

ESTUDIO SOBRE LAS OCUPACIONES EN EL SECTOR SERVICIOS PERSONALES EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

INFORME DE RESULTADOS

SECTOR
**SERVICIOS
PERSONALES**



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA Y EMPLEO

El Acuerdo para el Desarrollo Económico la Competitividad y el Empleo (ADECE 2004-07) firmado por el Gobierno del Principado de Asturias, la Federación de Empresarios de Asturias y los sindicatos UGT y CCOO, establece que el Observatorio de las Ocupaciones, dentro del marco del Servicio Público de Empleo, tiene como objetivo prioritario conocer la realidad del mercado de trabajo asturiano en cada momento, examinando su evolución y analizando los factores que determinen su comportamiento, lo que permitirá describir el escenario previsible en materia de empleo, al objeto de adoptar las medidas necesarias con la suficiente antelación.

En la misma dirección, La Ley del Principado de Asturias 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo, introduce en su Título III el Observatorio de las Ocupaciones como instrumento activo para la participación, coordinación y planificación de las actuaciones ocupacionales.

El Servicio Público de Empleo, a través del Observatorio, debe realizar una labor de análisis permanente de la actividad económica asturiana que contribuya a la toma de decisiones adecuadas y consensuadas con objeto de contar con los recursos humanos que precisan los sectores productivos de la región.

Es en esa labor, en la que se enmarca la realización de los estudios sectoriales, fruto del trabajo de expertos, de responsables de empresas y de la colaboración de organismos públicos y agentes sociales.

La forma de realizar el trabajo es una de las claves del éxito. Una vez que el Consejo Rector del Servicio Público de Empleo ha decidido los sectores o temas que se han de analizar, el Observatorio genera una dinámica de intercambio de información y cooperación que finaliza en un análisis y propuesta de intervención en cada sector.

El resultado facilitará la toma de decisiones del Consejo Rector del Servicio Público de Empleo y, también, de los demás actores públicos y privados que intervienen en este campo.

Sus trabajos serán publicados en la web [Trabajastur](#), para lograr su máxima difusión, ya que deben ser además una referencia para orientadores laborales y formadores, y, sin duda, para todas aquellas personas que buscan información para mejorar su empleabilidad.

Hemos sido ambiciosos con los retos que nos planteamos, pero estamos seguros de que, con la colaboración de todos, podremos mejorar en la eficacia de los recursos disponibles para el empleo y la cualificación profesional de nuestros ciudadanos.

Graciano Torre
Consejero de Industria y Empleo

Gobierno del Principado de Asturias



El sector de servicios personales, objeto del presente estudio, comprende las siguientes actividades económicas: Peluquería y otros tratamientos de belleza; Actividades de mantenimiento físico y corporal (balnearios y baños y otras actividades de mantenimiento físico corporal) y Actividades Deportivas (gimnasios y centros deportivos).

Este sector se caracteriza por la atomización de las empresas que lo conforman: más de 2.500 empresas, de las que alrededor del 95 % tienen menos de 6 trabajadoras y un solo centro de trabajo. Es un sector importante en la actividad económica, ampliamente feminizado y caracterizado por la juventud de sus platillas, en el que no parece que vayan a existir problemas de relevo generacional en los próximos años. En 2008 una media de 6.902 personas trabajaron en el sector de servicios personales, de las cuales el 95 % era mujeres de entre 20 y 30 años. Sin duda esto se debe a que el 95% de las empresas se dedican a actividades de peluquería y belleza.

El sector, tanto en España como en Asturias, ha presentado una tendencia de crecimiento moderado en la última década. Las empresas miran al futuro con prudencia y estiman que se producirán cambios importantes en el corto y medio plazo. Su capacidad para introducir nuevas tendencias y nuevos productos, será clave para su futuro.

La imagen personal es valorada cada vez más por la sociedad, y además se trata de un sector caracterizado por una gran fidelidad entre sus clientes. La conclusión general relativa al tamaño del mercado del sector de servicios personales en Asturias, nos sitúa en unas cifras que superan las 600.000 personas de mercado potencial.

Aunque la competencia es elevada y la evolución de las empresas está muy sometida a la coyuntura económica, en general se prevé que se mantendrá la actividad, aunque con ajustes dentro de los distintos subsectores. Es probable que aumente la actividad en Balnearios y Baños, al tiempo que habrá un descenso en Instalaciones Deportivas, y en menor medida en Peluquería y Belleza. Pero en su conjunto no experimentará grandes variaciones.

Dada la importancia del sector para la actividad económica y el mercado de trabajo de Asturias, el Servicio Público de Empleo del Principado ha recogido en las páginas que siguen información relevante para la orientación laboral y formativa de los profesionales del sector o de aquellas personas interesadas en formar parte de él con el objetivo final de ayudarles a adecuar su perfil laboral con las demandas que el sector requiere en la actualidad.

José Luis Álvarez Alonso
Director Gerente

Servicio Público de Empleo
Principado de Asturias



INDICE	Pág.
1 :: PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	13
2 :: EL SECTOR DE SERVICIOS PERSONALES	18
3 :: ANÁLISIS DEL SECTOR	21
3.1 Estructura y organización	21
3.2 Tamaño del mercado	34
3.3 La clientela	37
3.4 La comercialización	39
3.5 Análisis competitivo	44
3.6 Nuevas tendencias	46
4 :: MAPA OCUPACIONAL	48
5 :: EL MERCADO LABORAL DEL SECTOR	72
6 :: FORMACIÓN	85
6.1 Oferta formativa en Asturias	89
6.2 Análisis de necesidades formativas en el sector de servicios personales	102
7 :: CONCLUSIONES	106
8 :: RECOMENDACIONES	109
ANEXOS	112
Fuentes de información documental	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1	21
Evolución empresas del sector servicios personales en España (1999-2008)	
Gráfico 2	22
Evolución empresas del sector servicios personales en Asturias (1999-2008)	
Gráfico 3	23
Empresas del sector servicios personales en Asturias	
Gráfico 4	23
Distribución geográfica del tejido empresarial del sector en Asturias	
Gráfico 5	24
Formas jurídicas empresas servicios personales en Asturias	
Gráfico 6	25
Formas jurídicas Balnearios y baños en Asturias	
Gráfico 7	25
Formas jurídicas Instalaciones Deportivas en Asturias	
Gráfico 8	26
Empresas según número de trabajadores en Asturias	
Gráfico 9	27
Dimensiones de plantilla Peluquerías y Estética en Asturias	
Gráfico 10	27
Dimensiones de plantilla en empresas de menos de 6 trabajadores en Peluquerías y Estética en Asturias	
Gráfico 11	28
Dimensiones de plantilla Instalaciones Deportivas en Asturias	
Gráfico 12	28
Dimensiones de plantilla Balnearios y Baños en Asturias	
Gráfico 13	29
Distribución de trabajadores según sexo	
Gráfico 14	29
Distribución de de trabajadores según edad	
Gráfico 15	30
Fuentes de reclutamiento	
Gráfico 16	37
Percepción de la existencia de economía sumergida	
Gráfico 17	38
Clientes centros de estética en Asturias según sexo	
Gráfico 18	38
Clientes Balnearios y Baños en Asturias según sexo	
Gráfico 19	39
Clientes Instalaciones Deportivas en Asturias según sexo	

Gráfico 20	42
Criterios seguidos para fijar el precio	
Gráfico 21	42
Porcentaje de empresas que utilizan algún tipo de promoción	
Gráfico 22	43
Acciones promocionales utilizadas	
Gráfico 23	43
Empresas que utilizan herramientas de comunicación	
Gráfico 24	44
Herramientas de comunicación utilizadas	
Gráfico 25	72
Demandantes por sexo y grupos de edad a 31/12/2007	
Gráfico 26	75
Evolución de la demanda de empleo en las actividades de servicios personales	
Gráfico 27	76
Evolución de la contratación en la actividad de Peluquería y otros tratamientos de belleza	
Gráfico 28	77
Evolución de la contratación en la actividad de Peluquerías, desagregada por sexos	
Gráfico 29	78
Evolución de la contratación en el ámbito de las Actividades deportivas, desagregada por sexos	
Gráfico 30	78
Evolución de la contratación en el ámbito de las Actividades deportivas	
Gráfico 31	79
Evolución de la contratación en la ocupación de Fisioterapeuta	
Gráfico 32	80
Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta, desagregada por sexos	
Gráfico 33	81
Sector servicios personales: evolución previsible en el corto y medio plazo	
Gráfico 34	81
Sector servicios personales: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo	
Gráfico 35	82
Subsector peluquería y belleza: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo	
Gráfico 36	82
Subsector balnearios y baños: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo	
Gráfico 37	83
Subsector instalaciones deportivas: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo	
Gráfico 38	99
Valoración de la formación reglada por los encuestados	

Gráfico 39	100
Carencias en la Formación	
Gráfico 40	100
Acciones formativas anuales recibidas por los trabajadores	
Gráfico 41	101
Empresas formadas en Prevención de Riesgos Laborales	
Gráfico 42	102
Representación geográfica de la oferta de formación en el sector	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	18
Equivalencias de Clasificación de Actividades Económicas	
Tabla 2	21
Evolución empresas del sector servicios personales en España (1999-2008)	
Tabla 3	21
Evolución empresas del sector servicios personales en Asturias (1999-2008)	
Tabla 4	22
Empresas del sector servicios personales en Asturias	
Tabla 5	24
Formas jurídicas empresas servicios personales en Asturias	
Tabla 6	26
Empresas según número de trabajadores en Asturias	
Tabla 7	35
Mercado potencial del subsector de Peluquerías en Asturias	
Tabla 8	35
Volumen de negocio potencial del subsector de Peluquerías	
Tabla 9	35
Mercado potencial del subsector de Estética	
Tabla 10	36
Volumen de negocio del subsector de Estética	
Tabla 11	36
Mercado potencial del subsector Balnearios y baños	
Tabla 12	36
Volumen de negocio del subsector Balnearios y baños	
Tabla 13	46
Análisis competitivo	
Tabla 14	48
Ocupaciones del sector servicios personales	

Tabla 15	73
Actividades económicas más significativas en España	
Tabla 16	74
Personal ocupado en los subsectores analizados	
Tabla 17	83
Resumen de previsiones de negocio	
Tabla 18	90
Oferta formativa Peluquería en Asturias	
Tabla 19	92
Oferta formativa Estética en Asturias	
Tabla 20	93
Oferta formativa Director Deportivo - Técnico en Asturias	
Tabla 21	93
Oferta formativa Monitor en Asturias	
Tabla 22	95
Oferta formativa Director Médico - Técnico en Asturias	
Tabla 23	96
Oferta formativa Encargado Área Tratamientos /Aguas en Asturias	
Tabla 24	96
Oferta formativa Fisioterapeuta en Asturias	
Tabla 25	97
Oferta formativa bañista - socorrista en Asturias	
Tabla 26	98
Oferta formativa Recepcionista en Asturias	
Tabla 27	99
Oferta formativa Director General /Gerente en Asturias	



1 :: PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

1.1 Presentación

En la actualidad, la industria relacionada con el cuidado de la imagen personal ha evolucionado de forma importante, dirigiendo sus servicios tanto a hombres como a mujeres.

Entre los factores que explican la magnitud que esta industria tiene hoy día, podemos citar la mejora del nivel de vida de los españoles, junto con la aparición de nuevas necesidades, intereses y deseos: la fugacidad de las modas, la aparición de nuevos segmentos de población, la globalización de las tendencias, el creciente interés del hombre por su imagen, etc. Estos cambios han sido secundados por los medios de comunicación, volcados en la difusión de la imagen y la creación de nuevas modas.

Los españoles cada vez cuidan más su imagen y desde una edad más temprana. Esta es la conclusión que se desprende de los datos del *Barómetro Cosmobbelleza 2008*, el informe que cada año evalúa los hábitos y las tendencias de los españoles ante la estética y la belleza.

El estudio concluye que gastamos un 70% más que hace 5 años en nuestra imagen personal. Un 99% de los encuestados han acudido a la peluquería a lo largo del año pasado, de hecho, un 46% acude al menos una vez al mes y un 8% de las mujeres reconoce acudir todas las semanas. De media, nos gastamos 32 euros, un 14,2% más que el año anterior .

Respecto a los centros de estética, la tendencia indica que las mujeres siguen siendo las que más acuden a los centros de belleza; la mitad de las personas encuestadas acude al menos 1 vez al mes: un 3% una vez a la semana, un 8% cada 15 días y un 39%, una vez al mes. El 26% de los encuestados considera que incrementará su consumo a lo largo de 2008, pero sin duda, uno de los principales beneficiados en los temas del bienestar y la imagen, a lo largo de los últimos años, son los servicios de mantenimiento físico corporal, sobremanera, los balnearios y los Spas, que muestran un grado de penetración constante y creciente.

El alto componente artístico y manual requerido en este tipo de empresas hace que la preparación del profesional cobre un papel especialmente relevante.

