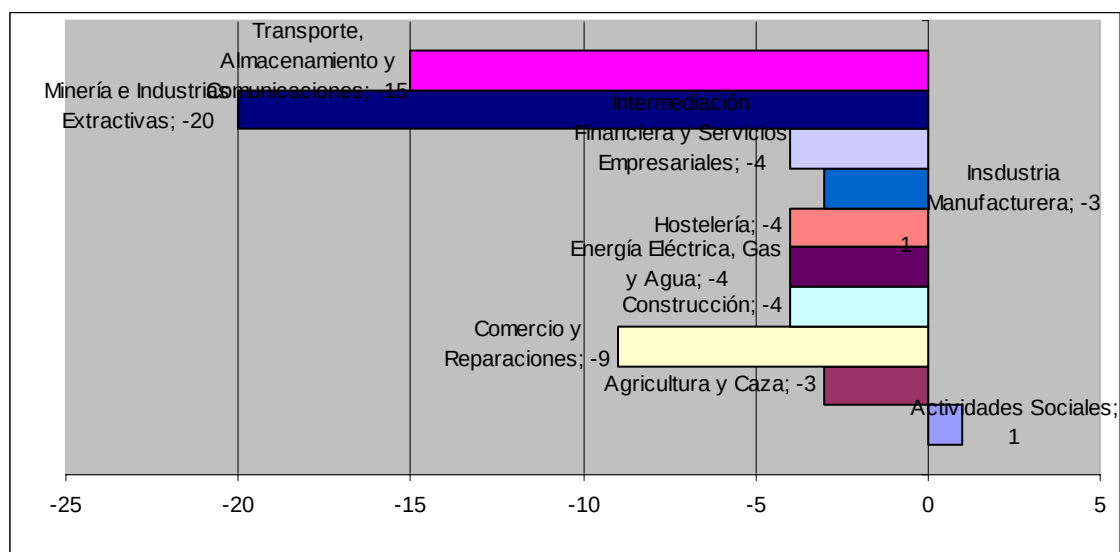


Sur: Andalucía, Canarias y Extremadura	Noreste: Baleares y Cataluña
Norte: Aragón, Cantabria, La Rioja, Navarra y País Vasco	Este: Comunidad Valenciana y Murcia
Noroeste: Asturias, Castilla-León y Galicia	Centro: Castilla La Mancha y Madrid

Las perspectivas continúan en parámetros negativos cuando se lleva a cabo el análisis por sectores. De esta forma, **los directivos del sector de los servicios empresariales³¹ presentan unas perspectivas de contratación inestables para el cuarto trimestre de 2010 y registran una Proyección de Empleo Neto de -4%**. Las perspectivas de contratación han registrado un notable retroceso de 10 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior, si bien avanzan 5 puntos porcentuales respecto al cuarto trimestre de 2009.

³¹ Incluye intermediación financiera, seguros, actividades inmobiliarias y otros servicios empresariales.

Gráfico 24. Proyección del empleo neto por sectores de actividad



Los directivos prevén un ritmo de contratación muy reducido para el próximo trimestre. Las intenciones de contratación han empeorado considerablemente en comparación con el trimestre anterior, pero son algo mejores si se comparan con el mismo periodo de 2009.

Estos datos se encuentran en sintonía con las indicaciones realizadas por los empresarios entrevistados para la redacción de este estudio, donde la práctica totalidad de los directivos no tenían previsiones de realización de nuestros contratos para el 2010 ni para comienzos del 2011.

5 Las ocupaciones de sector: situación y tendencias

5.1 Estructuras empresariales, perfil de las ocupaciones y competencias en el sector

El Instituto Nacional de las Cualificaciones ha definido hasta el momento 8 cualificaciones correspondientes a la familia profesional de administración y gestión, y a hostelería y turismo con sus correspondientes unidades de competencias.

Tabla 21. Cualificaciones profesionales de la Familia administración y gestión

Código	Denominación	Nivel
ADG082_3	Gestión contable y auditoría	3
ADG305_1	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	1
ADG306_1	Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	1
ADG307_2	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	2
ADG308_2	Actividades de gestión administrativa	2
ADG310_3	Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas	3

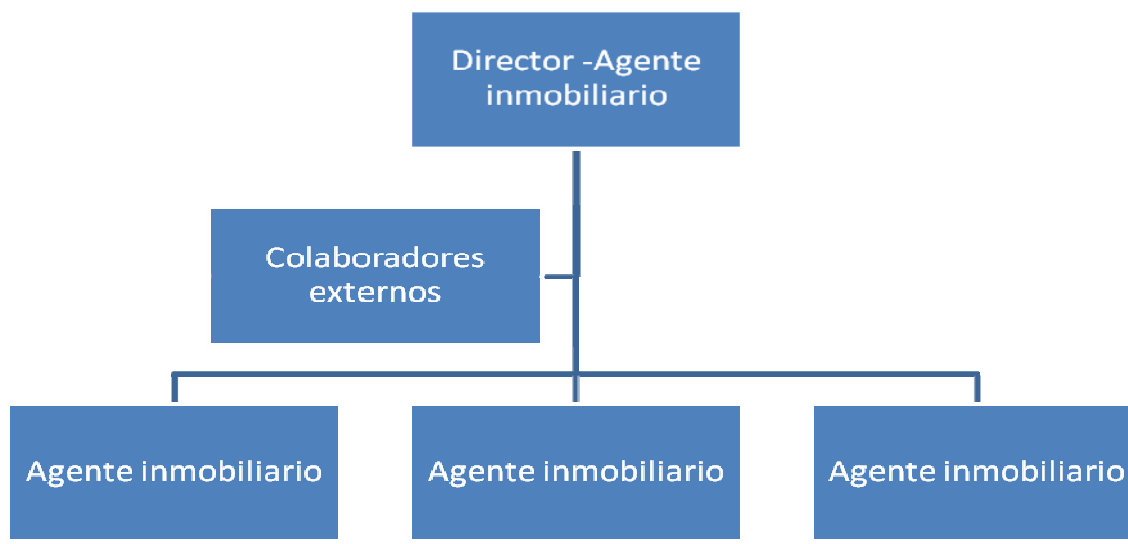
Tabla 22. Cualificaciones Profesionales de la Familia Hostelería y Turismo.

Código	Denominación	Nivel
HOT095_3	Venta de servicios y productos turísticos	3
HOT330_3	Creación y gestión de viajes combinados y eventos	3

5.1.1 Servicios inmobiliarios

La Ley 10/2003, de 20 de mayo, de medidas urgentes de liberalización en el sector inmobiliario y transportes supuso la **apertura total del sector de forma que cualquier persona pudiese prestar servicios inmobiliarios sin ninguna exigencia de titulación**. Como consecuencia de esto, en el mercado de las ocupaciones de los servicios inmobiliarios aparecieron una amplia gama de titulaciones privadas: experto inmobiliario, perito judicial inmobiliario, agente inmobiliario, o gestor inmobiliario entre otros. Desde 2007, y tras la aprobación de la RD 1294/2007 de 20 de setiembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y de su Consejo General, se regula específicamente la ocupación del Agente de la Propiedad inmobiliaria (API), para el que se exige formación universitaria y colegiación obligatoria. Una de las diferencias principales en las atribuciones de los mismos es que sólo los APIs están habilitados para emitir dictámenes sobre la tasación de los inmuebles a solicitud de los tribunales. Además, los colegios profesionales tienen la obligación de suscribir una póliza de seguros que cubre la Responsabilidad Civil en que pudieran incurrir los A.P.I.s colegiados en el ejercicio de su profesión³².

Gráfico 25. Organigrama de una empresa de servicios inmobiliarios



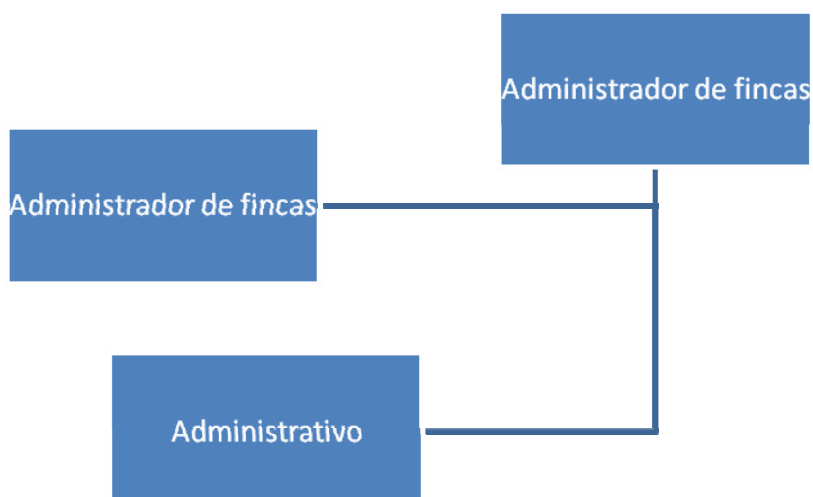
³² El Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Asturias tiene suscrita dicha póliza garantizando hasta un importe de 1.200.000 euros por colegiado y año.

En nuestra región una empresa inmobiliaria de tamaño medio podría tener la siguiente estructura: a la cabeza de la misma se encuentra un director. En la mayor parte de los casos, esa persona dispone de algún título público o privado relacionado con la actividad inmobiliaria o es un Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API), en cuyo caso deberá contar con formación universitaria y estar colegiado. Corresponde al director de la agencia inmobiliaria la dirección de la acción comercial y será responsable de la cuenta de resultados de la empresa, así como la coordinación y formación del equipo, además de la captación de nuevos constructores, promotores y entidades financieras.

Dependiendo de la dirección se encuentran los agentes inmobiliarios, que realizan labores comerciales y de apoyo administrativo, y cuyo nivel formativo suele ser de bachiller y/o formación profesional. Dependiendo del director, pero sin pertenecer a la estructura empresarial muchas agencias cuentan con colaboradores externos, bien sea autónomos o personas que ya tienen otra ocupación y cuya labor principal es la comercial de captación de clientes y/o de inmuebles.

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación	
Agente comercial inmobiliario	3313.001.3	Funciones	La mediación en la compra-venta, permuta, traspaso, cesión y arrendamiento de bienes inmuebles. La mediación en la concesión de préstamos con garantía hipotecaria sobre inmuebles.
		Formación	No existe ninguna exigencia mínima de formación.
Agente de la propiedad inmobiliaria	3313.001.3	Funciones	La mediación en la compra-venta, permuta, traspaso, cesión y arrendamiento de bienes inmuebles. La mediación en la concesión de préstamos con garantía hipotecaria sobre inmuebles. Emisión de dictámenes sobre valor en venta, cesión o traspaso de bienes inmuebles.
		Formación	Formación universitaria (obligatorio).

Gráfico 26. Organigrama de una empresa de administración de fincas



En nuestra región existen 300 profesionales colegiados como administradores de fincas, de los cuales 250 son ejercientes³³, profesión para la cual es obligatoria la formación universitaria. El 80% de los colegiados son titulados universitarios y el 20% ha accedido a través de plan de estudios de la Escuela Oficial de Administradores de Fincas, autorizado por el Ministerio de Fomento.

La empresa tipo de nuestra región es una micro pyme compuesta por uno o dos autónomos, en ocasiones apoyado por una persona para las labores administrativas (que se ocupan de tareas la como gestión de recibos, cambios de domiciliaciones, aportación de documentación, etc.).

Además, existen un par de empresas en nuestra región de mayor tamaño (hasta 10 empleados) que realiza labores de administración de grandes centros comerciales y que cuentan también con departamento técnico de obras (dedicados única y exclusivamente a visitar, asesorar, resolver y seguir las incidencias, roturas y obras de las comunidades). Corresponde al administrador de fincas las tareas de gestionar las comunidades de propietarios (convocando las reuniones, actuando en su caso como secretario, llevando la contabilidad, etc.) y realizando tareas relativas a la administración de los edificios (lectura de contadores, coordinación de proveedores, seguimiento de las obras, etc.). En los últimos años, y pese a la crisis del sector inmobiliario, el número de colegiados ha ido en aumento.

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación	
Administrador de fincas	3313.005.9	Funciones	-Gestiona comunidades de propietarios. -Convoca y asiste a reuniones, realiza el seguimiento de obras, negociación con proveedores, seguimiento del estado de

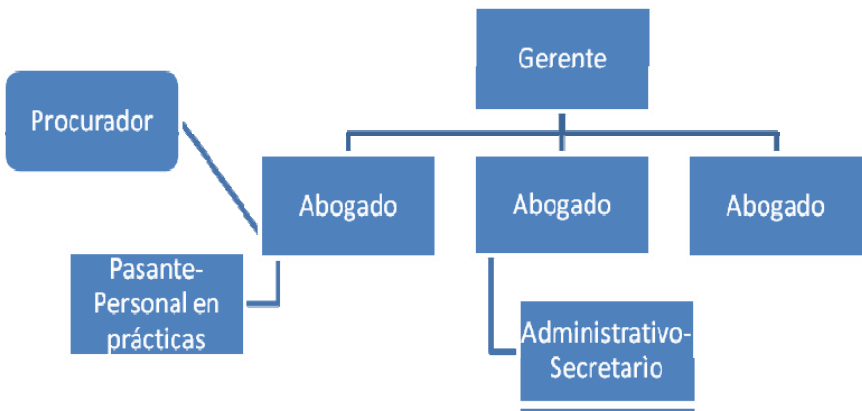
³³ Colegio de Administradores de Fincas de Asturias.

	cuentas de las comunidades. -Actúa como Secretario asistiendo al Presidente de la comunidad y redacta las actas de las juntas de propietarios.
Formación	Formación de nivel universitario (obligatorio).