Todo ello justifica una investigación que permita conocer en profundidad la realidad empresarial del sector en Asturias, y detectar las necesidades formativas existentes en el sector, caracterizado por ser muy dinámico y cambiante, influido por las modas y las nuevas tendencias y sometido, pues, a la necesidad de un reciclaje continuo por parte de sus profesionales.

1.2 Objetivos

Se plantea el presente estudio como un instrumento con el que se analiza la realidad de los subsectores seleccionados dentro del amplio sector de actividades diversas de servicios personales:

- Subsector de Peluquería de Señora y Caballero.
- Subsector de Salones e Institutos de Belleza y Gabinetes de Estética.
- Subsector de Actividades de Mantenimiento Físico Corporal.

El **objetivo general** del estudio es, por un lado, identificar de manera anticipada los cambios que se producen en el sistema productivo de los subsectores seleccionados, y por otro, analizar las repercusiones de estos cambios sobre la competitividad de las empresas y sobre la cualificación del personal empleado en el sector y sus necesidades de formación.

De esta forma, se tratará de revelar el proceso de evolución que seguirá a medio plazo el sector y las ocupaciones incluidas en el mismo, centrándonos en conocer la situación formativa actual y las necesidades formativas del personal, tanto presentes como futuras.

Para la consecución de este objetivo general, se han establecido los siguientes **objetivos específicos**:

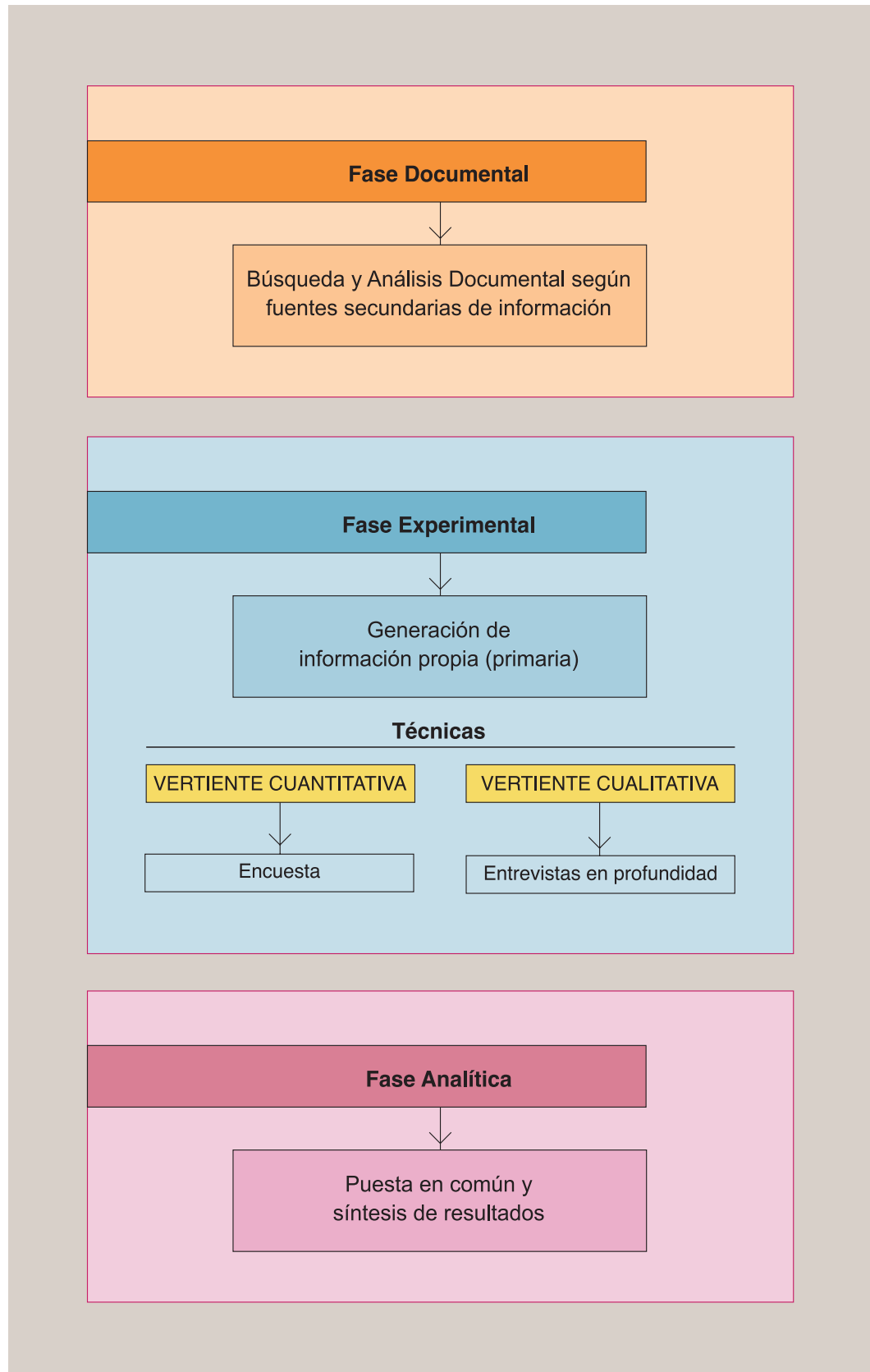
- Analizar la situación económica y empresarial del sector .
- Identificar y describir la estructura y configuración del sector .
- Analizar la evolución del sistema productivo haciendo especial hincapié en los cambios producidos.
- Realizar previsiones de evolución del sector .
- Aumentar el conocimiento del sector en su dimensión formativa.
- Ofrecer pautas para mejorar la formación del sector .
- Conocer aquellos aspectos en los que es necesario incidir para mejorar la calidad de los servicios del sector, a través de una mayor adecuación de la formación.
- Adaptar las cualificaciones de los trabajadores a los cambios en el sistema productivo.
- Definir líneas estratégicas que orienten las acciones formativas hacia las necesidades y demandas que imponen los nuevos sistemas productivos.
- Detectar las tendencias de las ocupaciones y el empleo.

1.3 Metodología

Para la consecución de los objetivos del estudio se plantearon estrategias metodológicas tanto cualitativas como cuantitativas.

Al diseñar el esquema de trabajo se plantea la necesidad de efectuar una articulación y convergencia interparadigmática utilizando, para lograrlo, la integración metodológica, con el triple objetivo de enriquecer la investigación, poder descubrir nuevos aspectos sobre el tema a estudiar y , por último, paliar las limitaciones que presenta un solo método, contrarrestándolas con las potencialidades de otros métodos.

Para poder cumplir estos objetivos y concluir en el estudio esperado, se dividió el trabajo de investigación en las siguientes fases:



Fase documental: corresponde a una etapa inicial de investigación de gabinete (desk research) en la que se recurre a diferentes tipos de fuentes secundarias, vinculadas al objeto de estudio, o que disponen de información referida al mismo.

Dentro de esta fase se utilizaron **técnicas de investigación** centradas en la búsqueda y análisis de información obtenida de fuentes documentales y estadísticas, acerca de los aspectos clave de la investigación.

Las fuentes documentales principales consultadas han sido:

- Camerdata
- SADEI
- Instituto Nacional de Estadística
- Estudios sectoriales relativos al tema central de análisis, tanto referidos al Principado de Asturias, como de otras CC.AA.
- Bases de datos de Legislación nacional y autonómica
- Educastur
- Observatorio del Servicio Público de Empleo

Fase experimental: es la fase de generación de información propia, de manera directa, aplicando técnicas cuantitativas o cualitativas, según los aspectos abordados. Para cada una de las técnicas se diseñaron instrumentos específicos para la recogida ordenada y coherente de información.

En la **vertiente cuantitativa** de la fase experimental se utilizó la encuesta personal, como técnica de investigación.

La encuesta personal es la técnica más utilizada para la obtención de información primaria. En este caso, se propone el modelo de encuesta estructurada, sobre la base de un cuestionario previamente establecido y según las instrucciones del equipo coordinador de la investigación, de manera que el papel del encuestador está muy estandarizado.

La encuesta nos permite obtener información primaria, actual, concreta y especializada, reportando ventajas como estandarización, facilidad de administración, facilidad para el tratamiento de datos, posibilidad de hacer estudios parciales y rapidez, ya que en poco tiempo se puede reunir gran cantidad de información.

Características técnicas de la encuesta

Realizado por: encuestadores del equipo de investigación.

Universo: empresas del sector de peluquería, belleza y actividades de mantenimiento físico corporal. Total: 2.640.

Ámbito geográfico: Asturias.

Recogida de información: encuesta personal.

Tamaño de la muestra: 231, que supone un error muestral del 6,2% para un nivel de confianza del 95%.

Tipo de muestreo: afijación estratificada proporcional, por subsectores de actividad, y ámbito geográfico.

En la **vertiente cualitativa** de la etapa experimental se aplicó la técnica de la entrevista en profundidad con agentes informantes clave. Con la entrevista en profundidad, el investigador busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ven, clasifican y experimentan su propio mundo de actuación. La entrevista en profundidad es, en definitiva, una técnica con la que se persigue obtener que las personas transmitan oralmente al entrevistador su definición personal de la situación.

Los instrumentos de trabajo para la recogida y tratamiento de la información han sido:

- 1 Diseño del guión para la entrevista.
- 2 Diseño de “**Fichas de captura de conocimiento**”, instrumento en el que el entrevistador, a posteriori, recoge el quid o aspecto clave de la entrevista.

Características de las entrevistas

Realizado por: responsables del equipo de investigación.

Universo: Potenciales agentes informantes clave.

Ámbito geográfico: Asturias.

Número de entrevistas: 18 entrevistas en profundidad.

Duración media: 30 minutos cada entrevista.

Fase analítica: es la fase de puesta en común, síntesis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

La Fase Analítica presenta una serie de actividades diferenciadas, que podrían resumirse en:

- elaboración de resultados sintéticos,
- validación, y
- argumentación de propuestas de actuación.

2 :: EL SECTOR DE SERVICIOS PERSONALES

El sector objeto de estudio comprende las actividades de Peluquerías, Tratamientos de Belleza y Actividades de Mantenimiento Físico Corporal. Para definir este objeto de estudio se ha partido de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas vigente (CNAE93), que clasifica las actividades económicas según 17 grupos de actividad.

El grupo O comprende las Actividades Sociales y de Servicios prestados a la Comunidad, así como las Actividades de Servicios Personales, codificadas bajo la División 93, en la que se incluyen las siguientes actividades:

- CNAE 93.01.- Lavado, limpieza y teñido de prendas textiles y de piel.
- CNAE 93.02.- Peluquería y otros tratamientos de belleza.
- CNAE 93.03.- Pompas fúnebres y actividades relacionadas.
- CNAE 93.04.- Actividades de mantenimiento físico y corporal.
 - 93.041.- Balnearios y baños.
 - 93.042.- Otras actividades de mantenimiento físico corporal.
- CNAE 93.050.- Otras actividades de servicios personales.

Para el desarrollo del presente estudio, se ha acotado, dentro del grupo de los servicios personales, únicamente a las actividades correspondientes al CNAE 93.02 (peluquería y otros tratamientos de belleza) y al CNAE 93.04 (actividades de mantenimiento físico y corporal).

En relación con este último subgrupo, y a efectos de dotar de homogeneidad a los resultados del estudio, hemos incorporado el análisis de aquellas actividades incluidas en el CNAE 92.6 Actividades Deportivas, puesto que en esa clasificación se integran los gimnasios y centros deportivos de desarrollo personal.

Con objeto de reflejar los cambios estructurales de la economía, y en especial el desarrollo tecnológico habido desde la última revisión de la clasificación de las actividades económicas, se establece una nueva Clasificación Nacional de Actividades Económicas, denominada en lo sucesivo CNAE-2009, según la cual, las actividades que estudiamos pasan a codificarse bajo una nueva división.

A partir de 2009, con la nueva Clasificación de Actividades Económicas, las actividades objeto de estudio se codificarán bajo la división 96 (96.02 peluquerías y otros tratamientos de belleza – 96.04 actividades de mantenimiento físico) y 93.13 (gimnasios)

En el siguiente cuadro se ilustra la equivalencia entre la vigente Clasificación Nacional (CNAE-93), la futura Clasificación (CNAE-09) y la Clasificación de Actividades según la normativa reguladora del Impuesto de Actividades Económicas (IAE).

Equivalencias de Clasificación de Actividades Económicas

(tabla 1)

Fuente: Elaboración propia

Descripción de la actividad	CNAE 93	CNAE 09	IAE
Peluquería y otros tratamientos de belleza	93.020	96.02	97.2
Actividades termales y balnearios	93.041	96.04	942.2
Gimnasios	92.621	93.13	967.2

Los servicios de peluquería y otros tratamientos de belleza

Se presentan, en este subsector, dos ámbitos de actividad: peluquería y estética. Estas dos actividades tienden a diferenciarse y a prestarse en centros especializados, por un lado, las peluquerías y por otro los centros de masajes, centros de solarium, estudios de tatuaje y piercing y otros dedicados exclusivamente al ámbito de la estética. No obstante, cada vez es más frecuente la existencia de establecimientos que ofrecen servicios de ambas actividades, presentando una oferta de servicio integral.

Podemos definir la peluquería como el establecimiento en el que se prestan servicios consistentes en actividades de lavado, corte, peinado, teñido, ondulación y actuaciones similares en el cabello de las personas, y que, adicionalmente, oferta servicios complementarios de estética y acceso a solarium, además de la venta de productos anexos (productos capilares, artículos de perfumería y estética, etc.).

Un centro de belleza o estética es un establecimiento en el que se prestan servicios relacionados con el cuidado de la imagen. Tal como comentábamos al definir la actividad de peluquería, ambas actividades han estado tradicionalmente vinculadas, no obstante, deben hacerse dos puntualizaciones:

- La estética no es un servicio complementario exclusivo de las peluquerías, pues otras actividades como gimnasios, comercios especializados en perfumería y cosmética, centros de bronceado, etc. suelen ofrecer tratamientos de belleza.
- El centro de estética como negocio diferenciado, puede ofrecer una variedad de servicios relacionados con la imagen y belleza, o estar especializado en uno o varios de ellos: centros de depilación, tratamiento de uñas, estudios de tatuaje y piercing, etc.

Los servicios de mantenimiento físico corporal: Balnearios y baños

El tipo de establecimientos que engloba esta actividad puede ser de lo más variado, así como recibir distintas denominaciones: Spa, Balneario, Wellness Center, Centro de Talasoterapia, Termas, ..., aunque todos presentan un denominador común y es que en sus instalaciones se prestan servicios en los que primordialmente se utiliza el agua para el cuidado de la salud y la belleza. Una importante diferencia entre ellos podemos encontrarla en el origen de las aguas utilizadas en las técnicas aplicadas, pues en los Balnearios las técnicas se dispensan con aguas minero-medicinales declaradas de utilidad pública, en los Centros de Talasoterapia, las técnicas se realizan con agua de mar y los Spas utilizan agua de las redes de saneamiento público.

Otra característica común a todos estos centros es que, en torno a la actividad principal surgen infinidad de actividades complementarias enfocadas al entretenimiento, convirtiendo estos centros en auténticos complejos turísticos.

Además de las técnicas basadas en el empleo del agua, que fundamentalmente son la Hidroterapia (programas de interacción con el agua), Balneación (consiste en la inmersión del cuerpo en un volumen determinado de agua y aplicaciones a presión), y la Termoterapia (uso del agua con distintas temperaturas), se emplean otro tipo de técnicas, entre las que podemos citar, como más habituales:

- **Masoterapia:** programas de masajes que se efectúan mediante sistemas: mecánico al contacto de la mano, y mental o psicosomático. Son beneficiosos para la circulación, el sistema nervioso, el tejido muscular, etc.
- **Quiropraxia:** ajuste de los problemas o desórdenes en articulaciones: columna, (cervical, torácica y lumbar), rodillas y otras.
- **Aromaterapia:** inciensos y aromas para producir efectos alquímicos en el organismo.
- **Algoterapia:** programas en los que se aplican diferentes tipos de algas.

Continuamente surgen nuevas tendencias: vinoterapia, chocolaterapia, etc., que vienen a completar la oferta de estos establecimientos, además de ofrecer otra clase de servicios complementarios de belleza y estética.

Igualmente, se han identificado negocios que, de forma complementaria, ofrecen servicios de Spa. Es el caso de un número cada vez más creciente de hoteles, gimnasios y centros de belleza, principalmente, que incluyen en sus instalaciones un espacio para programas de hidroterapia.

Los servicios de las instalaciones deportivas

Entendemos incluidas en este subsector aquellas empresas que cuentan con instalaciones para el desarrollo de alguna especialidad deportiva susceptible de practicarse en espacios cerrados (gimnasios), y aquellos centros deportivos de desarrollo personal que combinan el cuidado físico y mental con el crecimiento personal y el aprendizaje y práctica de disciplinas, que podemos denominar “alternativas”, como el Tai-Chi, Yoga, Pilates, Danza del vientre, etc.

La oferta de servicios en los gimnasios varía, según la especialidad o especialidades del establecimiento, caracterizándose por lo general por una oferta especializada en fitness, musculación y artes marciales, complementada con otras actividades como bailes de salón o gimnasia de mantenimiento y con servicios de valor añadido, como sauna y solarium.

Respecto a los centros deportivos de desarrollo personal, la oferta puede ser individualizada o formar parte de la oferta global de los gimnasios; en todo caso, se centran más en el cuidado personal y la búsqueda del bienestar, con la práctica de nuevas tendencias como el Pilates o el Tai-Chi.

3 :: ANÁLISIS DEL SECTOR

3.1 Estructura y organización

La estructura empresarial del sector de servicios personales, se caracteriza por estar constituida por un gran número de pequeñas y medianas empresas, gozando de muy poca representatividad las grandes empresas.

El sector de servicios personales, presenta en España en la actualidad una demografía empresarial de 100.910 empresas. Es un sector que ha presentado una tendencia de crecimiento moderado en la última década, con una tasa de crecimiento ponderado interanual de entre un 3% y un 4%.

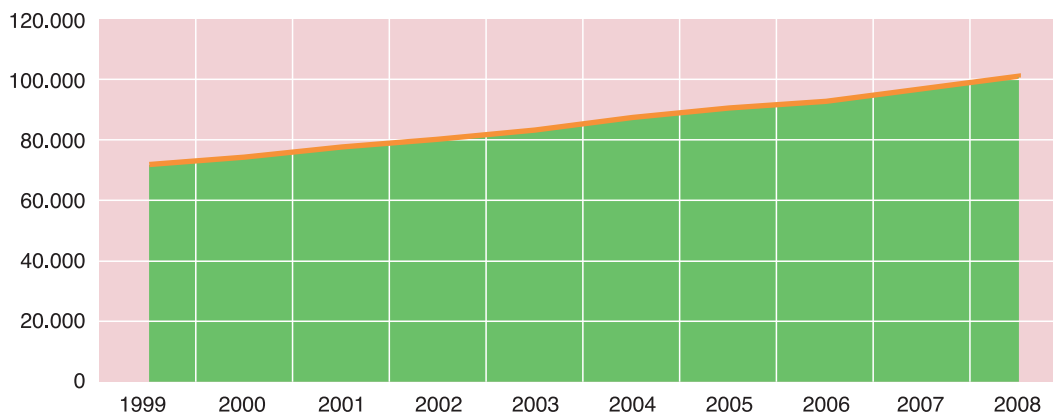
Evolución empresas del sector servicios personales en España (1999-2008) (tabla 2)

Fuente: DIRCE

Año	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nº empresas España	71.728	74.088	77.020	79.876	82.734	86.880	90.077	92.514	96.774	100.910

Evolución empresas del sector servicios personales en España (1999-2008) (gráfico 1)

Fuente: DIRCE



En Asturias esa evolución interanual sigue la tónica nacional con un crecimiento anual medio en la última década de un 3,5%. No obstante en el último período (2007-2008) los valores evolutivos de crecimiento se acercaron al 5%.

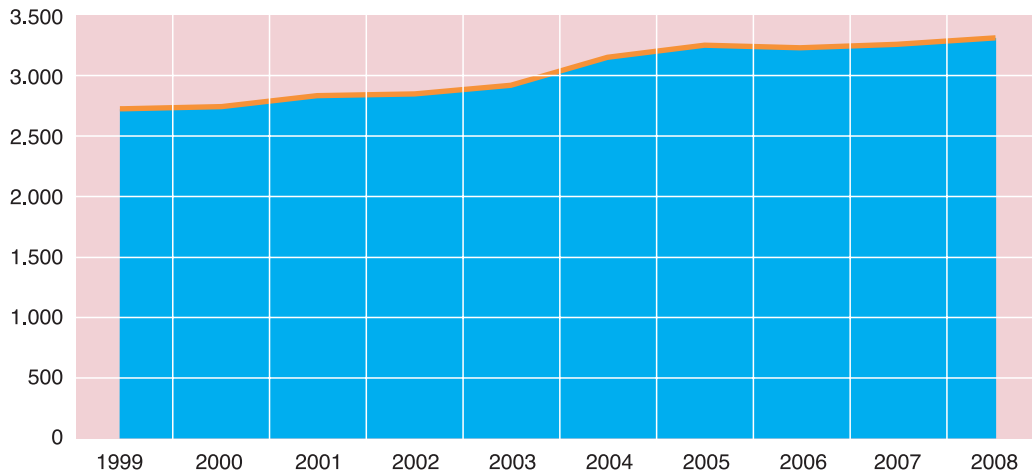
Evolución empresas del sector servicios personales en España (1999-2008) (tabla 3)

Fuente: DIRCE

Año	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nº empresas Asturias	2.709	2.725	2.831	2.846	2.909	3.144	3.248	3.224	3.257	3.305

Evolución empresas del sector servicios personales en España (1999-2008) (gráfico 2)

Fuente: DIRCE



La demografía empresarial asturiana la conforman 3.305 empresas (en la totalidad del sector), lo que supone el 3,27 del total nacional. De ellas, un total de 2.522 corresponden a los subsectores de servicios personales (CNAE 93.02 y 93.04), acotados para este estudio, a las que deben sumarse 118 empresas del ámbito de instalaciones deportivas (CNAE 92.6), con la distribución porcentual que se recoge en el siguiente cuadro:

Empresas del sector servicios personales en Asturias

(tabla 4)

Fuente: Camerdata

Actividades deportivas	118	4,46%
Peluquería y otros tratamientos de belleza	2.513	95%
Otros servicios personales	9	0,54%
Total	2.640	100%

Empresas del sector servicios personales en Asturias

(gráfico 3)

Fuente: Camerdata



Como se puede observar, el gran protagonismo lo ocupan las actividades de peluquería y belleza, que suponen el 95% del total de empresas de los subsectores en los que se centra el estudio.

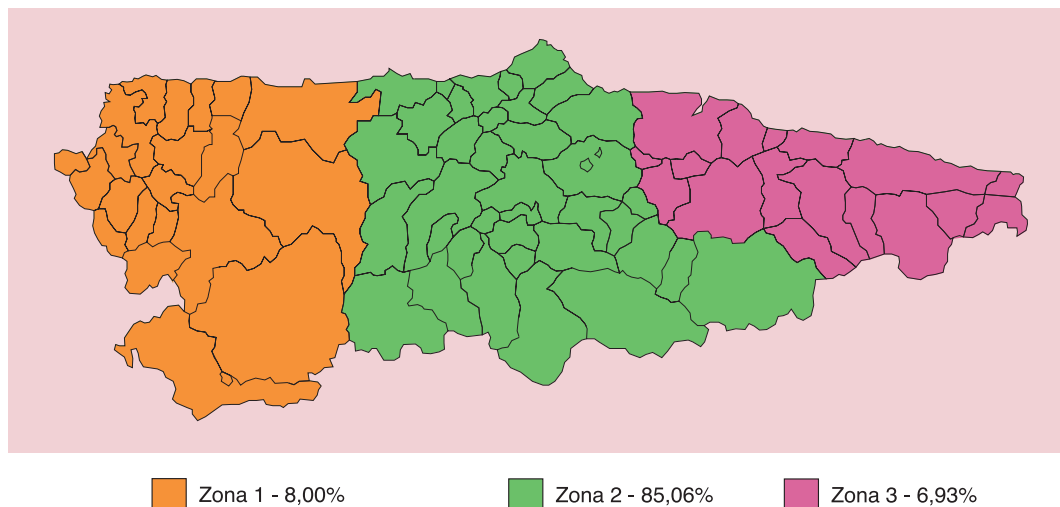
Merece ser destacada la elevada tendencia al asociacionismo que está presente en el sector. Conforme a los datos arrojados por las encuestas, un 66% de las empresas afirma pertenecer a algún tipo de asociación sectorial.

La distribución geográfica del tejido empresarial asturiano de los subsectores acotados, es un dato a destacar a la hora de realizar el análisis ya que las empresas se concentran fundamentalmente en la zona central de la región (85%), representando tan solo un 6,93 % la presencia en la zona oriental y un 8 % en la occidental.

Distribución geográfica del tejido empresarial del sector en Asturias

(gráfico 4)

Fuente: Elaboración propia



Se hace a continuación una referencia a la forma jurídica que adoptan las empresas del sector en Asturias. Según los datos facilitados por Camerdata, un 79,56% de las empresas son empresarios individuales, un 11,61% sociedades limitadas y un 7,73% sociedades civiles. El otro 1,1% se distribuye entre otros tipos de sociedades.