5.1.2 Actividades jurídicas y de contabilidad

Las actividades jurídicas y de contabilidad se caracterizan por presentar una estructura de pirámide invertida, donde los puestos técnicos constituyen la base principal del negocio, como creadores del valor principal de la actividad profesional, y el personal de apoyo presenta estructuras más adelgazadas. Esta misma figura se replica también en los casos de profesionales, siempre microempresas o empresarios individuales, que a través de espacios de “co-working” o espacios compartidos, comparten los servicios administrativos entre varias personas.

Gráfico 27. Organigrama de un bufete de abogados



Aunque un alto porcentaje de los abogados ejercen su actividad como autónomos, una estructura de tamaño medio de un bufete de abogados podría estar compuesta por un director, a quien corresponde la dirección de la gestión comercial y de la actividad de la empresa, tres abogados, que realizarían tareas de asistencia jurídica dependiendo de la dirección y en función de sus áreas de especialización y tipo de cliente.

Dependiendo del tamaño del despacho, este equipo de personas podría estar asistido por personal en prácticas (normalmente recién graduados en Derecho, que se ocupan de tareas como: búsqueda de jurisprudencia, redacción de demandas, redacción de informes o atención a clientes) y por un administrativo o secretario/a cuyas labores fundamentales serían la atención a los clientes, la recepción de llamadas y las labores administrativas de apoyo del bufete.

Es práctica común que los despachos de abogados trabajen de forma conjunta con los procuradores en todos los casos donde la ley establezca la representación de las partes a través de procurador con carácter preceptivo. Desde el punto de vista laboral, en la mayor parte de los casos el procurador es un profesional autónomo que presta sus servicios a los despachos de abogados, aunque en ocasiones puede estar integrado en la platilla de la empresa.

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación	
Asesor jurídico (abogado)	2399.0 01.4	Funciones	Asesora y da consejo en materias jurídicas. Ejerce profesionalmente la defensa jurídica de una de las partes en juicio, así como los procesos judiciales y administrativos ocasionados por ella.
		Formación	Formación universitaria: Licenciado en Derecho.
Procurador		Funciones	Representa judicialmente a las partes en todo el procedimiento judicial actuando frente a todas las decisiones y requerimientos que adopte el tribunal y garantizando que el procedimiento judicial cumple con las normas previstas.
		Formación	Formación universitaria: Licenciado en Derecho.
Pasante (personal en prácticas)		Funciones	Asiste a los abogados del despacho en su trabajo diario (redacción de escritos, demandas, denuncias, querellas, escritos de mero trámite, en aéreas civil, penal, laboral, contencioso administrativo, fiscal, búsqueda de Jurisprudencia y doctrina; atención al cliente; archivo; traslado a Juzgados, oficinas y registros, todo ello bajo la supervisión directa del tutor).
		Formación	Formación universitaria: Licenciado en Derecho.
Administrativo-Secretario		Funciones	Se encarga de recibir las llamadas y de atender al público.
			Gestiona la información y documentación jurídica. Apoya al Director en sus funciones. Gestiona la agenda; organiza reuniones, viajes y eventos.

	Se encarga del material de la oficina y de contactar con proveedores. Actualiza informes y archivos, etc. Presta apoyo en las labores de contabilidad.
Formación	Formación Profesional en Administración Secretariado.

Gráfico 28. Organigrama de una asesoría



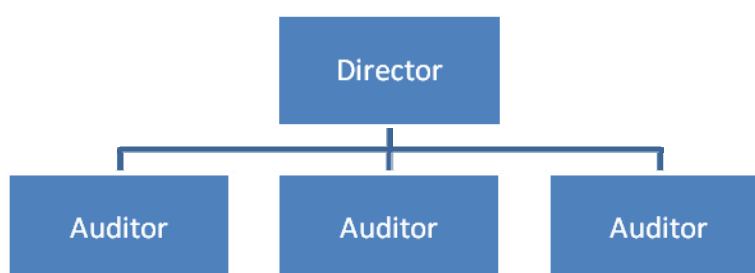
Las asesorías prestan servicios de gestión, contabilidad y asesoramiento general a empresas, especialmente en temas relacionados con aspectos fiscales y laborales.

Una empresa de tamaño medio está compuesta de varios técnicos, la mayor parte de los cuales son autónomos, especializados en cada una de las áreas de los servicios que prestan y una persona de apoyo administrativo. Con la introducción de las nuevas tecnologías, muchas de las tareas puramente administrativas se han visto notablemente mermadas y la tendencia apunta a que, con el paso del tiempo, tareas relacionadas con el archivo de documentos, la grabación de datos o la presentación de expedientes irán desapareciendo progresivamente.

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación	
Asesor de empresas (AO)	2419.009.7	Funciones	Presta servicios de asesoramiento a empresas en aspectos relacionados con la fiscalidad, tributación, laboral o jurídicas de las mismas.
		Formación	Formación universitaria en Administración y Dirección de Empresas, Economía y/o Derecho.
Asesor fiscal y	2399.002.3	Funciones	Presta servicios de asesoramiento a empresas en aspectos relacionados con la fiscalidad y la

tributario		tributación de las mismas.
	Formación	Formación universitaria en Administración y Dirección de Empresas, Economía y/o Derecho.
Asesor laboral	Funciones	Presta servicios de asesoramiento a empresas en aspectos relacionados con materias laborales (contratación, Sistema Red y Delta, declaraciones fiscales, y trámites relacionados con Seguridad Social, entre otros).
	Formación	Formación universitaria en Derecho o Graduado social.

Gráfico 29. Organigrama de una empresa de auditoría



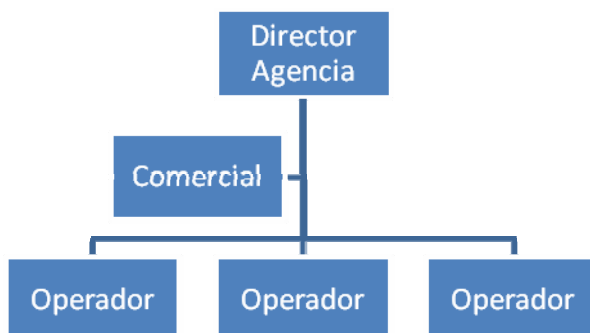
El tamaño medio de una empresa de auditoría en nuestra región es de unos 4 empleados, con formación universitaria, en los que todos ellos realizan actividades directamente relacionadas con la labor auditora y en que, en la mayor parte de ocasiones no cuentan con ningún tipo de apoyo administrativo. El director de la empresa, será un auditor debidamente habilitado como censor jurado de cuentas, responsable de supervisar y revisar las actividades realizadas por los auditores. Es imprescindible estar inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC) del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), para lo cual debe de superarse un examen de aptitud profesional organizado y reconocido por el Estado.

En ocasiones, los auditores cuentan con un Jefe de equipo que realiza estas mismas funciones. La formación universitaria más frecuente es Ciencias Económicas, Licenciado en Ciencias Empresariales, Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Licenciado en Ciencias Actariales y Financieras, Licenciado en Derecho, Profesor Mercantil o Diplomado en Ciencias Empresariales, y normalmente todos ellos cuentan con estudios adicionales o especializaciones en auditoría. No todos los técnicos en auditoría están habilitados como Auditores de cuentas, la principal diferencia es que realizan el proceso de auditoría de acuerdo a las normas establecidas, pero no pueden firmar el informe final, que queda supeditado a la revisión y firma del Auditor habilitado como tal e inscrito en el Registro.

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación	
Director de empresa de auditoría		Funciones	Supervisa las labores realizadas por el equipo de auditores bajo su responsabilidad. Dirige y desarrolla la actividad comercial de la empresa. Revisa, verifica y analiza la información económico – financiera en base a los documentos contables de las empresas. Redacta el informe que manifiesta su opinión responsable sobre la fiabilidad de la citada información, a fin de que dicha información pueda ser conocida y valorada por terceros.
		Formación	Formación universitaria (preferentemente Ciencias Económicas, Licenciado en Ciencias Empresariales, Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras, Licenciado en Derecho, Profesor Mercantil o Diplomado en Ciencias Empresariales). Estudios adicionales de Máster o especialización en Auditoría.
Técnico en auditoría	2911.004.3	Funciones	Revisa, verifica y analiza la información económico – financiera en base a los documentos contables de las empresas. Redacta el informe que manifiesta su opinión responsable sobre la fiabilidad de la citada información, a fin de que dicha información pueda ser conocida y valorada por terceros.
		Formación	Formación universitaria (preferentemente Ciencias Económicas, Licenciado en Ciencias Empresariales, Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras, Licenciado en Derecho, Profesor Mercantil o Diplomado en Ciencias Empresariales). Estudios adicionales de Máster o especialización en Auditoría.

5.1.3 Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas

Gráfico 30. Organigrama de una agencia de viajes de tamaño medio



La estructura de una agencia de viajes de tamaño medio en Asturias sería la siguiente: al frente de la oficina estaría un director de agencia, cuya función es la de dirigir y coordinar la actividad de la oficina, tanto desde el punto de vista comercial como de los recursos humanos. El perfil de esta persona es un profesional con experiencia en el sector, especialmente en aspectos relacionados con la gestión y la expansión de la oficina. El perfil formativo de esta persona es de estudios universitarios, preferiblemente en Turismo o en Gestión de Empresas.

Dependiendo de la dirección, existiría un comercial que lleva a cabo la venta y comercialización de los productos turísticos y que eventualmente actuaría como suplente del director de la agencia en su ausencia. Aunque no existen niveles mínimos de formación, esta ocupación exige preferiblemente estudios específicos en Turismo (Formación Profesional o universitarios).

Por último los operadores, serían los agentes de viajes encargados de la venta final de productos al cliente. En este sentido existen diferencias en función del tipo de trabajo desempeñado:

- Operador de clientes de empresa o grupos (oficina/"back office").
- Venta de productos vacacionales (agencia/"front office").

En el caso de los operadores de clientes de empresa o grupos es indispensable el manejo de las herramientas informáticas y operadores de reservas (fundamentalmente SAVIA-AMADEUS), así como el conocimiento de inglés (necesario para resolver las posibles negociaciones, reclamaciones o quejas directamente con los hoteles y resto de intermediarios). En los agentes de viajes de productos vacacionales (es decir los que trabajan en las agencia de viaje de cara al público) estas competencias son menos necesarias, ya que una gran parte de los productos que comercializan son paquetes turísticos, sin embargo es muy deseable que tengan habilidades sociales y un notable carácter comercial.

En todo caso es importante destacar que en ambos perfiles se valora mucho la experiencia, por encima incluso que los niveles de formación, ya que se trata de actividades donde la experiencia previa aporta un gran valor añadido.

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación
Director agencia de viajes	Funciones	Dirige la actividad de la oficina. Realiza y supervisa el plan de negocio de la oficina y se responsabiliza de la cuenta de resultados de la oficina. Coordina el personal de la oficina.
	Formación	Estudios universitarios, preferentemente en Turismo o Gestión de Empresas.
Comercial	Funciones	Realiza visitas comerciales a los principales clientes. Venta y comercialización de paquetes turísticos. Dirige la actividad de la oficina en ausencia del director.
	Formación	No existen niveles mínimos de formación, pero preferiblemente con estudios específicos en Turismo (Formación Profesional o universitaria).
Operador/Agente de viajes	Funciones	Vende servicios y productos turísticos (reserva/cancelación de vuelos, cambio de titular, información al cliente sobre condiciones de vuelo/ reserva/ cancelación, búsqueda de vuelos, resolución de incidencias, entre otros). Asiste, bajo supervisión del director, en la gestión económica-administrativa de las agencias de viajes.
	Formación	No existen niveles mínimos de formación, pero preferiblemente con estudios específicos en Turismo (Formación Profesional o universitaria).

5.1.4 Actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a las empresas

Las gestorías prestan servicios de asesoramiento en materia fiscal, contable y laboral, y específicamente, realizan en nombre de terceros los trámites necesarios para la solicitud y seguimiento de tramitaciones ante cualquier órgano de la Administración Pública en virtud de los convenios suscritos con la Administración.