Formas jurídicas empresas servicios personales en Asturias

(tabla 5)

Fuente: Camerdata

Forma jurídica	Empresas	% sobre el total
Autónomo	2.008	79,56%
Comunidad de Bienes	195	7,73%
Sociedad Limitada	293	11,61%
Sociedad Anónima	4	0,16%
Asociación no definida	23	0,91%
Cooperativa	1	0,04%

Formas jurídicas empresas servicios personales en Asturias

(gráfico 5)

Fuente: Camerdata



Estos datos no se presentan de forma homogénea en todos los subsectores objeto de estudio, puesto que ese protagonismo de la figura del empresario individual se pierde en el caso de los subsectores de balnearios y baños y de actividades deportivas.

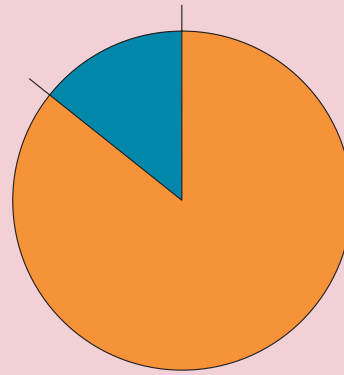
En el subsector balnearios y baños, no existe ningún empresario individual, teniendo el 85,71% de las empresas la forma jurídica de sociedad limitada y el 14,29% restante, la forma jurídica de sociedad anónima. En el caso del subsector instalaciones deportivas, hay una mayor diversidad de formas jurídicas: el 38% son empresarios individuales, seguidos de un 35% como sociedades limitadas y un 23% que son comunidades de bienes. Sólo un 3,85% han adquirido la forma jurídica del cooperativismo.

Formas jurídicas Bañerios y Baños en Asturias

(gráfico 6)

Fuente: Camerdata

85,71%  Sociedad Limitada
14,29%  Sociedad Anónima

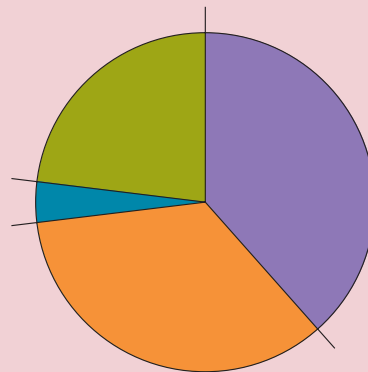


Formas jurídicas Instalaciones Deportivas en Asturias

(gráfico 7)

Fuente: Camerdata

38,46%  Empresario Individual
34,62%  Sociedad Limitada
3,85%  Cooperativa / S.L.
23,08%  Comunidad de Bienes



La gran mayoría de las empresas del sector cuentan con un solo centro de trabajo (el 91,84%), representando únicamente un 8% las empresas que cuentan con más de un centro de trabajo. Entre las empresas que cuentan con más de un centro de trabajo, no llegan al 10% las que superan los cinco establecimientos.

El 38% de los locales donde se ubican las empresas tienen unas dimensiones de entre 50 y 100 metros cuadrados y un 11% tienen establecimientos con dimensiones menores de 25 metros cuadrados. En el caso del subsector bañerios y baños, por los propios requerimientos de la actividad, los datos difieren, al alcanzar una superficie mayor de 100 metros cuadrados el 71% de las empresas.

Por otro lado, merece destacarse el dato referido al nivel de penetración que la fórmula de la franquicia ha tenido en Asturias. Parece ser que el sistema no ha cuajado en este sector, y es en el

subsector de peluquería y estética donde se aprecia alguna representatividad de empresas actuando bajo el paraguas de una franquicia.

Por lo que respecta a la dimensión de la plantilla, el sector de servicios personales en Asturias se caracteriza por la inexistencia de grandes plantillas, siendo lo habitual que se ocupe a menos de 6 trabajadores en los centros de trabajo. En concreto, y según datos de Camerdata, el 96% de las empresas ocupan de uno a cinco trabajadores.

Empresas según número de trabajadores en Asturias

(tabla 6)

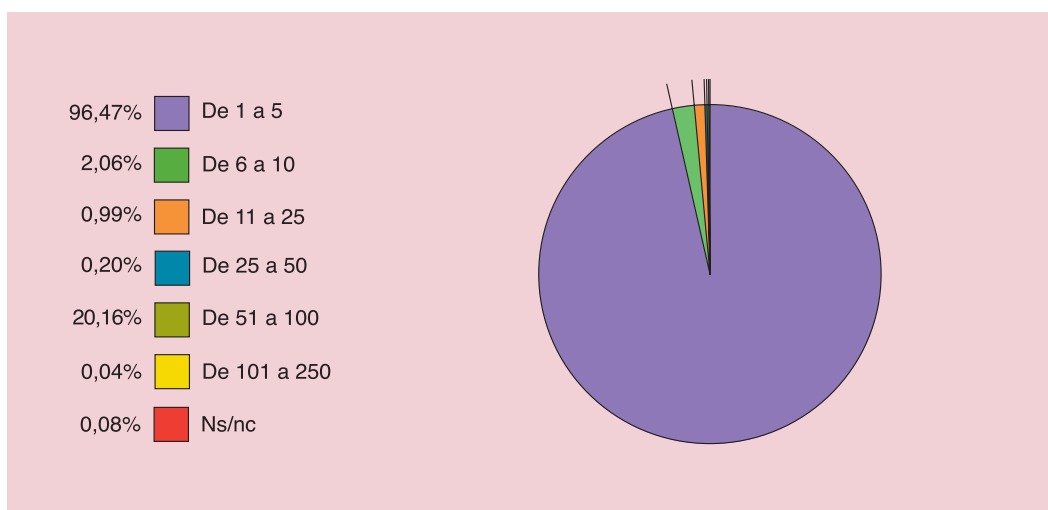
Fuente: Camerdata

Número de trabajadores	Empresas	% sobre el total
De 1 a 5 trabajadores	2.435	96,47%
De 6 a 10 trabajadores	52	2,06%
De 11 a 25 trabajadores	25	0,99%
De 26 a 50 trabajadores	5	0,20%
De 51 a 100 trabajadores	4	0,16%
De 101 a 250 trabajadores	1	0,04%
Ns / nc	2	0,08%

Empresas según número de trabajadores en Asturias

(gráfico 8)

Fuente: Camerdata



El análisis individualizado de cada uno de los subsectores presenta los siguientes datos:

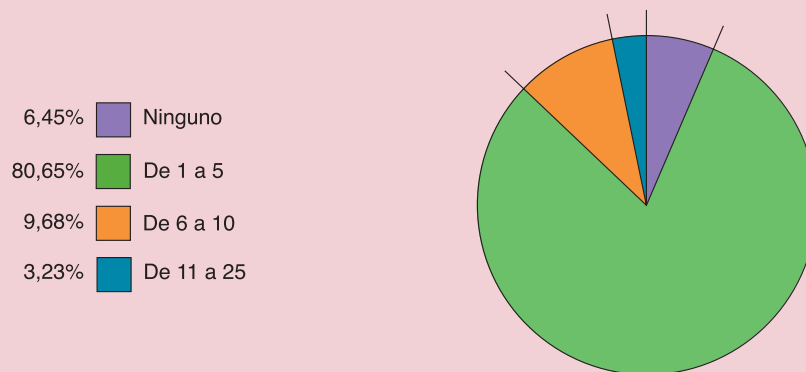
En el subsector de peluquería y belleza, según datos facilitados por Camerdata, más del 80% de las empresas ocupan a menos de 6 trabajadores. El resultado de las encuestas realizadas ha

puesto de manifiesto que el 33% de las mismas tiene un solo trabajador , y el 21% cuenta en su plantilla con 2 trabajadores.

Dimensiones de plantilla Peluquería y Estética en Asturias

(gráfico 9)

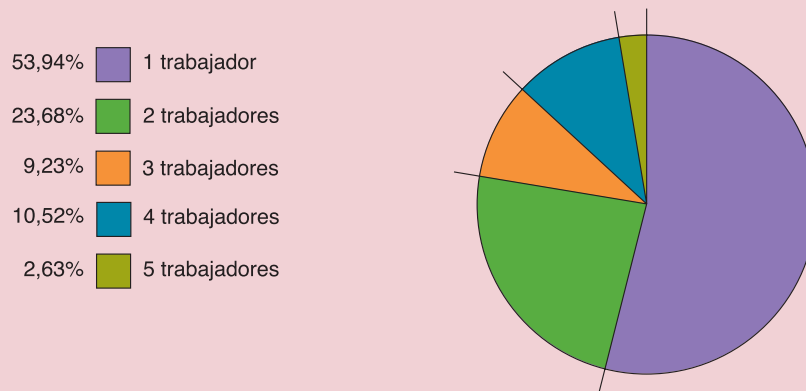
Fuente: Camerdata



Dimensiones de plantilla en empresas de menos de 6 trabajadores Peluquería y Estética en Asturias

(gráfico 10)

Fuente: Entrevistas a empresas

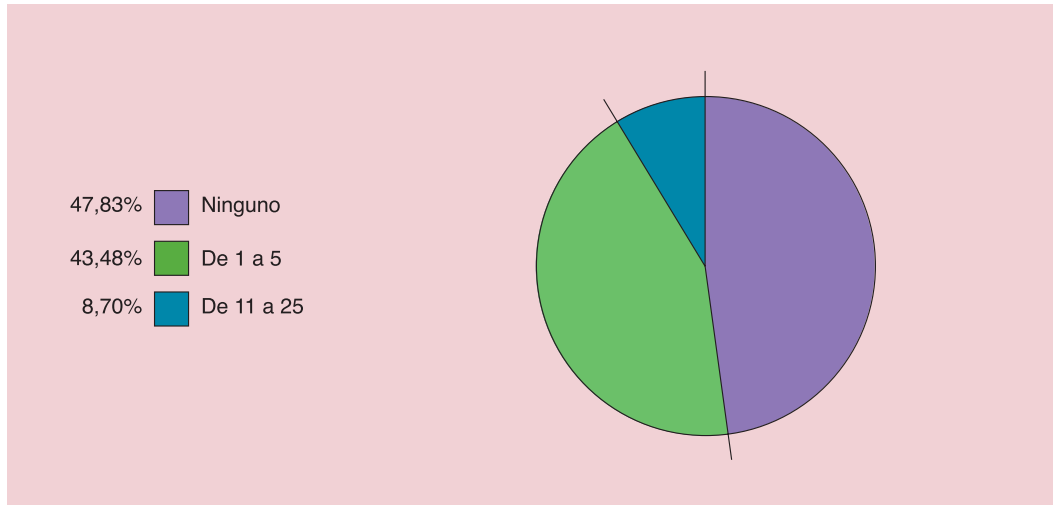


En el subsector instalaciones deportivas, el 43% de las empresas ocupan entre 1 y 5 trabajadores y sólo cerca del 9% cuentan en plantilla con más de 1 1 trabajadores.

Dimensiones de plantilla Instalaciones Deportivas en Asturias

(gráfico 11)

Fuente: Camerdata

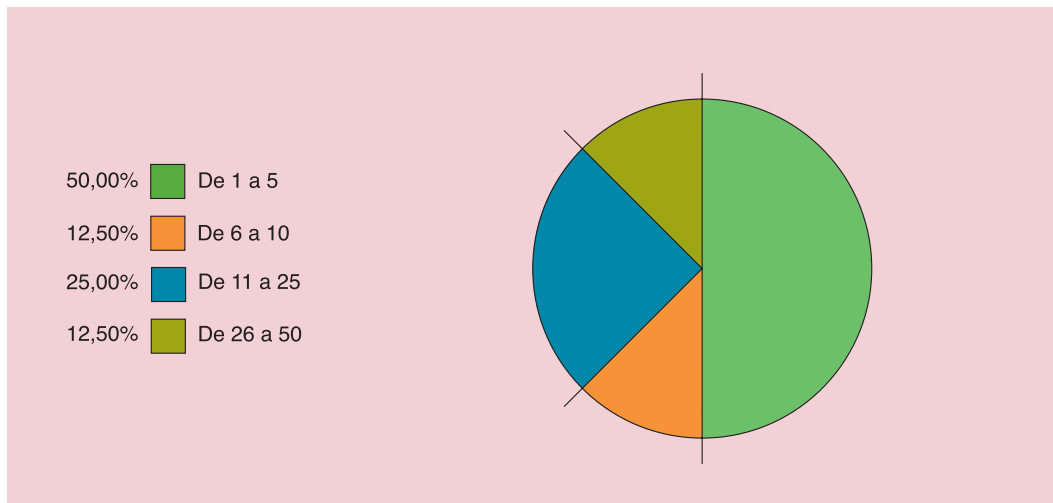


En el caso del subsector balnearios y baños, se produce un notable incremento de plantilla respecto a los anteriores, puesto que el 25% ocupan a más de 6 trabajadores e incluso un 12,5% se sitúan por encima de los 26 empleados en plantilla.