Gráfico 31. Organigrama de una gestoría

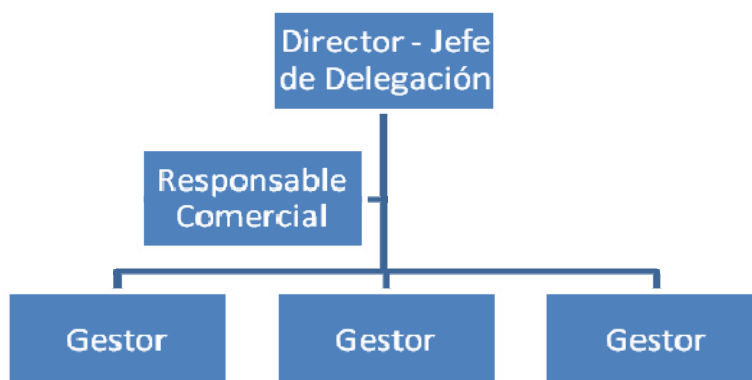


Una empresa tipo en nuestra región estaría compuesta por un director o responsable, en muchos de los casos sería un gestor administrativo. Los gestores, están habilitados por la Administración, mediante su colegiación en el correspondiente Colegio de Gestores, para llevar a cabo trámites en nombre de terceros ante cualquier órgano de la Administración Pública. Para su colegiación es imprescindible estar en posesión de un título universitario (Licenciado en Derecho, Licenciado en Ciencias Económicas, Licenciado en Ciencias Empresariales, Licenciado en Ciencias Políticas). En Asturias hay 110 colegiados, de ellos 66 son ejercientes y 44 no ejercientes (es decir que o bien no tienen una gestoría propia o bien trabajan para terceros).

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación
Gestor administrativo titulado	2399.003.2	Funciones Realiza los trámites necesarios para la solicitud, seguimiento y resolución de tramitaciones ante cualquier órgano de la Administración pública (Agencia Tributaria, Catastro, Dirección General de Tráfico, Tesorería de la Seguridad Social, etc.). Formación Titulado universitario (Licenciado en Derecho, Licenciado en Ciencias Económicas, Licenciado en Ciencias Empresariales, Licenciado en Ciencias Políticas).
Administrativo		Funciones Realiza las gestiones administrativas propias de la actividad de la empresa.

	Realiza las gestiones administrativas pertinentes ante las Administraciones Públicas. Atiende las llamadas telefónicas y las se ocupa de las tareas de recepción de clientes. Gestiona y negocia con proveedores los servicios y materiales de la empresa. Apoya al Director en sus funciones. Actualiza informes y archivos, etc.
Formación	Formación profesional en la rama de Administración y Finanzas (Ciclos medio y/o superior).

Gráfico 32. Organigrama de una empresa de organización de convenciones y ferias

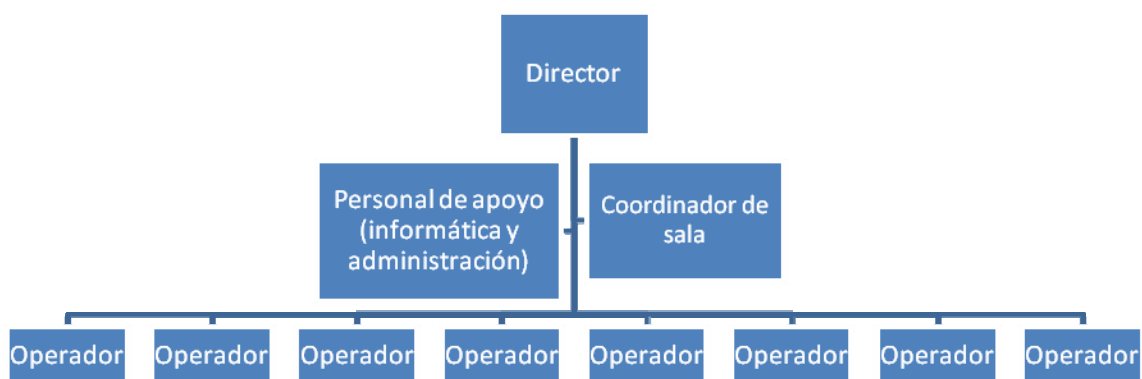


Una empresa de organización de convenciones y ferias de tamaño medio, cuenta con un director o Jefe de delegación, normalmente con estudios universitarios, un responsable comercial que realiza la captación de eventos y varios gestores u operadores, que se ocupan de realizar las labores directamente relacionadas con la organización de convenciones y eventos (desde la organización de viaje y la logística del grupo hasta la preparación del evento: alquiler del espacio, contratación de equipos, actividades complementarias, etc.).

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación
Director	Funciones	Dirige y coordina la actividad de la empresa. Dirige las acciones comerciales y se responsabiliza de la cuenta de resultados de la agencia. Organiza el equipo y gestiona el personal.

	Formación	No existe un nivel de formación obligatorio, pero normalmente el nivel de estudios es universitario.
Responsable comercial	Funciones	Comercializa, visita y promueve la venta de productos entre clientes, efectuando asesoramiento técnico con el fin de garantizar la satisfacción del cliente.
	Formación	No existe un nivel de formación obligatorio, se prima la orientación comercial y la experiencia.
Gestor	Funciones	Realiza las labores directamente relacionadas con la organización de convenciones y eventos (desde la planificación del viaje y la logística del grupo hasta la organización del evento: alquiler del espacio, contratación de equipos, organización de actividades complementarias, etc.).
	Formación	No existe un nivel de formación obligatorio, pero como mínimo se exige formación profesional.

Gráfico 33. Organigrama de una empresa centro de llamadas



Aunque, como se ha visto en este estudio el tamaño de una empresa de llamadas, especialmente aquellas no implantadas en el cliente, suele tener entre los 400 y los 170 puestos por plataforma, el organigrama de una empresa de este tipo es el siguiente: al frente

de la misma se encuentra la dirección, cuya labor es dirigir la actividad de la misma, llevar a cabo la labor comercial y gestionar los recursos humanos. Además existe un departamento de apoyo para los aspectos relacionados con la informática y la administración, al frente de los cuales estará, en la mayor parte de los casos, una persona con formación académica (normalmente universitaria) en las materias propias de su actividad. Por su parte los operadores, son los trabajadores que realizan las labores de asistencia telefónica y atención al cliente en los sectores específicos en los que de soporte el centro de llamadas. Para estas personas no existe un nivel mínimo de formación exigible, aunque se precisa como mínimo el bachiller o formación profesional, además, y dependiendo del tipo de soporte que estén prestando se requerirán idiomas o conocimientos específicos (productos financieros, procedimientos y trámites con las administraciones, etc.).

Puesto de trabajo	Código CNO	Perfil de la ocupación	
Operador centro de llamadas		Funciones	Atiende las llamadas de los clientes para la resolución de dudas y reclamaciones. Realiza labor comercial telefónica.
		Formación	No se exige un nivel mínimo de formación, pero normalmente se requiere estudios de bachillerato o formación profesional.

5.2 Tendencias de las ocupaciones del sector: ocupaciones en declive y nuevas ocupaciones

a) Crecimiento de la demanda del abogado de empresa

Es una realidad que las necesidades jurídicas de las empresas se incrementarán para gestionar un mayor número de asuntos judiciales y extrajudiciales, así como para asesorar el mayor número de operaciones corporativas, comerciales y financieras que en el futuro exigirá la intervención de un abogado. Sirva como ejemplo de la creciente regulación a la que están sometidas las actividades el que en 2008 el BOE ocupó 83.000 páginas, los boletines de las Comunidades Autónomas 690.000 páginas y el de las Comunidades Europeas más de un millón. En concreto, y en un escenario de globalización de las relaciones económicas y financieras la figura del “corporate lawyer” o abogado de empresa con perfil internacional tendrá una notable demanda. El perfil de este profesional es el de un profesional, licenciado en derecho con conocimientos profundos en materia mercantil y societaria y/o Master en Asesoría Jurídica de Empresas y dominio del inglés.

b) Posible supresión de la figura del procurador

Durante la redacción de la llamada Ley del Ómnibus³⁴, publicada para adaptar la legislación española a la Directiva Bolkestein³⁵, que persigue eliminar trabas burocráticas del sector

³⁴ Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

servicios, la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) solicitó la eliminación de la exclusividad que tienen los procuradores para ejercer la representación procesal ante los tribunales permitiendo a los abogados realizar estas actividades y facilitando los trámites telemáticos. Finalmente, durante el proceso de aprobación en el Congreso una enmienda permitió que ambas profesiones se sigan desarrollando de forma independiente. En todo caso, el hecho de que esta figura jurídica no esté presente en otras legislaciones europeas, así como los avances telemáticos entre la Administración y el usuario, deja la puerta abierta a una posible liberalización/no obligatoriedad en un futuro.

c) Auditores de cuentas: agentes contra la desconfianza económica

La profesión de los auditores es una de las columnas para salir de la crisis económica a través de la recuperación de la confianza perdida, transmitiendo al inversor seguridad en los datos que sirven de base para la toma de sus decisiones. En este sentido se ha dictado la nueva ley que regula al sector³⁶ que ha reforzado la exigencia de imparcialidad de la labor de estos profesionales y aclarado el régimen sancionador. El incremento de la cantidad y complejidad de los instrumentos financieros existentes en el mercado y la aprobación de requisitos cada vez más exigentes por parte de los reguladores contables, han incrementado notablemente la demanda de profesionales con profundos conocimientos tanto de las normas internacionales de contabilidad, como de las que el nuevo Plan General de Contabilidad incorpora en el orden interno.

Esta demanda no es meramente coyuntural, sino permanente en el tiempo, dado que todas las empresas tienen la obligación legal de elaborar los estados contables y depositar y publicar sus cuentas anuales, así como liquidar los correspondientes impuestos. Muchas de ellas, además, precisan auditar sus estados financieros.

d) Crece la demanda de agentes de centros de llamadas multilingües y con altos niveles de formación.

De acuerdo con el estudio realizado sobre el sector de los call/contact centers de Madrid³⁷, lugar donde se concentra la mayor parte de las ofertas de empleo de este sector, en la capital hay facilidad para encontrar personal que hable inglés, francés o portugués. En cambio, el idioma que mayor dificultad de personal presenta es el árabe. Además, resulta complicado encontrar personal con dos o más idiomas.

En los call/contact centers de Madrid es habitual que los empleados tengan al menos una licenciatura y hablen dos o más idiomas. La mayor parte de los profesionales del call/contact center en Madrid han recibido formación especializada para ocupar su actual puesto de trabajo.

5.3 Competencias requeridas por las innovaciones organizativas, productivas y/o comunicativas del sistema.

La Comunidad Autónoma de Madrid ha presentado recientemente las conclusiones de un estudio sobre los perfiles competenciales más demandados por el mercado, así como las necesidades formativas para que los universitarios consigan su primer empleo y para un

³⁵ Directiva 2006/123/CE.

³⁶ Reforma de la Ley de Auditoría -Ley 12/2010 de 30 de junio.

³⁷ "Call/Contact Centres y Centros de Servicios Compartidos en Madrid", ABANLEX, Diciembre 2008.

adecuado desempeño de su actividad profesional. UE-Converge³⁸ es un foro pionero en Internet en el que las 16 universidades públicas y privadas madrileñas han tenido la oportunidad de recabar, a través de un comité de expertos, la opinión de 220 empresas e instituciones.

La principal conclusión del estudio, coincidente con las opiniones recabadas en las entrevistas realizadas con los gerentes de varias empresas asturianas entrevistados durante la redacción de este estudio, puede resumirse en que **los estudios universitarios están la altura de lo que la empresa necesita en cuanto a los conocimientos que provee, pero necesita fortalecer los aspectos transversales, así como la formación práctica de sus estudiantes.**

En concreto:

a) La formación práctica: asignatura obligatoria en las Universidades.

El estudio puso de manifiesto el alto interés de las empresas por los programas de prácticas, de hecho un 95% de las empresas entrevistadas estaba interesada en acoger a universitarios en prácticas, considerándolas como una eficaz fuente de captación de talento. Las empresas consideran que los programas de prácticas debían ser parte de los grados, y como tal, evaluarse por objetivos y por competencias.

b) Las competencias sociales y transversales: el aspecto más valorado por las empresas.

Las empresas valoran muy especialmente competencias sociales y transversales como: el trabajo en equipo, la capacidad para aprender o la preocupación por la calidad. En el caso concreto de las compañías por encima de 10.000 trabajadores se concede especial importancia a la capacidad de trabajar en un contexto internacional y al trabajo en equipo.

c) Principales déficits de los universitarios españoles: las competencias y habilidades personales.

Las empresas identificaron como los mayores déficits aspectos relacionados con la toma de decisiones y resolución de problemas, la ausencia de preocupación por la calidad y la escasa planificación y gestión del tiempo.

En este sentido es importante destacar que una de las tendencias que comienzan a observarse en el mercado y que comienzan a solicitar algunas empresas internacionales son los nuevos requisitos de competencias, a los que otorgan en algunos casos, más importancia que a las cualificaciones académicas o las aptitudes profesionales: pensamiento creativo, capaz de trabajar de forma calmada o con agilidad en un entorno de gran estrés, valor, sobre todo en medio del caos, “habilidades para priorizar”... son algunas de ellas. La capacidad de innovación, es también uno de los requisitos más demandados: se buscan profesionales que hayan demostrado creatividad en el manera de obtener sus resultados y muy adaptables a nuevas situaciones. Es necesario hacer cosas nuevas, inventar productos o servicios, diversificar, aprender de otros sectores, buscar canales diferentes, importar ideas de éxito probado o, lo que es mejor, crearlas.

d) El inglés: asignatura pendiente

El idioma más demandado por las empresas es el inglés, seguido del francés. Los mayores déficits se refieren al inglés, especialmente a su expresión oral, y sobre todo en el sector

³⁸ “Formación universitaria versus demandas empresariales”, Espacio de intercambio de conocimiento entre las universidades de la comunidad de Madrid y la empresa, 2009. Fundación Universidad Empresa.

turismo. La demanda de conocimientos de inglés es mayor en las empresas más grandes (80% en las empresas con más de 10.000 empleados frente a 70% en las que tienen menos de 100 trabajadores).

e) Competencias y conocimientos específicos

A continuación se presentan, desglosado por sectores, los mayores déficits y las principales competencias y conocimientos específicos demandados por las empresas. Para la elaboración de estos listados se han utilizado no sólo los resultados del estudio UE-Converge sino también las opiniones de los empresarios del sector entrevistados nuestra región.

Tabla 23. Competencias y conocimientos requeridos a los universitarios graduados en Administración y Dirección de Empresas

LOS MAYORES DÉFICITS	LO MÁS IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS
• Diseño y gestión de proyectos • Organización y administración de empresas • Dirección comercial	• Organización y administración de empresas • Contabilidad financiera • Régimen fiscal de la empresa

Tabla 24. Competencias y conocimientos requeridos a los universitarios graduados en derecho

LOS MAYORES DÉFICITS	LO MÁS IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS
• Capacidad de creación y estructuración normativa • Experiencia profesional (prácticas)	• Capacidad para el manejo de fuentes jurídicas (legales, jurisprudenciales y doctrinales) • Capacidad para redactar escritos jurídicos • Capacidad para utilizar la red informática (internet) en la obtención de información y en la comunicación de datos

Tabla 25. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de agencias de viajes

LOS MAYORES DÉFICITS	LO MÁS IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS
• Formación en Amadeus • Experiencia profesional (prácticas)	• Sólida formación en Amadeus • Habilidades comerciales y clara orientación

	al cliente • Conocimiento del producto (destinos turísticos: geografía y patrimonio histórico-artístico, y natural) • Capacidad de iniciativa y de resolución de problemas
--	--

Tabla 26. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de actividades administrativas

LOS MAYORES DÉFICITS	LO MÁS IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS
• Experiencia profesional (prácticas) • Habilidades comerciales y clara orientación al cliente	• Sólida formación en aplicaciones informáticas • Habilidades comerciales y clara orientación al cliente • Capacidad de iniciativa y de resolución de problemas

Tabla 27. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de empresas de organización de eventos y convenciones

LOS MAYORES DÉFICITS	LO MÁS IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS
• Formación en Amadeus (back office) • Experiencia profesional (prácticas)	• Sólida formación en Amadeus (back office) • Habilidades comerciales y clara orientación al cliente • Capacidad de iniciativa y de resolución de problemas • Conocimiento de otros idiomas, especialmente inglés

Tabla 28. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de centros de llamadas

LOS MAYORES DÉFICITS	LO MÁS IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS ³⁹
----------------------	---

³⁹ De acuerdo con el “El estudio de necesidades formativas para el sector de Contact Center” elaborado por la Asociación, mientras que hace años un buen vendedor de producto era un muy buen candidato, en la actualidad además de una formación académica acorde al puesto y un buen conocimiento de las herramientas básicas de informática, se necesitan una serie de habilidades que satisfaga la demanda del mercado actual.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos informáticos • Idiomas • Atención al cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de comunicación • Flexibilidad cultural • Empatía • Capacidad de trabajo en equipo • Buena técnica vocal y verbal • Habilidad emocional en tratamiento de conflictos • Competencias comerciales |
|--|---|

6 El sistema formativo: situación actual y necesidades de mejora

6.1 Formación reglada

6.1.1 La formación en las actividades inmobiliarias

Las actividades de intermediación inmobiliaria podrán ser ejercidas libremente sin necesidad de estar en posesión de título alguno ni de pertenencia a ningún Colegio Oficial según establece el Real Decreto-ley 4/2000 de 23 de junio de Medidas Urgentes de Liberalización en el Sector Inmobiliario y Transportes y que dio campo libre al desarrollo de la profesión. Este Real Decreto del 2000 liberalizó la intermediación inmobiliaria con el objetivo de introducir mayor competencia en el mercado y reducir el precio de la vivienda. **Por este motivo, a día de hoy, cualquier persona puede ejercer de gestor inmobiliario.** En todo caso, no se debe confundir gestor inmobiliario con Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API) que es el profesional con la formación y habilitación legal necesaria para la intermediación y asesoramiento técnico en transacciones inmobiliarias, cuya actividad está regulada por el Estado. Además, y sobre todo, es el único que posee un título oficial expedido por el Ministerio de Vivienda y se podría definir como el ‘mediador cualificado’. En este sentido el Real Decreto 1294/2007, de 28 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y de su Consejo General, **exige la formación universitaria y la colegiación como requisitos para ser Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API).**

Por lo que se refiere al ejercicio de la **administración de fincas**, actualmente sólo hay dos fórmulas de acceso a la profesión:

- la posesión de determinados títulos universitarios superiores: Licenciados en Derecho, en Ciencias Políticas, Económicas y Comerciales, en Ciencias Empresariales, en Administración y Dirección de Empresas, en Arquitectura, en Ciencias Químicas, Diplomados en Ciencias Económicas y Empresariales, Profesores Mercantiles, Procuradores de los Tribunales de Justicia, Ingenieros Agrónomos, Ingenieros de Montes, Veterinarios, Ingenieros Técnicos Agrícolas, Ayudantes de Montes, Ingenieros Técnicos Forestales, Arquitectos (tanto Superiores como Técnicos), Graduados Sociales y Diplomados en Relaciones Laborales, Ingenieros Técnicos de Obras Públicas, Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, Ingenieros Industriales (Superiores y Técnicos), Ingenieros de Minas y Licenciados en Geografía e Historia.

- b) aprobar el plan de estudios de la Escuela Oficial de Administradores de Fincas, autorizado por el Ministerio de Fomento, cuya docencia imparten once Universidades españolas, mediante la creación de un título propio de cada una de ellas, con un mínimo de 180 créditos, y que se desarrolla en tres años.

La formación reglada del sector inmobiliaria comprende estudios universitarios y ciclos formativos de Grado Medio y Superior. En Asturias existen las siguientes titulaciones para el sector inmobiliario.

6.1.1.1 Estudios Universitarios

La Universidad de Oviedo dispone de los Grados de Derecho, Económicas, Ciencias Empresariales, Administración y Dirección de Empresas, Graduado Social, Relaciones Laborales y Geografía e Historia.

6.1.1.2 Ciclos formativos de Grado Medio y Superior

El itinerario formativo ADMIN 31 de Grado Superior en Administración y Finanzas tiene una duración de 2.000 horas a realizar en dos cursos académicos. La competencia general de estos estudios es organizar y realizar la administración y gestión de personal, de las operaciones económico-financieras y de la información y asesoramiento a clientes o usuarios, tanto en el ámbito público como privado, según el tamaño y actividad de la empresa y organismo y de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la normativa vigente.

Tal como se recoge en el Real Decreto 1674/94 que establece el currículo y el Real Decreto 1659/94 que establece el título y las enseñanzas mínimas, **esta formación se asocia a los puestos de trabajo de asesor inmobiliario.**

Esta titulación se imparte en los siguientes centros: IES de Llanes, CIPF de Industrial y de Servicios de Gijón (La Laboral), IES nº1 Gijón, IES Mata Jove (Gijón), IES Cuenca del Nalón (La Felguera), IES Alto Nalón (Barredos), IES Sánchez Lastra (Mieres), CIPF Vallinello, IES Pravia, IES Escultor Juan de Villanueva (Pola de Siero), IES Noreña, IES Fleming (Oviedo), IES Concejo de Tineo, IES Galileo Galilei (Navia).

Uno de los aspectos clave de esta formación es su orientación práctica, un elemento de gran relevancia para el acceso al mercado de trabajo. Así lo confirman las estadísticas de inserción laboral de los estudiantes que han realizado las prácticas que forman parte de la formación de estos ciclos, donde las tasas de inserción alcanzan a más de la mitad de los estudiantes, tal como se muestra a continuación:

Tabla 29. Porcentajes de inserción laboral de los estudiantes de los ciclos formativos

Ciclo formativo	Curso 2005/2006	Curso 2006/2007	Curso 2007/2008	Curso 2008/2009 ⁴⁰
Grado Medio “Gestión administrativa”	58%	65%	65%	54%
Superior “Administración y Finanzas”	62%	70%	63%	54%
Fuente: Servicio de Formación Profesional Inicial y Aprendizaje Permanente. Consejería de Educación de Principado de Asturias y Memoria del Consejo de Asturias de la Formación Profesional 2009				

6.1.2 Actividades jurídicas y de contabilidad

La Formación Reglada comprende estudios universitarios y ciclos formativos de grado medio y superior. En Asturias existen las siguientes titulaciones:

6.1.2.1 Estudios Universitarios

Graduado en Derecho

La profesión por excelencia del titulado en Derecho es el libre ejercicio de la abogacía, que no sólo abarca la defensa de los intereses de los particulares ante la instancia judicial, sino que cada día expande su ámbito a la órbita del asesoramiento profesional en el campo financiero, del urbanismo, etc. En la misma esfera jurídica de la intervención ante los tribunales de justicia y la gestión de los procesos se encuentra la profesión autónoma de procurador de los tribunales.

Tanto el acceso al ejercicio de la abogacía como procurador de los tribunales está regulado por la Ley 34/2006, de 30 de octubre. **Esta ley, que entrará en vigor en 2011, exige una acreditación previa de capacitación profesional más allá de la obtención de la titulación universitaria, que reconozca una formación práctica adicional al Grado de Derecho.** Esta formación adicional se adquirirá a través de la realización de cursos de formación acreditados conjuntamente por el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Educación y Ciencia a través del procedimiento que reglamentariamente se establezca. Los cursos de formación para abogados y procuradores podrán ser organizados e impartidos por Universidades, públicas o privadas, de acuerdo con la normativa reguladora de la enseñanza universitaria oficial de postgrado, y por las escuelas de práctica jurídica, y se completarán con la realización de las prácticas externas. El proceso de capacitación profesional culmina con la evaluación de la aptitud profesional, que tiene por objeto acreditar, de modo objetivo, formación práctica suficiente para el ejercicio de las profesiones.

Graduado en Contabilidad y Finanzas

A pesar de ser el Grado en Contabilidad y Finanzas nuevo en los planes de estudio de la Universidad de Oviedo, da continuidad al ya consolidado Título de Diplomado en Ciencias Empresariales.

⁴⁰ Familia profesional de administración.

La versatilidad de los estudios y su flexibilidad para adaptarse a múltiples sectores de actividad arroja unos altos niveles de empleo. La E.U. de Estudios Empresariales de Oviedo viene realizando desde el año 2006 una encuesta continua de empleabilidad a los alumnos diplomados. De la misma se desprende que en 2007, un 71,2% de los titulados (tomando como base el periodo de referencia de la encuesta) estaban trabajando.

La demanda social de expertos en Contabilidad y Finanzas está avalada por datos objetivos. Así, los estudios de inserción del Servicio de Orientación y Planificación Profesional de la Universidad Carlos III de Madrid⁴¹, muestran que más del 57% de los licenciados en Administración de Empresas, Economía, estudios conjuntos de Economía-Derecho y Administración de Empresas-Derecho y de los diplomados en Ciencias Empresariales trabajan en actividades funcionales relacionadas con Finanzas, Contabilidad, Auditoría y Consultoría. En este mismo sentido, en el Libro Blanco de Economía y Empresa se señala que los conocimientos específicos más importantes a juicio de los empleadores, serían contabilidad financiera, contabilidad de costes y dirección financiera.

Se trata de una titulación con una clara orientación profesional que, además, ofrece una sólida base para estudios avanzados posteriores en estos campos. Concretamente, las principales áreas en las que pueden desarrollar su labor los futuros graduados son las siguientes (en negrita las que tienen relación directa con este estudio):

- **Administración: contabilidad, fiscalidad, nóminas y seguridad social.**
- Gestión financiera.
- Asesoría y consultoría de gestión.
- Entidades financieras y de seguros.
- **Auditoría.**
- **Ejercicio profesional: informes, expedientes, peritajes judiciales, valoración de empresas, etc.**

6.1.2.2 Estudios de Postgrado

La Universidad de Oviedo dispone de dos títulos propios relacionados con la ocupación de auditor de cuentas:

a) Experto Universitario en Auditoría de Cuentas

Este curso, de 850 horas, tiene como objetivo formar profesionales en el ámbito de la Auditoría de Cuentas. Como requisito de acceso se exige estar en posesión de cualquiera de las siguientes titulaciones: Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Licenciado en Economía, Diplomado en Ciencias Empresariales y/o Profesionalidad y Acceso a la Universidad Superado.