Dimensiones de plantilla Balnearios y Baños en Asturias

(gráfico 12)

Fuente: Camerdata



Durante los últimos cinco años, los cambios cuantitativos de plantilla han sido muy diferentes en los subsectores objeto de estudio. En peluquerías y estética, el 67% de las empresas ha mantenido su plantilla. Por el contrario, en instalaciones deportivas ha habido una reducción de personal en el 53% de los casos. Sólo en el subsector de balnearios y baños, se ha producido un aumento del número de trabajadores en el 57% de las empresas.

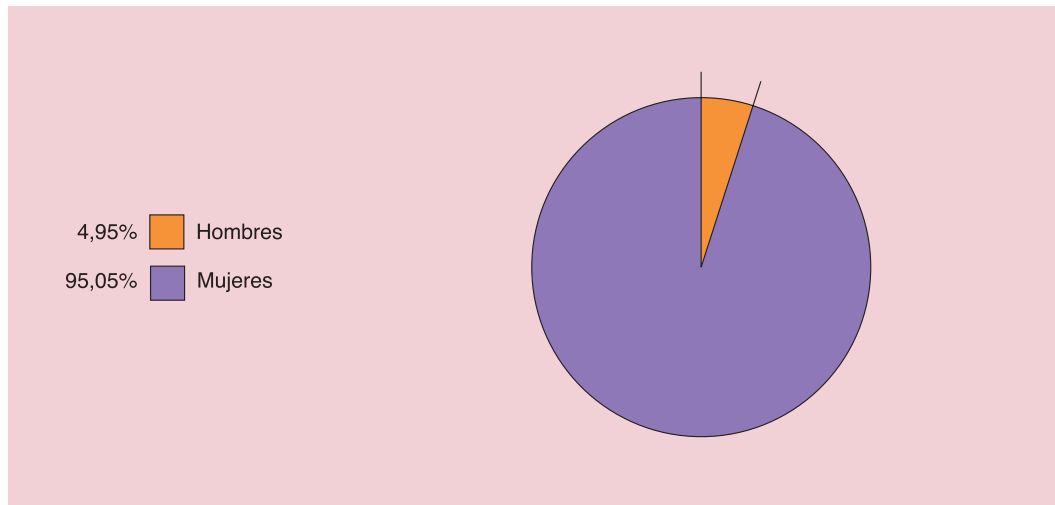
En las plantillas de las empresas del sector, no existe una presencia importante de familiares del promotor del negocio puesto que sólo el 27% de los empresarios ocupa a algún familiar. Ese porcentaje no presenta modificaciones significativas en los subsectores analizados.

El sector de servicios personales, en general, se caracteriza por una elevada feminización en la plantilla, dado que el 95% de las personas ocupadas son mujeres. Esta amplísima presencia femenina disminuye en el caso del subsector de instalaciones deportivas, en el que el empleo masculino representa un 52%.

Distribución de trabajadores según sexo

(gráfico 13)

Fuente: Entrevistas a empresas

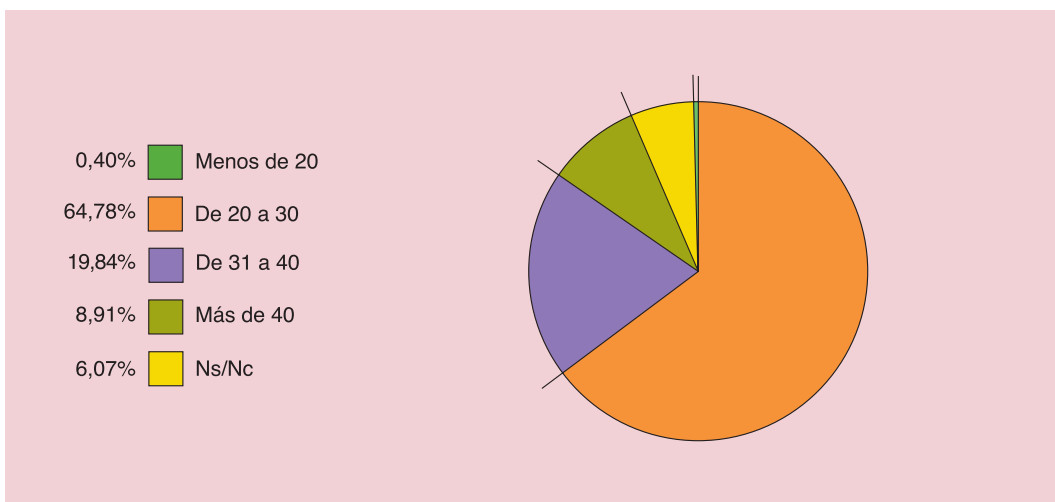


En cuanto a la edad de las plantillas, cerca del 65% se encuadran en el intervalo entre 20 y 30 años seguidos de un 20% con una edad entre 31 y 40 años. Sólo un 9% cuentan con más de 40 años, por lo que parece que el sector no adolecerá en un futuro próximo del problema del relevo generacional.

Distribución de trabajadores según edad

(gráfico 14)

Fuente: Entrevistas a empresas



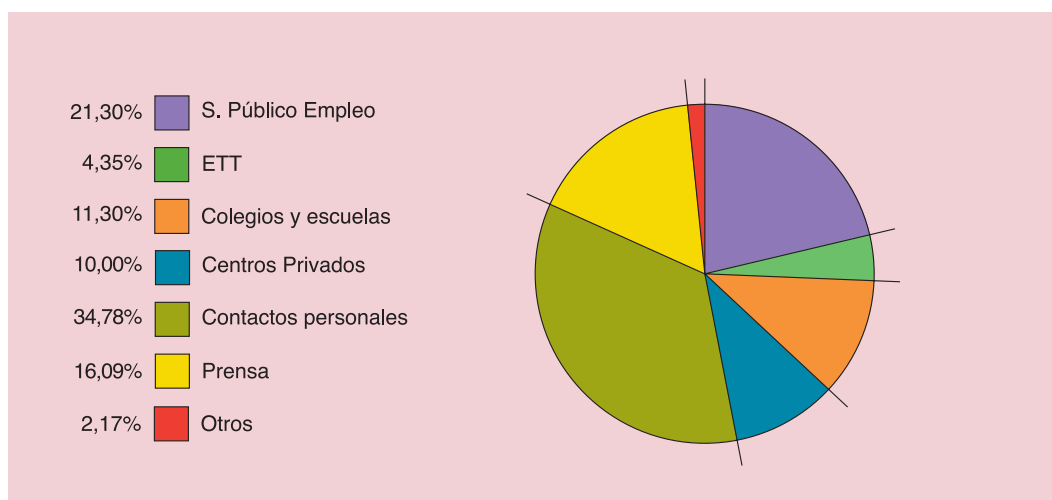
Otro factor de relevancia lo constituye la población inmigrante que está accediendo al sector. Los resultados de las encuestas nos arrojan un dato claro: sólo el 10% de las empresas del sector cuenta con trabajadores de otros países.

En cuanto a las **fuentes de reclutamiento**, la tónica general en el sector es acudir a los contactos personales como principal vía de reclutamiento (35%); asimismo, otras vías utilizadas son el Servicio Público de Empleo (21%) y los anuncios en la prensa regional (16%).

Fuentes de reclutamiento

(gráfico 15)

Fuente: Entrevistas a empresas

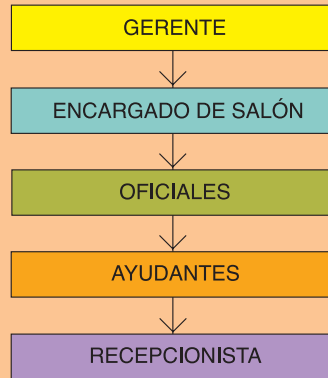


Los aspectos más valorados a la hora de seleccionar los recursos humanos son la experiencia previa en el sector (41%), seguida de la formación del candidato (29%). En general, en todos los subsectores, más del 50% de las empresas tienen problemas para cubrir determinados puestos de trabajo, excepto en el subsector instalaciones deportivas en el que se afirma no encontrar problemas de cobertura de puestos, en el 67% de las situaciones. Esta menor dificultad puede radicar en la falta de regulación de la ocupación de monitor. Esa laguna normativa implica la innecesaria posesión de titulación por parte de quien vaya a desempeñar la ocupación, por lo que las empresas pueden contratar a personas jóvenes, con gusto por el deporte y formarlas en la propia empresa.

La **estructura organizativa** de las diversas tipologías de empresas que conforman el sector, puede presentarse en torno a organigramas tipo comunes en la mayoría de empresas, si bien con la diferenciación entre las empresas con una dimensión reducida y aquellas otras cuya dimensión favorece una mayor verticalidad en la estructura del personal.

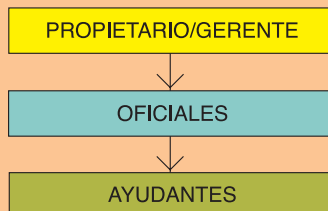
En el subsector peluquerías, el organigrama tipo de una empresa de tamaño mediano o grande, presenta la siguiente estructura:

Organigrama 1 Peluquerías



No obstante, y teniendo en cuenta los datos que arroja el estudio en cuanto a representatividad de las microempresas, incluso de los autónomos, el organigrama que encontramos en la mayoría de las empresas, presenta la siguiente estructura:

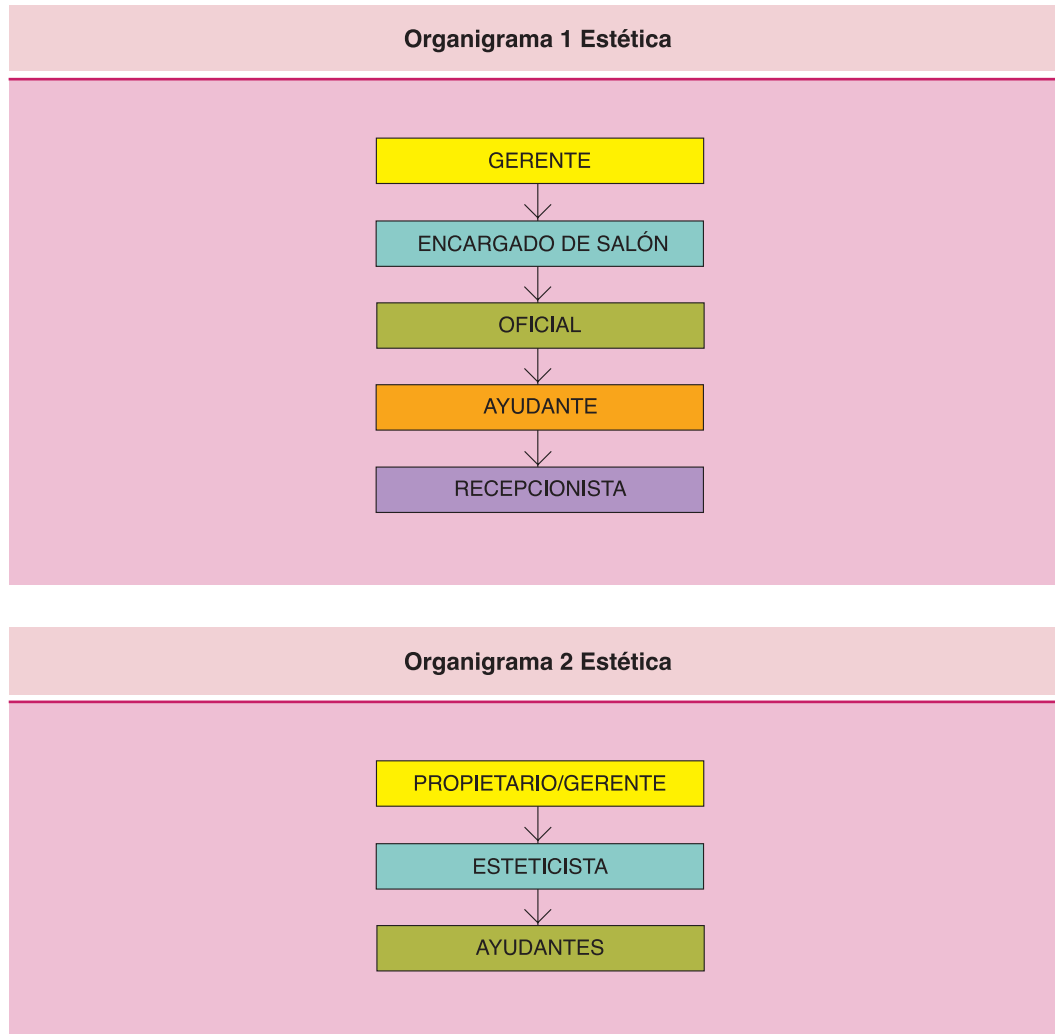
Organigrama 2 Peluquerías



En la mayoría de las ocasiones, el propietario aúna las tareas de gerencia y las tareas productivas propias del desempeño de la actividad de peluquería, así como las de recepción y atención a la clientela, contando con el apoyo de la figura del ayudante o auxiliar de peluquería.