Los participantes, una vez superado el curso de Experto en Auditoría de Cuentas, quedan eximidos de la realización del examen para el acceso al Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC).

b) Máster en Auditoría de Cuentas y Contabilidad Superior

⁴¹ Informe de Gestión 2006, SOPP.

El Máster de 1.600 horas de duración, está dirigido a todas aquellas personas que deseen formarse como especialistas en el campo de la auditoría y sean Diplomados, Licenciados o Ingenieros.

6.1.3 Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos

La Formación Reglada comprende estudios universitarios y ciclos formativos de grado medio y superior. En Asturias existen las siguientes titulaciones:

6.1.3.1 Estudios Universitarios

Graduado en Turismo

La Universidad de Oviedo imparte este grado en la Escuela Universitaria Jovellanos de Gijón (centro propio pendiente de cambio de denominación) y en Oviedo en la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias (centro privado adscrito).

El título propuesto, Grado en Turismo, es una transformación de un título ya existente, Diplomatura en Turismo, que se viene impartiendo en la Escuela Universitaria Jovellanos desde el curso 1997/98 y que se complementa con el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo desde el curso 2006/07.

En el curso 1996/97, la Universidad de Oviedo amplía su oferta formativa con los estudios de la Diplomatura en Turismo, impartidos en la Escuela Universitaria Jovellanos en el campus de Gijón y en la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias de Oviedo, como centro adscrito a la Universidad. La oferta de plazas es de 220, en cada uno de los cuatro primeros cursos de implantación del Grado, a impartir en ambos centros. Como puede verse a continuación, en el último curso 2008/2009 casi un tercio de la oferta quedó sin cubrir, en una tendencia de pérdida de estudiantes que está experimentando la Universidad de Oviedo en su conjunto.

Tabla 30. Evolución de los estudiantes en Diplomatura de Turismo de la Universidad de Oviedo

Curso Académico	Diplomatura en Turismo	
	Nº alumnos	Alumnos nuevo ingreso
2004/2005	1085	270
2005/2006	1107	267
2006/2007	1048	239
2007/2008	940	198
2008/2009	829	144
Fuente: Universidad de Oviedo, 2010		

6.1.3.2 Estudios de Postgrado

Máster Universitario en Dirección y Planificación de Turismo

El máster tiene una duración de dos cursos académicos, durante los que el alumno cursa un total de 120 ECTS. La realización del mismo requiere la asistencia, al menos, al 80% de las sesiones presenciales de cada una de las asignaturas impartidas.

Los contenidos se organizan en seis módulos de 15 créditos ECTS. El programa se completa con la elaboración de un Trabajo Fin de Máster, así como la realización de prácticas externas en empresas e instituciones turísticas.

Al máster tendrán acceso preferente los titulados en turismo y en áreas económicas, jurídicas y sociales, al ser éstas las titulaciones que ofrecen la formación previa más adecuada para superar con éxito el programa máster. Es requisito obligado contar con un nivel idioma inglés equivalente al B1 del marco de referencia europeo (nivel intermedio).

6.1.3.3 Estudios de Especialización

La Universidad de Oviedo dispone de un título propio de **Especialista Universitario en Gestión de Turismo de Reuniones**. Esta formación, dirigida a titulados universitarios y personas vinculadas al sector turístico e interesadas en fortalecer su formación en el campo del Turismo de Negocios (siempre que reúnan los requisitos necesarios para el acceso a la Universidad), se imparte en la Escuela de Turismo de Asturias.

La formación tiene una duración de 1.200 horas agrupada en 4 bloques temáticos⁴², que a su vez se desarrollarán en diferentes asignaturas, que permiten ahondar en el conocimiento y especialización del alumno en la dirección y gestión del Turismo de Reuniones. El módulo 5 se corresponde con la presentación de diferentes propuestas y presentaciones por parte de profesionales de reconocido prestigio en el sector de Eventos y que se distribuye en 5 Mesas de trabajo, Charlas-coloquios y visitas de estudio. El módulo 6, persigue que el alumno ponga en valor las competencias adquiridas durante el curso, pudiendo optar entre:

- Realizar prácticas en una empresa del sector, durante un período de tres meses, concluyendo con una Memoria de dichas prácticas.
- Realizar un Proyecto de Investigación, que concluirá con Memoria relacionada con alguno o varios de los módulos del curso, en su vertiente práctica o teórica, no siendo obligatorio que tenga una parte empírica.

6.1.3.4 Ciclos formativos de Grado Medio y Grado Superior

En Asturias se imparten los siguientes ciclos formativos:

a) Agencias de viajes y Gestión de eventos (Ciclo formativo de Grado Superior).

Con una duración de 2.000 horas, la competencia general de esta titulación es: programar y realizar viajes combinados y todo tipo de eventos, vender servicios turísticos en agencias de viajes y a través de otras unidades de distribución, proponiendo acciones para el desarrollo de sus programas de marketing y asegurando la satisfacción de los clientes.

Los Técnicos Superiores en Agencias de Viajes y Gestión ejercen su actividad en el sector turístico, en el subsector de las agencias de viajes minoristas, mayoristas y mayoristas-minoristas, así como en las agencias especializadas en recepción y eventos.

Se trata de trabajadores por cuenta propia que gestionan su propia agencia de viajes o eventos, o de trabajadores por cuenta ajena que ejercen su actividad profesional como empleados o jefes de oficina y/o departamento en las áreas funcionales de:

a) Administración.

⁴² 1.- Mercado y destino; 2.- Desarrollo; 3.- Económico y 4.- Herramientas

- b) Reservas.
- c) Producto.
- d) Venta de servicios/productos turísticos y eventos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son:

- Jefe/a de oficina de agencia de viajes.
- Jefe/a de departamento en agencia de viajes.
- Agente de viajes.
- Consultor/a de viajes.
- Organizador/a de eventos.
- Vendedor/a de servicios de viaje y viajes programados.
- Promotor/a comercial de viajes y servicios turísticos.
- Empleado/a del departamento de «booking» o reservas.

Se imparte en el CFP Hostelería y Turismo de Gijón y en el IES La Magdalena en Avilés.

b) Gestión de alojamientos turísticos (Ciclo formativo de Grado Superior)

Con una duración de 2.000 horas, la competencia general de esta titulación es organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción del cliente.

El Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos ejerce su actividad habitualmente en el sector turístico, en especial en el subsector de los alojamientos turísticos tanto hoteleros como extra hoteleros.

Entre las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes destaca el coordinador de eventos.

El CFP Hostelería y Turismo de Gijón es el único centro de la región que imparte estos estudios.

c) Guía, Información y Asistencias Turísticas (Ciclo formativo de Grado Superior)

Con una duración de 2.000 horas, la competencia general de esta titulación es: planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos.

El Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas ejerce su actividad en el sector turístico, entendido éste en su sentido más amplio, lo que incluye todo tipo de eventos, terminales de viajeros y empresas de transporte, además de las áreas turísticas tradicionales, como destinos y puntos de información entre otros. Está además capacitado para la creación e implantación de planes y actividades de desarrollo locales, ligados al mismo sector.

Se trata tanto de trabajadores por cuenta ajena como propia, incluyendo la posibilidad de ocupar puestos en administraciones públicas o entes de características similares (consorcios, patronatos, etc.).

Las ocupaciones más relevantes son, entre otras: encargado/a de servicios en eventos y coordinador de eventos. Se imparte en CIFP Hostelería y Turismo de Gijón y en el IES La Magdalena en Avilés.

La inserción laboral de la familia profesional donde se encuadran estos estudios, Hostelería y Turismo, es la más alta de Asturias, el 80% en 2009, de acuerdo con los datos publicados por el Consejo de Asturias para la Formación Profesional. No obstante, no se dispone de las cifras desglosadas relativas a la inserción laboral para los estudios relacionados específicamente con las agencias de viajes u organización de eventos. En este sentido, las personas consultadas de los servicios de inserción laboral que imparten estos módulos, han indicado que en la inserción laboral en agencias de viaje es baja, ya que la mayor parte de los estudiantes bien continúan con su formación o bien obtienen su primer empleo en otros sectores del turismo.

6.1.4 Actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a las empresas

La Formación Reglada comprende estudios universitarios y ciclos formativos de grado medio y superior. En Asturias existen las siguientes titulaciones:

6.1.4.1 Estudios Universitarios

Tal como se ha mencionado anteriormente, la Universidad de Oviedo dispone de los Grados de Derecho, Económicas, Ciencias Empresariales, Administración y Dirección de Empresas, Graduado Social y Relaciones Laborales.

6.1.4.2 Ciclos formativos de Grado Medio y Grado Superior

En Asturias se imparten los siguientes ciclos formativos:

- a) (ADG305_1) Ayudante de servicios administrativos y generales (Formación Profesional Inicial).

Especialmente diseñada para los jóvenes que abandonan la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) sin alcanzar los objetivos de esta etapa educativa. Esta titulación tiene una duración de 990 horas, la competencia general de estos estudios es: distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

Esta titulación se imparte en: IES Mata-Jove (Gijón), IES Noreña, IES Galileo Galilei (Navia), CFPE Academia Llana (Oviedo), CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios (Gijón), IES Infiesto, IES Doctor Fleming (Oviedo) y IES Nº5 Avilés.

- b) (ADG-201) Gestión administrativa (Ciclo formativo de Grado Medio).

Este ciclo formativo, con una duración de 2.000 horas tiene como competencia general: Realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes como técnico de gestión administrativa son los siguientes:

- 1) Auxiliar administrativo.
- 2) Ayudante de oficina.
- 3) Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
- 4) Administrativo comercial.
- 5) Auxiliar administrativo de gestión de personal.
- 6) Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
- 7) Recepcionista.
- 8) Empleado de atención al cliente.
- 9) Empleado de tesorería.
- 10) Empleado de medios de pago.

Esta titulación se imparte en: IES Cuenca del Nalón (La Felguera), IES Alto Nalón (Barredos), IES de Noreña , IES Mata-Jove (Gijón), IES de Pravia, IES Cangas del Narcea, COL López y Vicuña (Gijón), IES Sánchez Lastra (Mieres), IES Escultor Juan de Villanueva (Pola de Siero), IES Nº5 Avilés, IES Infiesto, CFPE Academia Llana (Oviedo), CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios (Gijón), IES Doctor Fleming (Oviedo), CIFP Valliniello, IES Llanes, IES Carmen y Severo Ochoa (Luarca), COL San Eutiquio (Gijón), CFPE María Inmaculada (Oviedo), IES Nº1 Gijón, IES Rey Pelayo (Cangas de Onís).

c) (ADM32) Secretariado (Ciclo formativo de Grado Superior).

Este ciclo formativo tiene una duración de 1.300 horas y su competencia general es: organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información procedente o con destino a los órganos ejecutivos, profesionales y de gestión en lengua propia y/o extranjera, así como representar a la empresa y fomentar la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

Se imparte únicamente en tres centros de la región: IES Sánchez Lastra (Mieres), IES Nº5 Avilés y IES Doctor Fleming (Oviedo).

6.2 Formación Profesional no reglada

Lo que hasta ahora se denominaba Formación Ocupacional y Continua se engloba actualmente bajo el nombre común de **Formación para el Empleo**, que comprende la formación encaminada a lograr una preparación específica para el trabajo que facilite la inserción laboral y el reciclaje profesional. Los colectivos a los que se dirige la formación ocupacional son:

- Desempleados.
- Trabajadores en activo.

Este nuevo concepto de formación, supone la integración de la formación ocupacional (destinada a los trabajadores desempleados) y la formación continua (dirigida a los trabajadores ocupados) en un único subsistema caracterizado por su carácter gratuito y de igualdad en el acceso de los trabajadores y las empresas a la formación; que pretende mejorar

la empleabilidad de los trabajadores -en especial, aquellos con mayores dificultades de inserción o de mantenimiento del empleo-, promover la acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la formación o de la experiencia laboral, fomentar la orientación profesional y contribuir a la mejora de la capacidad productiva y competitiva de nuestras empresas.

Una parte importante de esta formación se imparte desde las asociaciones sindicales, cuya oferta se diseña en función de las demandas de formación del sector.

CCOO dispone de una amplia oferta formativa en distintas modalidades, presencial, on line y mixta disponible tanto para trabajadores en activo y desempleados. La oferta más amplia está dirigida a los primeros y se estructura en torno a los sectores de actividad que están regulados a través de convenios colectivos, y que en el caso del estudio son:

- Empresas de gestión y mediación inmobiliarias.
- Despachos de técnicos tributarios y asesores fiscales.
- Gestorías administrativas.
- Trabajadores de Telemarketing o Centros de llamadas.
- Oficinas y Despachos.

Para todos ellos, el año 2009 dispuso 55.000 horas de formación a través de 307 cursos cuyos contenidos pueden agruparse en los siguientes temas:

- Ofimática y manejo de herramientas propias de contabilidad.
- Desarrollo web.
- Idiomas (mayoritariamente inglés).
- Prevención de riesgos laborales.
- Atención al cliente.
- Habilidades emocionales (liderazgo, gestión del estrés, etc.).

Además, **dispone de un plan específico de formación para el colectivo de los autónomos**, que tiene una gran relevancia en el sector objeto de estudio, donde la presencia de esta figura es mayoritaria, especialmente en las actividades inmobiliarias y las jurídicas y de contabilidad⁴³. Este plan contempla una gama muy amplia de acciones formativas para los sectores de administración y auditoría, así en 2009 se han ofertado más de 2.000 horas en 37 cursos, mayoritariamente de formación a distancia y teleformación, que han versado sobre técnicas de ventas, idiomas, informática y prevención de riesgos laborales.

Por su parte, FOREM Asturias estructura su oferta formativa en función de la situación laboral del demandante (ocupado o desempleado) y de 27 áreas formativas en función de su área de actividad. Las relevantes para este estudio son administración y gestión y hostelería y turismo. Algunos de los cursos disponibles en estas categorías son:

- Plan general de contabilidad.

⁴³ De acuerdo con las últimas estadísticas disponibles del Ministerio de Trabajo, en Asturias, de los 57.472 registrados en 2009 autónomos un 60% lo son del sector servicios.

- Finanzas para no financieros.
- La nueva reforma de la seguridad social.
- Experto en dirección de proyectos (desempleados).

Estas acciones formativas son gratuitas al estar financiadas por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y, en las áreas de prevención y salud laboral, con la colaboración del Fondo Social Europeo.

Igualmente, IFES dispone de una oferta formativa para los sectores de oficinas y despachos y hostelería.

6.3 Formación Instituciones privadas y Colegios profesionales

6.3.1 Servicios inmobiliarios

a) Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria (AEGI)

AEGI es una Asociación sin ánimo de lucro que desarrolla su actividad en todo el territorio nacional y que representa a la patronal del sector de la gestión e intermediación inmobiliaria. Fue fundada en 1998 por un grupo de empresarios inmobiliarios y en 1999 se constituyó como Asociación de carácter empresarial con la aprobación del Ministerio de Trabajo.

La asociación dispone de oferta formativa en los dos niveles de formación: superior y formación continua. Para la **formación de carácter superior**, AEGI ha firmado un convenio de colaboración con la UNED. En base a este convenio se ha colaborado en la preparación de un curso de formación denominado Curso de Experto Profesional en Economía y Gestión Inmobiliaria. Con este curso se pretende dar una completa formación en materia inmobiliaria, tanto para los que deciden trabajar en el sector de la intermediación inmobiliaria como para aquellos que ya están dentro del sector y quieran actualizar sus conocimientos.

En cuanto a la **formación continua**, ejecuta un plan de formación con 56 cursos aprobado por la Fundación Tripartita y el Fondo Social Europeo, por todo el territorio nacional y de forma gratuita. Esta formación consta de una serie de acciones formativas de carácter genérico, como pueden ser formar en nuevas tecnologías, idiomas, programas informáticos, habilidades personales y acciones específicas que son concretas del sector inmobiliario como cursos de dirección inmobiliaria, agente inmobiliario, valoraciones inmobiliarias, entre otros.

b) Colegio de Administradores de la Propiedad Inmobiliaria de Asturias (COAPI ASTURIAS)

El Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria ofrece formación especializada en el sector inmobiliario para atender las necesidades de formación continua de los profesionales con la programación de ciclos de conferencias, jornadas técnicas y cursos de especialización. Una de las áreas en las que son más activos en temas de formación son los aspectos relacionados con la tasación de bienes inmuebles.

c) Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Asturias

El Colegio de Administradores de Fincas de Asturias desarrolla puntualmente acciones formativas para sus colegiados sobre diferentes aspectos relacionados con la profesión.

6.3.2 Actividades jurídicas y de contabilidad

a) Fundación Escuela de Negocios de Asturias

Asturias Business School, una Fundación creada en 1990 cuyo objetivo es la formación de profesionales para la empresa, ofrece de una serie de cursos dirigidos a trabajadores en activo y estudiantes. En concreto, Centro de Desarrollo Jurídico Empresarial, organiza numerosos seminarios y cursos en aspectos relacionados con las actividades jurídicas de la empresa.

b) Colegio de Economistas

El Colegio de Economistas de Asturias, a través del Centro de Desarrollo Directivo, que tiene su antecedente en el área de formación del propio Colegio, ofrece una amplia gama de cursos, seminarios y conferencias. En concreto la oferta formativa de postgrado es la siguiente: ESADE Business School en Asturias; Programa de Desarrollo Directivo del ESADE (PMD); Máster en Asesoría Fiscal y Curso de Experto en Auditoría de Cuentas y Contabilidad Superior.

Algunos ejemplos de las acciones formativas desarrolladas en los últimos meses son:

- 1) Novedades y repercusiones de la Reforma Laboral 2010.
- 2) Aspectos contables de las combinaciones de negocios y reestructuraciones empresariales.
- 3) Valoración de empresas.
- 4) Criterios judiciales y jurisprudenciales para los administradores concursales.
- 5) Diseñar y controlar los Estados Económico-Financieros con hoja de cálculo.
- 6) Conferencia ESADE: El control de la estrategia y desarrollo de cuadros de mando financieros.
- 7) La prueba pericial en los procesos civil y penal.
- 8) Régimen especial de las fusiones y otras operaciones de concentración empresarial.
- 9) Régimen Especial de Consolidación Fiscal.
- 10) Consultas al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC).

c) Colegio de Titulados Mercantiles

El Colegio de Titulados Mercantiles y Empresariales de Asturias desarrolla anualmente un programa de formación para sus colegiados sobre diferentes aspectos relacionados con la profesión. Un ejemplo de las últimas acciones de formación realizadas en 2010 son las siguientes: Novedades en el IVA, Productos Financieros y su contabilización, Novedades tributarias 2010; Procedimiento recaudatorio; Impuesto sobre sociedades: Novedades 2009; Aspectos societarios.

d) Cámaras de Comercio

Las tres Cámaras de Comercio de la región disponen de una amplia oferta normativa que incluye postgrados y cursos superiores, así como seminarios y cursos de formación continua. Algunos ejemplos de sus contenidos formativos son:

- a) Área de postgrado y cursos superiores:
 - 1) Programa Superior en Comercio Internacional.

- 2) Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas.
- 3) Programa de Especialización en Gestión Financiera.
- b) Formación continua en el área Jurídico Laboral y Económico Financiera
 - 1) Contratación y extinción laboral.
 - 2) Impuesto sobre el Valor Añadido.
 - 3) Cierre contable y fiscal 2010.
 - 4) Reducción de costes.
 - 5) Finanzas para pymes.
 - 6) Nóminas y seguridad social.
 - 7) Contabilidad y análisis de balances.
 - 8) Financiación empresarial.
 - 9) Valoración de empresas.

e) Las Escuelas de Práctica Jurídica del Principado de Asturias - Colegios de Abogados

La Escuela de Práctica Jurídica del Principado de Asturias es un Centro adscrito a la Universidad de Oviedo, integrado por la Universidad, el Principado de Asturias y los Colegios profesionales de Abogados y Procuradores de Oviedo. En el que además colaboran: Junta General del Principado de Asturias, Tribunal Superior de Justicia de Asturias, Colegio Notarial de Oviedo, Colegio de Registradores de la Propiedad de Asturias, Academia Asturiana de Jurisprudencia y Ayuntamiento de Oviedo.

La finalidad primordial es completar la formación de los Licenciados en Derecho y de los miembros de los Colegios Profesionales de Abogados y Procuradores de la Comunidad Autónoma, proporcionándoles una formación práctica para el ejercicio de la profesión jurídica en su vertiente de la Abogacía y otras profesiones jurídicas, así como el perfeccionamiento, más cualificado posible, en las innovaciones jurídicas de nuestro Derecho positivo. Mediante Acuerdo de 19 de Septiembre de 1997, la Escuela de Práctica Jurídica del Principado de Asturias ha sido homologada por el Consejo General de la Abogacía Española habilitándola para la formación específica de quienes pretendan ejercer la profesión de Abogado.

La Escuela organiza regularmente jornadas y Seminarios sobre diversos aspectos de relevancia para la profesión. Las últimas actividades realizadas han sido:

- 1) Jornadas sobre derecho concursal.
- 2) Jornadas de derecho penal.
- 3) Jornadas sobre derecho penitenciario.
- 4) Jornadas de procuradores.
- 5) Jornadas de urbanismo.
- 6) Jornadas de derecho de consumo.
- 7) Jornadas de derecho asturiano.

- 8) Jornadas de derecho de familia.
- 9) Jornadas sobre la reforma penal 2010.
- 10) Curso sobre nacionalidad y extranjería.

Por su parte, el Colegio de Abogados de Gijón tiene su propia Escuela de Práctica Jurídica "Fermín García Bernardo" adscrita a la UNED.

f) El Consejo General de Procuradores de España

Algunas de las acciones formativas que han llevado a cabo recientemente son las siguientes:

- 1) La protección de los Derechos Humanos en el Tribunal Europeo de Derechos Humanos y en el Tribunal Constitucional.
- 2) Curso de derecho concursal y nuevas tecnologías para procuradores.

6.3.3 Actividades de agencias de viajes

Las principales Asociaciones del sector: la Asociación de Empresas de Agencias de Viajes de España y La Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes (que cuenta con 25 agencias asociadas en Asturias) llevan a cabo actividades de formación on line para sus socios, sobre temas relacionados con su áreas de trabajo. Algunos ejemplos de su oferta formativa son los siguientes: "Como mejorar la calidad en el sector de Agencias de Viajes" y "Como tratar las objeciones de los clientes".

6.3.4 Actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a las empresas

a) Colegio Profesional de Gestores Administrativos de Asturias

El Colegio de Gestores Administrativos desarrolla anualmente acciones de formación en aspectos relacionados con el ejercicio de la profesión. Algunos ejemplos de estas acciones son.

- 1) Curso de sistema R.E.D.⁴⁴
- 2) Jornada informativa "Programa de Empleo para Jóvenes Titulados".
- 3) Fiscalidad de los instrumentos de ahorro-previsión y otros activos financieros.
- 4) Declaraciones a presentar ante la Agencia Tributaria por vía telemática.
- 5) Impuesto sobre sociedades.
- 6) Nuevo IRPF.

b) Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (AECECC)

⁴⁴ Remisión Electrónica de Documentos (RED), es un servicio que ofrece la Tesorería General de la Seguridad Social a empresas, agrupaciones de empresas y profesionales colegiados, cuyo objeto es permitir el intercambio de información y documentos entre las distintas entidades a través de medios telemáticos. Este servicio abarca los siguientes ámbitos de actuación: Cotización, Afiliación y Remisión de partes de Alta y Baja de Incapacidad Temporal.

Creada en 2001, la AEECCC reúne a más de 175 profesionales en gestión de Contact Center que representan a la mayoría de las principales empresas usuarias de contact center, plataformas de atención al cliente y empresas proveedoras de tecnología y servicios para contact center, de España. La AEECCC es la representante de España en la Confederación Europea de Asociaciones de Contact Centers (ECCCO).

La asociación dispone de una oferta de formación amplísima que se imparte tanto on-line como presencial.

Formación Post-grado:

- 1) El primer Master Europeo en Gestión de Contact Center.
- 2) Cursos Superiores (Gestión de RRHH en el Contact Center, Gestión de Tecnología, Gestión de las Operaciones, Gestión de la Calidad, Gestión Financiera y Gestión de la Relación con Clientes).
- 3) Formación in company (a la medida de las necesidades de la empresa) de los programas y disciplinas anteriores.

Estos cursos son realizados con la dirección técnica de la AEECCC y bajo la dirección y titulación académica del Instituto de Marketing Relacional Directo e Interactivo (ICEMD-ESIC) y con certificación europea de La Federación Europea de Marketing Directo (FEDMA):

- Formación en Herramientas.
- Cursos y soluciones para formación de agentes.

La oferta formativa on-line en 2010, para gestión de centros de llamadas ha sido la siguiente:

A) Formación online en relación con los clientes:

- El Cliente, Bases de Datos, Canales de venta.
- Captación y Fidelización.
- Integración de Canales de Contacto.
- Customer Experience.
- El contacto mediante Redes Sociales.

B) Formación online en dirección y control de gestión:

- Contabilidad, Finanzas y Auditoría.
- Presupuestos y costes.
- Inversiones, fuentes de financiación y retornos.
- Cuadro de Mando Integral.
- Ratios Financieros y Análisis Económico.