En el mismo subsector, pero centrado en las empresas que únicamente prestan servicios de estética, el organigrama tipo de las empresas de tamaño mediano y/o grande presenta el siguiente esquema:

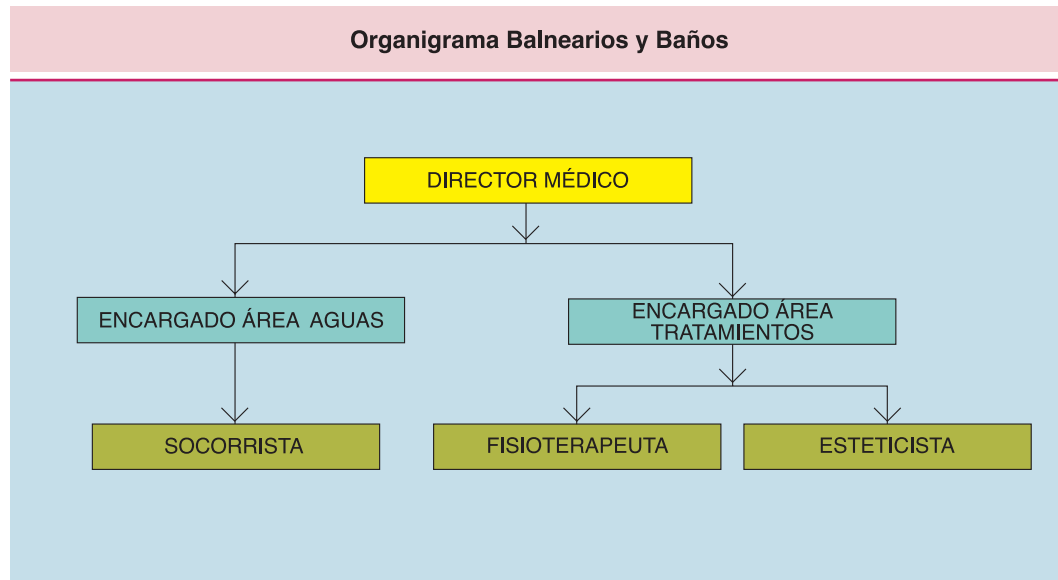
Asimismo, la pequeña empresa de estética presenta la siguiente estructura de personal:



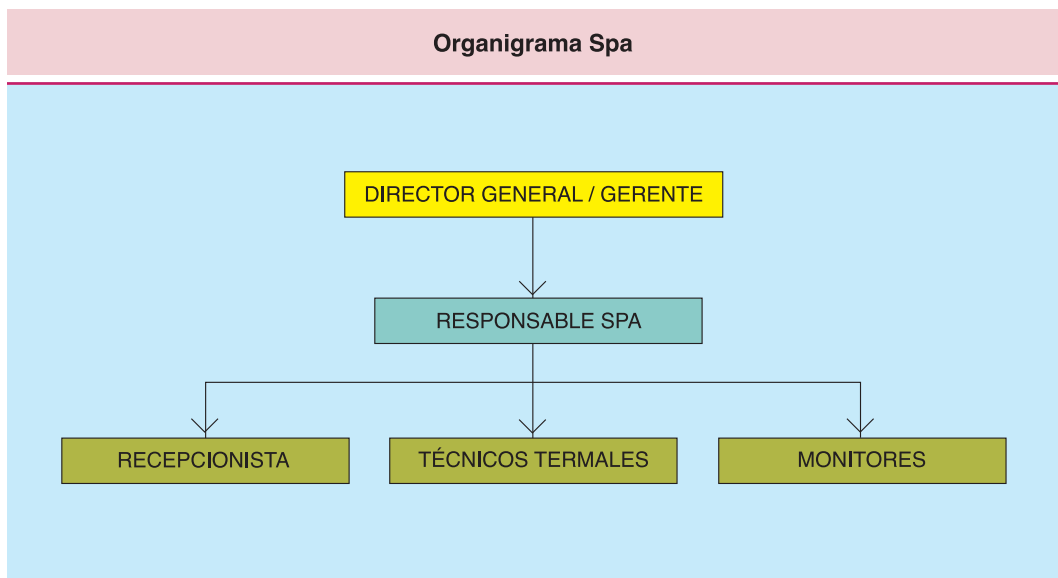
Al igual que en el caso de las peluquerías, en las empresas de estética de reducida dimensión, el propietario desarrolla las tareas propias de gerencia y de producción o prestación de los servicios característicos de la actividad, contando, en su caso, con el apoyo de ayudantes o auxiliares en dichas tareas.

En las actividades de mantenimiento físico deportivo, referidas a las empresas cuya actividad es la de balnearios y baños, se presentan ciertas particularidades, en cuanto a la organización de personal. La mayoría de las empresas que ofertan estos servicios, lo hacen como servicios complementarios al alojamiento, es decir, se trata de estructuras organizativas enmarcadas dentro de otra estructura propia y característica del sector hotelero. Refiriéndonos exclusivamente a la organización de las actividades propias del subsector analizado, hemos identificado dos tipos de organización.

En el caso de la actividad propiamente dicha de Balneario, el organigrama tipo es el siguiente:

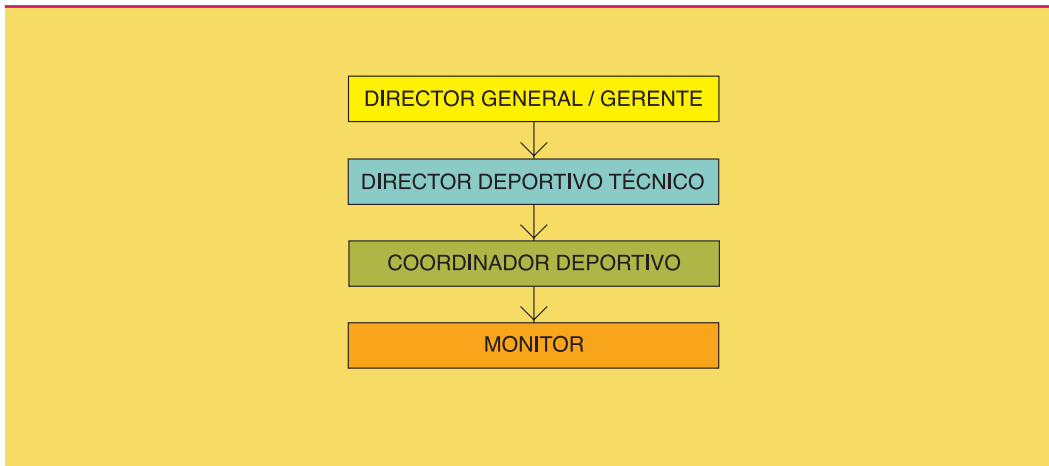


En el caso de los establecimientos denominados Spa, el organigrama presenta la siguiente estructura:



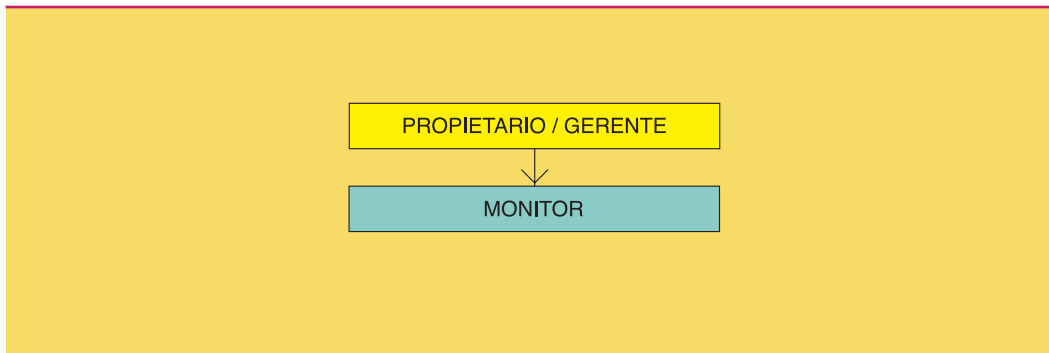
En las Instalaciones Deportivas, la estructura organizativa de las grandes empresas presenta el siguiente esquema:

Organigrama 1 Instalaciones Deportivas



En las empresas de reducida dimensión, la estructura se simplifica:

Organigrama 2 Instalaciones Deportivas



3.2 Tamaño del mercado

El análisis del tamaño del mercado del sector de los servicios personales en Asturias, vendrá definido en torno a las variables de mercado potencial y volumen potencial de negocio, estudiadas para cada uno de los subsectores objeto de estudio.

Según el estudio *Los hábitos de los españoles ante el uso de los servicios de Belleza y Bienestar* que Cosmobbelleza vienen realizando desde el año 2003, el 98% de la población española entre 20 y 60 años utiliza los distintos servicios prestados en las peluquerías. El gasto medio por servicio se sitúa en los 32 euros lo que supone un gasto medio anual de 343 euros por persona.

El total de población asturiana en ese tramo de edad es de 626.745 habitantes, por lo que el mercado potencial de las peluquerías (el 98% de la población) será de 614.210 personas y el volumen de negocio anual del orden de 210.674.030 euros.

Mercado Potencial del subsector de Peluquerías en Asturias

(tabla 7)

Fuente: Cosmobelleza 2008

	Porcentaje de uso	Población	Mercado potencial
Hombres	98%	312.242	305.997
Mujeres	98%	314.503	308.213
Total			614.210

Volumen de negocio potencial del subsector de Peluquerías

(tabla 8)

Fuente: Cosmobelleza 2008

	Gasto medio	Mercado potencial	Volumen de negocio
Hombres	343 euros	305.997	104.956.971 euros
Mujeres	343 euros	308.213	105.717.059 euros
Total			210.674.030 euros

Los datos de consumo de servicios de estética difieren de los anteriores. Del mismo estudio se extrae que un 45% de las españolas entre 20 y 60 años es usuaria habitual de los tratamientos de belleza, mientras que, para el mismo tramo de edad, el porcentaje de clientes de sexo masculino se reduce al 6%. En el siguiente cuadro se presenta cuál es el mercado potencial de los centros de belleza, tomando los datos de población asturiana para este intervalo de edad:

Mercado Potencial del subsector de Estética

(tabla 9)

Fuente: Cosmobelleza 2008

	Porcentaje de uso	Población	Mercado potencial
Hombres	6%	312.242	18.735
Mujeres	45%	314.503	141.526
Total			160.261

La suma de hombres y mujeres que constituyen el mercado potencial de los centros de belleza en Asturias es, según esta estimación, de 160.261 personas. Si se relaciona este dato con el gasto medio anual en centros de estética, que asciende a 597 euros al año según el Barómetro Cosmobelleza, se obtiene que el volumen de negocio potencial de estos establecimientos se situaría en los 95.675.817 euros.

Volumen de negocio del subsector de Estética*(tabla 10)*

Fuente: Cosmobbelleza 2008

	Gasto medio	Mercado potencial	Volumen de negocio
Hombres	597 euros	18.735	11.184.795 euros
Mujeres	597 euros	141.526	84.491.022 euros
Total			95.675.817 euros

El porcentaje de personas que demandan los servicios propios de **balnearios y baños**, se sitúa en 2008 en un 27% de la población, segmento identificado con personas con un nivel de renta medio-alto, que efectúan un gasto medio por servicio de 49 euros, y que se encuentran en la franja etaria de 25 a 60 años. Según esas consideraciones el tamaño del mercado de esos servicios en Asturias se puede cuantificar en 152.312 personas de mercado potencial y en 28.939.280 euros como volumen potencial de negocio.

Mercado Potencial del subsector de Balnearios y baños*(tabla 11)*

Fuente: Cosmobbelleza 2008

	Porcentaje de uso	Población	Mercado potencial
Hombres	27%	280.480	75.730
Mujeres	27%	283.637	76.582
Total			152.312

Volumen de negocio del subsector Balnearios y baños*(tabla 12)*

Fuente: Cosmobbelleza 2008

	Gasto medio	Mercado potencial	Volumen de negocio
Hombres	190 euros	75.730	14.388.700 euros
Mujeres	190 euros	76.582	14.550.580 euros
Total			28.939.280 euros

Al igual que sucede en el resto de los países desarrollados, en España el deporte es una actividad que ha experimentado en los últimos años un notable crecimiento. En general, ha ido aumentando la importancia de la proporción de personas que realizan deporte, tanto en su vertiente competitiva, como en calidad de aficionados o por interés recreativo y de mantenimiento físico.

Debemos señalar que es difícil calcular el tamaño del mercado de las **instalaciones deportivas** en Asturias, debido a que no existen publicados datos desagregados sobre las actividades que se han acotado en este subsector de servicios personales. La investigación primaria que se ha realizado sí nos va a permitir definir al cliente tipo de las instalaciones deportivas asturianas, sus características y motivaciones de compra.