C) Formación online en recursos humanos:

- Gestión Integral y Liderazgo.

- Gestión de Competencias y Retribución.
- Selección e Integración de Profesionales.
- Coaching, gestión del talento y gestión del desempeño.
- Relaciones laborales.

D) Formación online en tecnologías de contact center:

- Componentes de distribución e Interacciones.
- Implantación tecnológica y tendencias de portales de voz.
- Integración CTI, desarrollo de servicios y campañas multicanal.
- Elaboración de un RFP.
- Sistemas de grabación.
- Herramientas de planificación. Sistemas WFM.

E) Formación online en operaciones:

- Definición y modelos de un Centro de llamadas.
- Gestión de las operaciones y emisión de llamadas.
- Planificación, dimensionamiento y procesos.
- Seguimiento y cuadros de mando.
- Modelos de autogestión.

6.4 Análisis y contraste con los agentes clave del sector de los cursos de formación impartidos en el último año relacionados con el sector objeto de estudio.

a) Hacia unos contenidos formativos de alta cualificación

La Comisión Europea ha lanzado, como parte de la Estrategia 2020 para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, «Una Agenda de nuevas cualificaciones y empleos»⁴⁵ con el fin de alcanzar desde este momento a 2020, el objetivo de una tasa de empleo del 75 % para hombres y mujeres del grupo de edad comprendido entre 20 y 64 años. Una de los principales retos que se plantea es la mejora de las capacidades, especialmente en nuevas tecnologías e idiomas. Los puestos de trabajo exigen capacidades cada vez más sofisticadas: se prevé que el número de puestos de trabajo ocupados por personas altamente cualificadas aumente en 16 millones entre el momento presente y 2020, y que, al mismo tiempo, el número de los ocupados por personas poco cualificadas descienda en aproximadamente 12 millones.

b) Desconexión entre Universidad y mundo empresarial en la formación continua

La Universidad ocupa la octava opción sobre diez, en el ranking de instituciones dónde acuden las empresas españolas para dar formación a sus empleados, así se recoge en un estudio⁴⁶

⁴⁵ IP/10/1541, Estrasburgo, 23 de noviembre de 2010.

⁴⁶ Informe sobre la Universidad y la Empresa Española, 2009.

realizado por la Fundación Conocimiento y Desarrollo (FCD), para el que ha encuestado a 184 compañías de todos los sectores y tamaños.

Por lo que se refiere a la formación continua, solo el 19% utilizó los cursos generales (como másteres) y apenas un 4% contrató con las universidades cursos diseñados a medida (no sabe de esta posibilidad el 43%). En este último caso, hace cinco años la cifra fue el doble, el 8%, según el estudio anterior hecho por FCD en 2004. La relación principal es a través de convenios de prácticas para estudiantes o titulados (un 77%).

La percepción empresarial sobre la Universidad ha evolucionado a peor en los últimos seis años: un 38% opina que la universidad no actúa como motor de desarrollo económico, frente al 33% de 2004.

La opinión de los empresarios sobre la preparación de los titulados universitarios es positiva tan sólo en 14%, mientras que a un 24% les parece insuficiente y el resto 60% considera que está en la franja media (ni bien ni mal). En cuanto a las destrezas concretas, consideran que los títulos garantizan perfectamente la actitud para aprender, el uso de nuevas tecnologías y aptitud para el trabajo en equipo; que aseguran la capacidad de análisis, la disposición al trabajo y los conocimientos teóricos; pero **creen que deben mejorarse los idiomas, formación práctica y las habilidades directivas.**

c) Aumento de los niveles de formación para el sector inmobiliario

La Generalitat de Cataluña aprobó hace unos meses la creación de un registro obligatorio de agentes inmobiliarios en Cataluña. Su idea es que todas las personas que se dediquen a la intermediación de viviendas cumplan una serie de requisitos entre los cuales destacaría una garantía de 60.000 euros, un seguro de responsabilidad civil, formación académica y establecimiento abierto al público. Este tipo de medidas son las que se proponen desde el Consejo General de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España para contrarrestar la laxitud que existe en el sector desde la liberalización de la actividad en el año 2000.

En un sector, como el inmobiliario, donde cualquier persona puede ejercer como gestor inmobiliario sin ningún tipo de exigencia académica o de capacitación, cada vez son más frecuentes las voces que exigen unos niveles mínimos de formación, por lo que es muy probable que algunos aspectos de esta regulación terminen exigiéndose en el resto del territorio nacional.

d) Descenso de la formación presencial a favor de los cursos “on-line”

Dentro de los nuevos planes de mejora de la eficiencia de las organizaciones, los mayores costes que supone la formación presencial, en términos de transporte, alojamiento y mayor dedicación en horas, dejarán paso a un mayor peso de la formación on-line. La autoformación cobrará cada vez mayor relevancia con contenidos y manuales accesibles a través de las intranets.

e) Colegios Profesionales como centros de formación continua

Como se ha puesto de manifiesto a lo largo de este estudio, en algunos de los sectores analizados, especialmente en las actividades jurídicas, de contabilidad, los colegios profesionales juegan un papel vital en la formación, ofertando a sus miembros una formación que se ajusta a sus necesidades en términos de contenidos y de forma de impartición. Los sectores mencionados son muy sensibles a los cambios jurídicos y de legislación, tanto en cuanto que afectan de forma directa a la realización de sus tareas, por lo que una parte

esencial de la oferta formativa se traduce en jornadas y seminarios de actualización, en muchos casos impartidos directamente por la Administración (aspectos legales, fiscales y tributarios primordialmente).

f) La importancia del autoestudio en algunos de los sectores analizados

Los sectores de los servicios jurídicos y de contabilidad esencialmente tienen su valor añadido en el conocimiento, por lo que una de las principales obligaciones de estos profesionales es mantenerse al día respecto a las últimas novedades de la ley. Una de las tareas diarias de estos profesionales es el autoestudio y la consulta de normativa que les permite realizar sus trabajos con la mayor profesionalidad posible.

g) El conocimiento de los productos y las herramientas informáticas en el sector de las agencias de viaje

Uno de los aspectos que los empresarios del sector destacan como muy relevante, especialmente aquellas que trabajan con empresas, grupos y organización de congresos es el propio conocimiento del producto que se comercializa. En este sentido la formación de las principales empresas nacionales de viajes se organiza en torno al conocimiento de los productos. Esto supone que la mayor parte de la formación se imparta desde dentro de las organizaciones, debido también por la dificultad de que alguien externo comprenda los criterios comerciales de la entidad. Especialmente las grandes empresas de viajes tienen una dinámica muy asentada de formación a través de sus departamentos de recursos humanos, los cuales diseñan los planes de formación atendiendo a las necesidades formativas detectadas y orientada a los productos que comercializan.

Por otra parte hay que destacar que el conocimiento de la principal plataforma presente en el mercado de las agencias para contratación y reservas, Amadeus, es esencial, especialmente en aquellas ocupaciones que no trabajan de cara al público, sino de “back office”. Los formadores entrevistados han puesto de manifiesto que los contenidos que se imparten en los planes de estudios no son todo lo completos que espera el mercado y que pasado un tiempo sin utilizarlos el alumno comienza a olvidarlos.

h) La experiencia: sigue siendo un valor en alza

Durante las entrevistas con los empresarios del sector y en muchas de las ofertas de empleo de las ocupaciones de agentes/operadores de empresa o grupos, se ha puesto de manifiesto la importancia que tiene la experiencia previa en puestos similares, por encima incluso que los niveles de formación, ya que se trata de actividades donde la experiencia previa aporta un gran valor añadido.

Por otra parte, todos los profesionales consultados consideran que la formación de base (ya sea universitaria o formación profesional) de las personas que se incorporan a las empresas es sólida. Las principales debilidades en ambos sería el escaso conocimiento práctico, especialmente en los graduados universitarios, por lo que consideran que los planes de estudios deberían tener una orientación más práctica pensando en las tareas que realizarán en sus futuros trabajos.

De los estudiantes de los ciclos formativos, especialmente los de grado medio y por su juventud, se detecta falta de madurez para dirigirse al cliente o para cumplir con los compromisos del trabajo. Por todas estas razones, se valora la experiencia previa (entre uno y tres años) en sectores similares, ya que todas estas carencias de habilidades (ser un buen comunicador, trabajar en equipo, compromiso, autonomía, disciplina y orientación a resultados) tienden a adquirirse con la experiencia laboral.

7 Conclusiones y recomendaciones

7.1 Evolución de los sectores y del mercado de trabajo

En términos generales los datos de coyuntura y de previsiones utilizados para la redacción de este estudio coinciden en una **lenta recuperación de la economía y por lo tanto del mercado de trabajo, que no obstante, tendrá comportamientos diferenciados para los sectores objeto de este estudio.**

Por lo que se refiere a las actividades de servicios inmobiliarios y de alquiler, todo apunta a una recuperación muy lenta. El stock de casi 700.000 viviendas existente en España sigue siendo un elemento difícil de digerir para el mercado, especialmente en una situación caracterizada por la dificultad de acceso al crédito, el endurecimiento en las condiciones hipotecarias y la desaparición de la deducción por compra de vivienda habitual para casi todos los estratos de renta⁴⁷. En Asturias, la crisis financiera sorprendió a los promotores con unas 11.000 viviendas en construcción (5.000 de ellas sin vender), de las que actualmente se acumulan 6.500, parte de ellas en ejecución.

Según el informe “Diagnóstico y perspectivas de la inversión inmobiliaria no residencial en España”⁴⁸, 2010 será un año caracterizado por la prudencia del inversor inmobiliario. Existen, no obstante nichos de mercado para el 2011, y que apuntan a **los centros y locales comerciales como motores del mercado de las transacciones inmobiliarias no residenciales en 2011**, que tomarán el relevo de las oficinas como protagonistas de esta actividad. El ajuste de los ingresos por alquiler de los centros comerciales y la necesidad de rotación de cartera de determinados inversores provocarán que los centros y locales comerciales se conviertan en el sector más interesante para próximo año.

El mercado de las actividades jurídicas y contabilidad se ha visto afectado igualmente por la situación de crisis, sin embargo frente a otros sectores como el inmobiliario, donde se tradujo en una gran contracción de la actividad y el cierre de cientos de agencias, **se ha manifestado en una reducción de la actividad (con reducción de honorarios y retraso de pagos)**. Así lo constatan los datos publicados por el INE a julio de 2010, donde la cifra de negocio de las actividades jurídicas, de contabilidad y de consultoría de gestión empresarial se vio reducida en un 7% si la comparamos con la misma fecha del año anterior. Los expertos indican que el sector legal en el 2011 continuará por la senda del descenso de las operaciones, siendo los aspectos laborales, concursales y de litigios los más dinámicos en términos de actividad y facturación.

El sector de las agencias de viaje, presenta un comportamiento similar al de las actividades inmobiliarias: tras años de bonanza, de expansión, de aperturas de oficinas, de gran capacidad de gasto y poco ahorro, **ha llegado la hora de ajustarse el cinturón**. De hecho la práctica totalidad de los cierres que se han producido en estos últimos corresponden a micro pymes de menos de 5 empleados nacidas al calor de la expansión económica y la facilidad de acceso a la financiación, que permitió la creación de nuevas empresas. **Los expertos aseguran**

⁴⁷ A partir del 1 de enero de 2011 se limitarán las deducciones fiscales por compra de vivienda habitual a las rentas inferiores a 24.000 euros.

⁴⁸ Deloitte.

que los cierres seguirán durante los próximos años y prevé que en 2015 los puntos de venta se habrán reducido otro 30%. El sector debe además afrontar nuevos retos, como el incremento de la competencia de las agencias por internet, donde la batalla principal se libra en torno al precio y la reducción de los márgenes comerciales, la incorporación de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio a los clientes, y la búsqueda de la especialización como arma para sobrevivir en un sector que presenta indicios de sobreoferta. En nuestra región, el número de agencias de viaje y operadores turísticos se ha reducido en 2010 respecto a 2009, aunque en menor medida si se compara con otras regiones.

En el caso concreto del **turismo de congresos y eventos, nuestro país es un destino consolidado, como tercer país del mundo y segundo de Europa.** Además, este segmento presenta un gran potencial y ha sido uno de los que menos ha sufrido los efectos de la crisis económica. Sin embargo, los indicios apuntan a que **será difícil mantener el crecimiento de ingresos del sector** ante un escenario futuro donde **comienzan a aparecer destinos altamente competitivos como China, India o Brasil, y donde el recorte de gastos de empresas e instituciones es ya un imperativo.** La tendencia apunta a que **los congresos sean cada vez más pequeños en términos de asistentes y más especializados.** En concreto, en nuestra región, Oviedo, el principal destino de turismo de congresos, ha acogido 30.000 personas menos en 2008 respecto al año anterior.

El mercado español de call centers registró un descenso en 2009, lo que supuso un cambio de tendencia con respecto al fuerte crecimiento experimentado en años anteriores. Así, el volumen de negocio se situó en 1.780 millones de euros, un 3,8% menos que en 2008, siendo la actividad de emisión de llamadas la que acusó en mayor medida el deterioro de la actividad económica. Tras el descenso contabilizado en 2009, el mercado ha comenzado a experimentar una moderada recuperación en 2010, tendencia que previsiblemente se consolidará a lo largo de 2011. Las previsiones apuntan a un crecimiento del volumen de negocio cercano al 2% en 2010, mientras que en 2011 podría alcanzarse una tasa de variación próxima al 4%, que daría lugar a una cifra en el entorno de los 1.900 millones de euros. Cabe esperar una **favorable evolución de la actividad realizada para clientes del sector seguros.** Por el contrario, la banca se encuentra entre los segmentos de demanda que mostrarán un peor comportamiento, ya que está procediendo a internalizar las actividades de atención al cliente y gestión de impagados. Por su parte, la demanda de las administraciones públicas se verá negativamente afectada por los recortes presupuestarios impuestos para lograr una reducción del déficit.

7.2 Evolución de las ocupaciones y necesidades formativas

La oferta formativa reglada en el sector, que incluye desde la formación profesional hasta los estudios universitarios, es amplia y se ajusta a las necesidades del mercado de nuestra región. Los empresarios del sector consideran que la formación básica de los que se incorporan al mercado laboral es buena, sin embargo encuentran algunas carencias en aspectos relacionados con las competencias y la experiencia. En este sentido, **los empresarios que colaboran con los centros de formación profesional en Asturias para la realización de prácticas se encuentran satisfechos con la formación de los estudiantes** que completan los ciclos formativos en sus empresas, valorando especialmente la orientación práctica de esta formación, hasta el punto de que más de la mitad de los estudiantes termina incorporándose a las plantillas. Respecto a los trabajadores con **estudios universitarios, los empresarios valoran muy positivamente su formación, aunque ponen de manifiesto que la orientación práctica debería de tener un mayor peso en los contenidos formativos obligatorios.**

Llama la atención la situación existente en las profesiones relacionadas con las **actividades inmobiliarias y de alquiler: mientras que por una parte, y para las profesiones de agente de**

la propiedad inmobiliaria (API) y administración de fincas se exigen niveles formativos universitarios, para el resto del espectro de la intermediación inmobiliaria no existe ningún nivel mínimo ni obligatorio de formación. Existen muchas voces que apuntan a un cambio en este extremo, y la iniciativa puesta en marcha desde la Generalitat de Cataluña para exigir unos niveles mínimos de formación obligatoria apunta a que existen muchas posibilidades que esta exigencia termine teniendo un carácter general para el resto del país. Lo que se ha podido constatar durante la redacción de este estudio es que **las profesiones asociadas a las exigencias de mayores niveles de formación, han sufrido los efectos de la crisis inmobiliaria en menor medida que el resto.** En Asturias, por ejemplo apenas ha habido bajas en la colegiación de APIS o administradores de fincas, frente al importante número de agencias inmobiliarias que se han visto obligadas al cierre.

El conocimiento constituye uno de los elementos esenciales para el correcto desarrollo de algunas de las ocupaciones abordadas por este estudio. **No se puede concebir el desempeño profesional de las actividades jurídicas, de contabilidad o administrativas si no es ligado a una formación continua de actualización de conocimientos,** como vía primordial para prestar unos servicios altamente cualificados y que respondan a las necesidades de sus clientes. En estos casos, se ha constatado que la formación continua de estos sectores **se asume primordialmente desde los Colegios Profesionales y Cámaras de Comercio.** El hecho de que casi el 70% de las empresas del sector sean empresarios individuales y que en la mayor parte de las profesiones la colegiación sea obligatoria, explica el papel preponderante de las asociaciones profesionales en la formación de estos colectivos. Por otra parte, **la puesta al día de los conocimientos, a través del autoestudio cobra en estos sectores un papel de gran relevancia, ya que se incorpora en la dinámica cotidiana como elemento necesario para el desempeño de sus funciones.**

Por otra parte, se pone de manifiesto que en el caso específico de las agencias de viaje o de los operadores de centros de llamadas, las grandes cadenas del sector imparten la formación internamente. Esta formación gira en torno a tres ejes fundamentales: la comercialización de productos, la atención al cliente y el uso de herramientas informáticas propias. Este aspecto unido a la transmisión de una cultura corporativa propia en cuanto a métodos de trabajo, se traduce en una formación asumida de forma interna.

Aunque es difícil modificar la dinámica existente, es posible que **el establecimiento de cauces estables de intercambio de información con los responsables de recursos humanos y formación de las empresas del sector y de los propios colegios y asociaciones empresariales,** pueda estrechar la relación entre estos sectores y las instancias públicas. La creación de estos canales permitiría, por un lado llevar a cabo una labor de marketing, para dar a conocer una oferta formativa poco aprovechada por el sector (en muchos casos por desconocimiento); y por el otro tener información en primera instancia de las necesidades formativas del mercado.

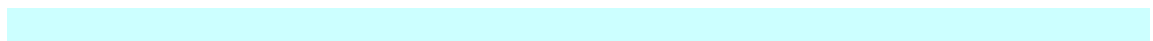
Todas las fuentes consultadas para la elaboración de este estudio, y así lo respaldan los datos del sector, coinciden en una serie de **tendencias que influirán en la evolución futura de las ocupaciones y las necesidades formativas.**

El papel de la experiencia sigue siendo vital: en algunas de las ocupaciones analizadas, especialmente las que tienen que ver con el turismo de congresos y organización de eventos, la experiencia en el desempeño de sus funciones otorga una serie de conocimientos que no se imparten en las clases teóricas. Este aspecto pone de manifiesto una de las principales demandas de los empresarios: la necesidad de reforzar las prácticas en todos los niveles de estudios, especialmente en los universitarios donde todavía no tienen carácter obligatorio. **El modelo final sería un programa mixto de formación donde empresas y universidad**

estuviesen firmemente entrelazadas. Este modelo debería ser bidireccional: en el que las empresas participasen en la construcción de los contenidos de los estudios y la universidad incluyese las prácticas como obligatorias en todas las disciplinas de conocimiento.

En concreto, una parte importante de la **demanda de los empresarios, y que está asociada a la experiencia, tiene que ver con el desarrollo de habilidades como la atención al cliente, toma de decisiones, organización por objetivos o la actitud proactiva.**

Desde el punto de vista de las ocupaciones, se ha identificado una tendencia clara en el sector: la **evolución hacia un empleado más cualificado y menos administrativo**. La introducción de las nuevas tecnologías ha significado que muchos de las tareas puramente administrativas (especialmente las relacionadas con la entrega de documentación y registro con las administraciones públicas) están llamadas a desaparecer, por lo que cada vez las exigencias de los perfiles administrativos evolucionan hacia tareas de mayor cualificación y valor añadido. Las cifras de la Encuesta de la Población Activa (EPA) reflejan esta evolución: si a mediados de la década de los noventa los trabajadores técnicos y de mayor cualificación representaban en torno al 29% del total de empleo del sector, en la actualidad este porcentaje se eleva hasta el 42%, mientras que los empleos del sector administrativo y sin cualificación se han reducido desde el 58% al 43%. **Esto también significa que los niveles básicos de formación exigidos se están incrementando.**



8 Índice de tablas

Tabla 1.	Evolución del número de empresas del sector inmobiliario y alquiler en España	8
Tabla 2.	Evolución del empleo en el sector inmobiliario y de alquiler en España (miles de personas)	9
Tabla 3.	Evolución del número de empresas del sector inmobiliario y alquiler en Asturias	10
Tabla 4.	Evolución del número de empresas de actividades jurídicas y contabilidad en España	12
Tabla 5.	Evolución del empleo en el sector de las actividades jurídicas y de contabilidad en España	13
Tabla 6.	Evolución el número de empresas jurídicas y de contabilidad en Asturias ...	14
Tabla 7.	Ranking hosteltur de grandes de agencias de viajes	15
Tabla 8.	Evolución del número de empresas en el sector de viajes en España	16
Tabla 9.	Evolución del empleo en el sector de viajes en España (miles de personas).....	18
Tabla 10.	Evolución del número de empresas en el sector de viajes en Asturias.....	19
Tabla 11.	Evolución del número de empresas en las actividades de oficina y otras auxiliares a empresas.....	20
Tabla 12.	Evolución del empleo en las actividades de oficina y otras auxiliares a empresas (miles de personas)	21
Tabla 13.	Distribución de la facturación de los centros de llamadas en España por sectores, 2008.....	23
Tabla 14.	Distribución de centros de llamadas en España por CCAA, 2008. Plataformas propias	24
Tabla 15.	Distribución de centros de llamadas en España por CCAA, 2008. Plataformas en instalaciones de clientes.....	24
Tabla 16.	Distribución del personal por áreas de trabajo, 2008	25
Tabla 17.	Distribución de los empleados de empresas de llamadas por edad y sexo, 2008	25
Tabla 18.	Número de visitantes de Asturias por Congresos y ferias, 2009	27
Tabla 19.	El mercado laboral en Asturias de los sectores analizados	34

Tabla 20. Evolución del empleo en el sector inmobiliario y de alquiler en Asturias (miles de personas)	35
Tabla 21. Cualificaciones profesionales de la Familia administración y gestión	43
Tabla 22. Cualificaciones Profesionales de la Familia Hostelería y Turismo.	44
Tabla 23. Competencias y conocimientos requeridos a los universitarios graduados en Administración y Dirección de Empresas.....	60
Tabla 24. Competencias y conocimientos requeridos a los universitarios graduados en derecho	60
Tabla 25. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de agencias de viajes.....	60
Tabla 26. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de actividades administrativas.....	61
Tabla 27. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de empresas de organización de eventos y convenciones.....	61
Tabla 28. Competencias y conocimientos requeridos a los trabajadores de centros de llamadas	61
Tabla 29. Porcentajes de inserción laboral de los estudiantes de los ciclos formativos	63
Tabla 30. Evolución de los estudiantes en Diplomatura de Turismo de la Universidad de Oviedo.....	66

9 Índice de Gráficos

Gráfico 1. Aumento del parque de viviendas entre 2000 y 2008 (en porcentaje). fuente: ministerio de vivienda	7
Gráfico 2. Bajas De Empresas Del Sector De Las Actividades Inmobiliarias (España)	9
Gráfico 3. Evolución del empleo en el sector inmobiliario y de alquiler en España	10
Gráfico 4. Número de transacciones de vivienda nueva y usada en Asturias. Fuente: Ministerio de Vivienda.....	11
Gráfico 5. Bajas de empresas en el sector de actividades jurídicas y de contabilidad en España. Fuente INE.	12
Gráfico 6. Evolución del empleo por sexos en el sector de las actividades jurídicas y de contabilidad en España	13
Gráfico 7. Tipología de las empresas asturianas de actividades jurídicas y contabilidad por número de empleados	14

Gráfico 8. Bajas de empresas de agencias de viajes en España	17
Gráfico 9. Evolución del empleo en el sector de viajes en España	18
Gráfico 10. Distribución de las empresas auxiliares por sectores, 2010. INE.....	20
Gráfico 11. Evolución de empleo por sexos en las actividades administrativas de oficina y otras auxiliares a empresas	21
Gráfico 12. Evolución del empleo en el sector inmobiliario en Asturias	35
Gráfico 13. Demandantes de empleo en el sector de las actividades inmobiliarias ...	36
Gráfico 14. Contratos realizados en centros de trabajo en Asturias	37
Gráfico 15. Evolución del empleo regional en el sector de las actividades profesionales, científicas y técnicas.....	37
Gráfico 16. Contratos realizados en centros de trabajo en Asturias	38
Gráfico 17. Demandantes de empleo en el sector de las actividades jurídicas y de contabilidad	38
Gráfico 18. Evolución del empleo regional en el sector de las actividades administrativas y servicios auxiliares.....	39
Gráfico 19. Demandantes de empleo en el sector de las agencias de viajes, operadores turísticos y de reservas.....	40
Gráfico 20. Contratos realizados en centros de trabajo en Asturias	40
Gráfico 21. Demandantes de empleo en las actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas.....	41
Gráfico 22. Contratos realizados en centros de trabajo en el sector de las actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas.....	41
Gráfico 23. Proyección de empleo neto según regiones	42
Gráfico 24. Proyección del empleo neto por sectores de actividad	43
Gráfico 25. Organigrama de una empresa de servicios inmobiliarios	44
Gráfico 26. Organigrama de una empresa de administración de fincas.....	46
Gráfico 27. Organigrama de un bufete de abogados.....	47
Gráfico 28. Organigrama de una asesoría.....	49
Gráfico 29. Organigrama de una empresa de auditoría	50
Gráfico 30. Organigrama de una agencia de viajes de tamaño medio	52
Gráfico 31. Organigrama de una gestoría	54

Gráfico 32. Organigrama de una empresa de organización de convenciones y
ferias.....55

Gráfico 33. Organigrama de una empresa centro de llamadas56