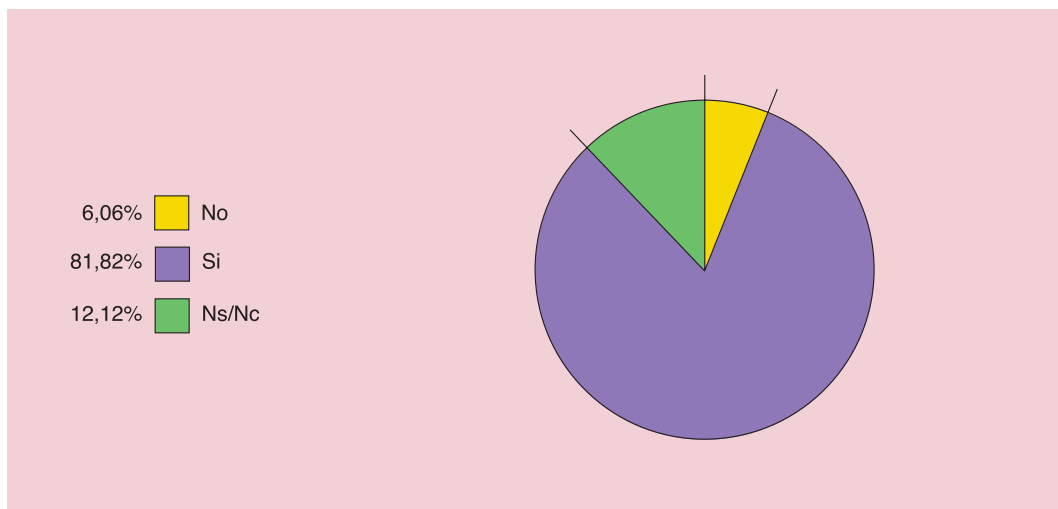
La conclusión general relativa al tamaño del mercado del sector de servicios personales en Asturias, nos sitúa en unas cifras que superan las 600.000 personas de mercado potencial y de 334.289.127 euros de volumen de negocio potencial, lo que supone el 1,49% del P.I.B. regional.

Además del análisis anterior, no podemos dejar sin mencionar la percepción que nos han trasladado las empresas y personas expertas entrevistadas, referidas a la presencia de **economía sumergida** en el sector. Más del 80% de las empresas entrevistadas consideran que existe economía sumergida.

Percepción de la existencia de economía sumergida

(gráfico 16)

Fuente Entrevistas a empresas



3.3 La clientela

Las actividades del sector, como servicios personales que son, están caracterizadas por dirigirse al **cliente particular**, aunque pueden ser contratadas, ocasionalmente por hoteles, residencias de la tercera edad y otras empresas que no tienen servicios propios.

El perfil tipo del usuario asturiano del sector de los servicios personales, responde a una persona en la franja de edad entre **26 y 45 años**, sin observarse diferencias destacables en ninguno de los subsectores analizados.

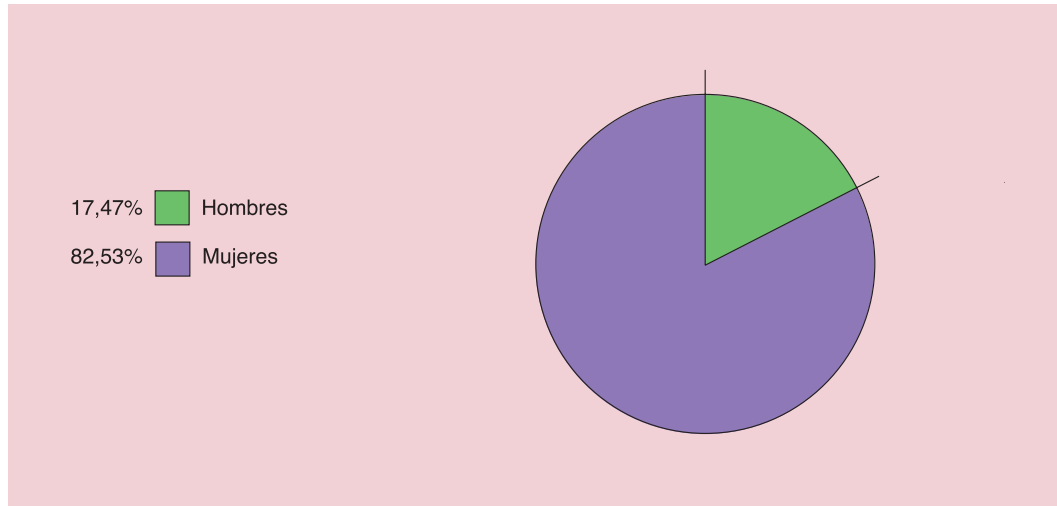
Los servicios de **peluquería** son demandados por **todo tipo de clientes**, independientemente de su sexo. Esa es la razón por la que las peluquerías que se crean en la actualidad tienden a dirigirse a todo tipo de clientes, aunque siguen existiendo, con cierta aceptación, peluquerías especializadas, sobre todo las de caballeros.

Los servicios de belleza son demandados mayoritariamente por mujeres, aunque el colectivo masculino comienza a acudir a los centros de estética y ya alcanza el 17% de la clientela de los centros entrevistados. Por eso, los centros de belleza se han ido adaptando a los cambios sociales, abriendo sus puertas a este nuevo perfil de cliente.

Clientes centros de estética en Asturias según sexo

(gráfico 17)

Fuente Entrevistas a empresas

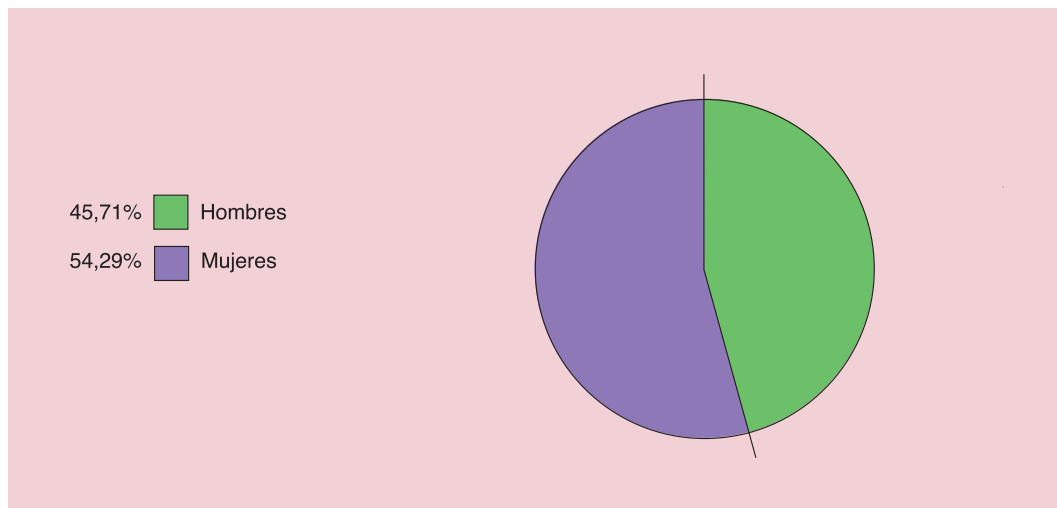


En el subsector de **Balnearios y Baños**, sigue siendo la mujer el colectivo más destacado, aunque casi se iguala al hombre (54% mujeres frente al 46% de hombres).

Clientes Balnearios y Baños en Asturias según sexo

(gráfico 18)

Fuente Entrevistas a empresas

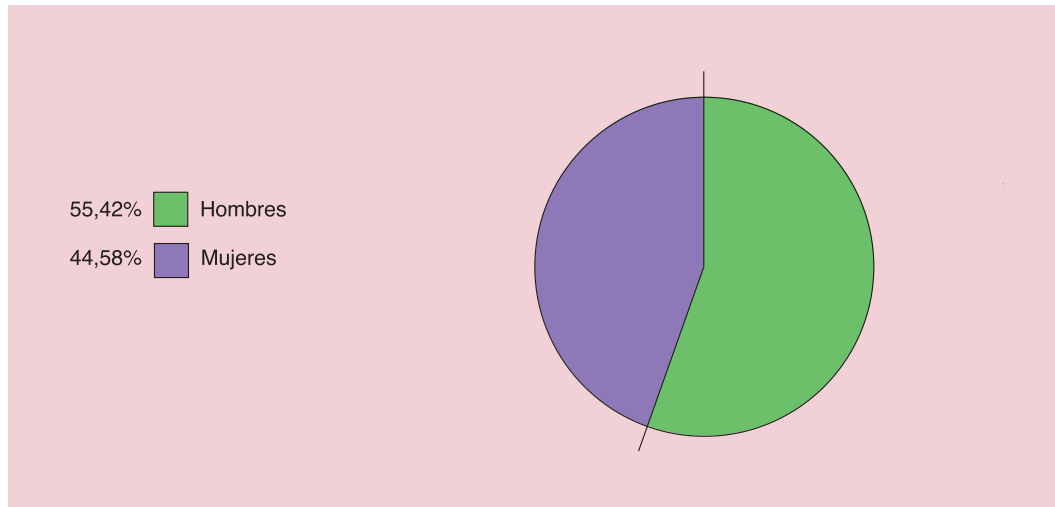


En el subsector de **Instalaciones Deportivas**, es el cliente **hombre** el que sobrepasa a la mujer, aunque por una pequeña diferencia (55% hombres frente a 45% mujeres).

Clientes instalaciones deportivas en Asturias según sexo

(gráfico 19)

Fuente Entrevistas a empresas



Según las entrevistas realizadas, los aspectos que más valoran los clientes a la hora de acudir a los centros de servicios personales son la calidad y la gama de servicios, y el precio.

Por lo que respecta a las peluquerías y centros de estética los aspectos más valorados son la calidad del servicio, la rapidez en la atención, la profesionalidad y la limpieza e higiene. En cuanto a los factores más valorados de los balnearios y baños, la conclusión obtenida tras las entrevistas realizadas, confirma que el grado de satisfacción de los clientes está directamente ligado a la calidad de la infraestructura y equipamientos, la limpieza y la profesionalidad. Los aspectos más valorados por los clientes de instalaciones deportivas son las propias instalaciones, la calidad de las actividades y la atención personalizada.

3.4 La comercialización

La planificación de la comercialización en las empresas del sector de servicios personales, se apoya en las clásicas estrategias de marketing operativo con las que se dan a conocer a los clientes potenciales las particulares características de los servicios ofrecidos. Se trata de una gestión activa de conquista de mercados a corto y medio plazo, programando el marketing-mix, es decir, definiendo el Producto adecuado, sus características y Precio, las herramientas de Comunicación y la forma de Distribución del producto.

Política de Producto

Independientemente del trabajo de definición del catálogo adecuado de productos/servicios para cada una de las actividades del sector de servicios personales, las empresas del sector son conscientes de que se debe desarrollar esta variable del marketing en el sentido de dar respuesta a lo que el público busca y requiere hoy: “calidad en el servicio y rapidez”.

Se debe tener en cuenta que los establecimientos deben buscar y aportar valor añadido, a la vez que se prestan los servicios. El cliente quiere un lugar agradable en la imagen y en la decoración en general, con una atención personalizada y con la posibilidad de contar con una oferta global de todos los servicios que pueda requerir, incluidas las posibilidades de compra de productos

relacionados o complementarios al servicio. Y todo ello con un delicado nivel de atención y con detalles que relajan al cliente desde el momento que accede a las instalaciones: recepciones agradables, vestidor, zonas de trabajo diferenciadas, en los salones de peluquería zonas de lava-bo-relax (donde el cliente recibe un masaje en sus cervicales, espalda y piernas, mientras el profesional peluquero le aplica el tratamiento y masajea su cabeza), incluso apostar por soluciones innovadoras de luz y color en el ambiente que procuren un clima de bienestar .

El **Producto** del sector de servicios personales se centra en la triple oferta **servicios capilares, faciales y corporales**, así como en la venta de todo tipo de productos capilares, de cosmética y accesorios. La cartera de productos propia de cada una de las actividades del sector es la siguiente:

Servicios peluquerías
- Lavado
- Peinado
- Corte
- Permanente/Moldeado/Desrizados
- Tinte/Mechas
- Recogidos
- Extensiones
- Tratamientos capilares
- Venta de productos

Servicios centros de estética		
Servicios básicos	Tratamientos faciales	Tratamientos corporales
- Maquillaje	- Limpieza de cutis	- Celulitis
- Manicura/Pedicura	- Tratamiento acné	- Estrías
- Depilación	- Hidratación	- Senos
- Peeling	- Lifting	- Drenaje linfático
- Tinte/Permanente de pestañas	- Manchas	- Pre y post parto
- Solarium	- Reafirmantes	- Circulatorio
- Servicios especiales (fiestas y bodas)		- Tonificación

Servicios balnearios y baños	
Zona colectiva	Zona individual
Circuito Termal: - Pediluvio - Chorro jet - Duchas bitérmicas - Sauna humeda	- Masajes - Ducha Vichy - Drenaje linfático - Envolturas

Servicios instalaciones deportivas
- Fitness
- Musculación-cardiovascular
- Artes marciales-deportes de contacto
- Nuevas actividades:
- Pilates
- Yoga
- Spinning
- Bailes ...

Por lo que se refiere a técnicas de **packaging**, que vienen a permitir “tangibilizar” el servicio, algunas empresas del sector utilizan herramientas novedosas como los cheques o bonos regalo. Son éstos, instrumentos ideales para usar con motivo de celebraciones o como regalos de empresa, y se ofrecen tanto como equivalentes de una cantidad como de servicios concretos.

El **Precio** en el sector de servicios personales se establece en función de diferentes factores, aplicando tarifas fijas en los servicios de peluquería y estética y abriéndose también a otras posibilidades, como cuotas únicas mensuales, en los servicios de Balnearios e Instalaciones Deportivas.

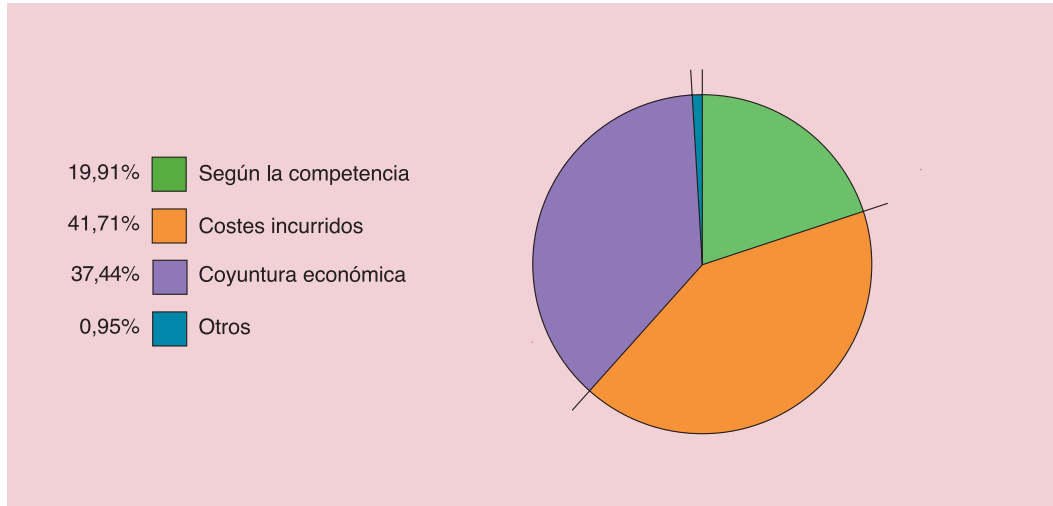
En algunas empresas de peluquería se ofrecen las “Fashion-Card”, por las que el cliente dispone de tarifa plana en servicios a cambio de una cuota mensual, en torno a los 45 euros.

En general, los criterios seguidos para fijar el precio son los costes incurridos y la coyuntura económica, seguidos de los precios marcados por la competencia.

Crterios seguidos para fijar el precio

(gráfico 20)

Fuente: Entrevistas a empresas

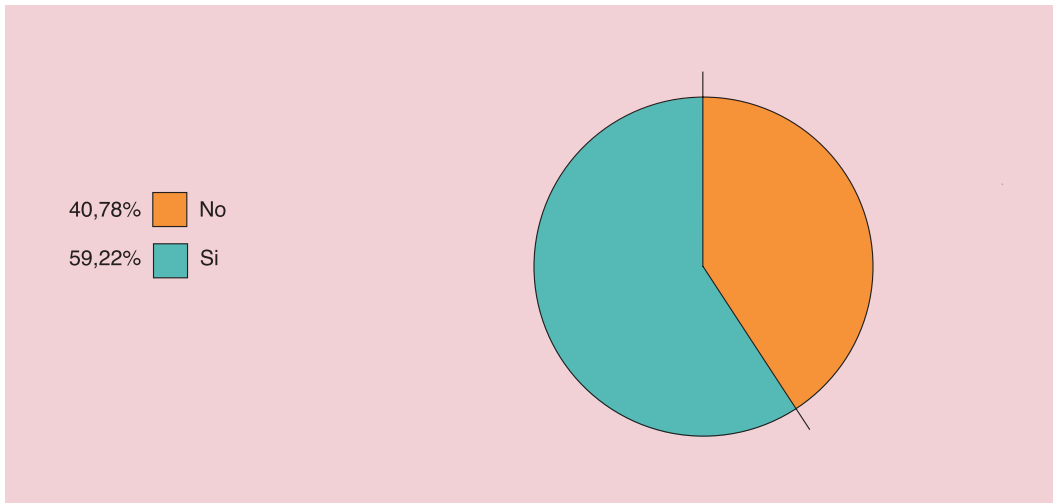


Casi el 60% de las empresas entrevistadas utiliza algún tipo de promoción, en su política de precio, porcentaje que llega al 70% en las Instalaciones Deportivas y casi al 100% en la actividad de Balnearios y Baños.

Porcentaje de empresas que utilizan algún tipo de promoción

(gráfico 21)

Fuente Entrevistas a empresas

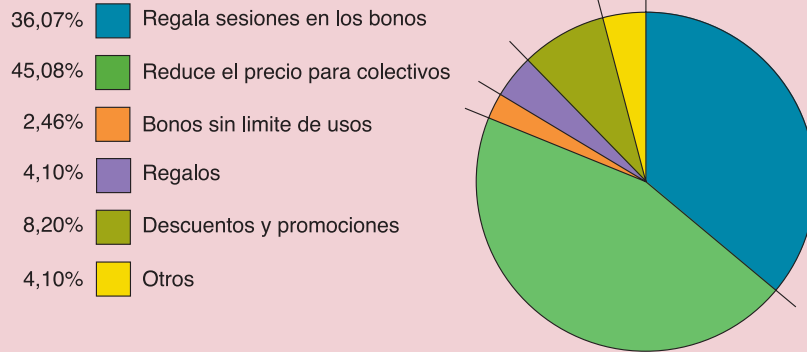


Las acciones promocionales más destacadas son la aplicación de descuentos a colectivos específicos y el regalo de sesiones en bonos.

Acciones promocionales utilizadas

(gráfico 22)

Fuente Entrevistas a empresas

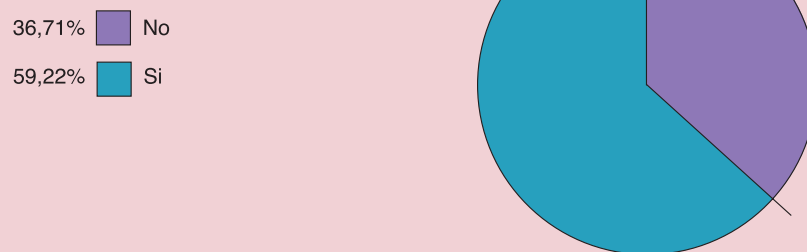


La política de Comunicación de las empresas del sector se centra en herramientas publicitarias y en técnicas de marketing directo (buzoneo entre otros). El 63% de las empresas entrevistadas utiliza alguna política de comunicación.

Empresas que utilizan herramientas de comunicación

(gráfico 23)

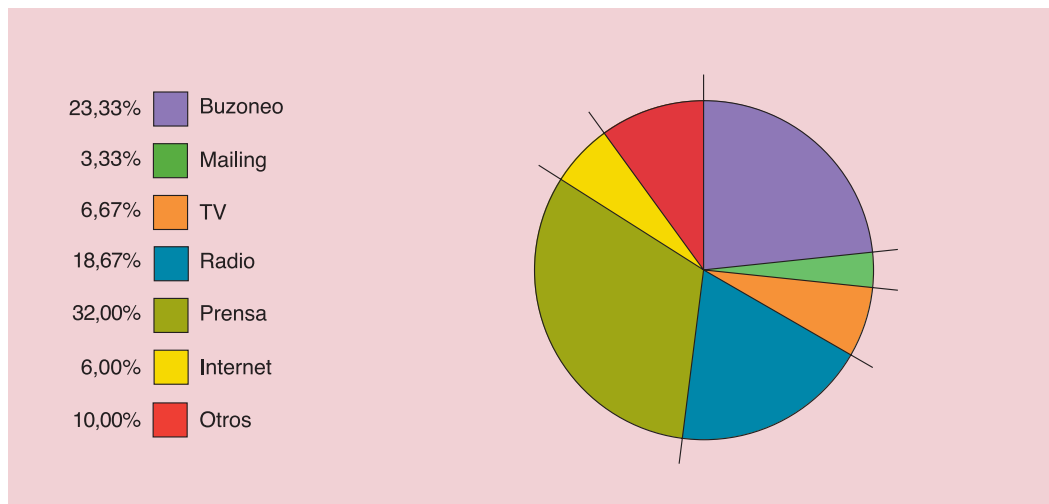
Fuente Entrevistas a empresas



Herramientas de comunicación utilizadas

(gráfico 24)

Fuente Entrevistas a empresas



Como ilustra el gráfico anterior, las actuaciones de publicidad en medios masivos son las que destacan entre las herramientas de comunicación utilizadas por las empresas asturianas entrevistadas (32% prensa, 18,76% radio y 6,67% TV local). Llama la atención la baja presencia de las empresas en Internet, dado que sólo el 6% de las empresas entrevistadas utiliza la red como herramienta de comunicación.

Por último, y por lo que se refiere a la política de **Distribución**, mencionar que el canal directo, es decir la venta directa del productor al consumidor, es el canal generalmente utilizado por las empresas de servicios personales, canal habitual para las empresas de servicios. Pero, además de ese canal habitual, también se observan otras vías de distribución o canales indirectos, utilizando intermediarios para la prestación de los servicios personales. Los intermediarios que se han señalado son los hoteles y los centros de personas mayores.

3.5 Análisis competitivo

El análisis competitivo es el proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno y constituye la base sobre la que se debe diseñar la estrategia a largo plazo. El método de análisis competitivo por excelencia, es el elaborado por el economista Michael Porter en 1979, en el que describe las "5 fuerzas" que marcan el éxito o el fracaso de un sector o de una empresa:

1. Entrada de nuevos competidores potenciales
2. Intensidad de la competencia
3. Presión de productos sustitutivos
4. Poder de negociación con clientes
5. Poder de negociación con proveedores

La acción conjunta de estas cinco fuerzas competitivas es la que va a determinar la rivalidad existente en el sector. Los beneficios obtenidos por las distintas empresas van a depender directamente de la intensidad de la rivalidad entre las empresas: a mayor rivalidad, menor beneficio. La clave está en defenderse de estas fuerzas competitivas e inclinarlas a nuestro favor.

En el sector de servicios personales la posición de cada una de las cinco fuerzas es la siguiente:

1. Entrada de nuevos competidores potenciales

En este aspecto, es importante analizar las barreras de entrada y de salida de la actividad, ya que tienen una incidencia directa sobre la competencia. La competencia será mucho más intensa cuanto más baja sea la intensidad de las barreras a la entrada y altas las barreras a la salida. Por lo que se refiere a la actividad de **Peluquería y Estética**, consideramos que las barreras de entrada son medio-bajas debido a que las inversiones no son excesivamente elevadas. Las barreras de salida tienen una importancia baja ya que el establecimiento es relativamente fácil de traspasar.

En el caso de los **Balnearios y Baños**, las barreras de entrada se consideran altas. Es necesaria una elevada inversión para el inicio de la actividad y los servicios aún no tienen una total penetración en el mercado. Además, es complicado hallar personal con la suficiente preparación para el desempeño efectivo, aunque en la actualidad ya forma parte del currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior de Estética, el módulo de Estética hidrotermal. Las barreras de salida tienen una importancia alta, ya que existe dificultad para traspasar el centro y recuperar la inversión realizada.

El subsector de **Instalaciones Deportivas**, presenta una importante barrera de entrada debido también a la elevada inversión que es preciso realizar para iniciar la actividad. Las barreras de salida presentan una intensidad media, ya que aunque existe un mercado de maquinaria de segunda mano, la mayoría de los compradores son particulares, las empresas son más propensas a la compra de equipos nuevos.

2. Intensidad de la competencia

En los subsectores de **Peluquerías y Belleza** e **Instalaciones Deportivas**, la intensidad de la competencia es alta. Existe un gran número de establecimientos operando en el mercado y no se percibe una especial diferenciación que contrarreste la intensidad de la rivalidad existente.

En el caso de los **Balnearios y Baños**, la intensidad se considera media, ya que en la actualidad la oferta aún es reducida al tratarse de nuevos servicios en estado de penetración.

3. Productos sustitutivos

Los productos sustitutivos son aquellos productos que pueden cumplir la misma función y, por tanto, satisfacer las mismas necesidades que el producto que ofrecen los diferentes centros de servicios personales. Los productos sustitutivos influyen sobre la competencia, ya que si tienen un precio más bajo que el producto propio de las empresas de la actividad, parte de la demanda se desplazará hacia ese sustitutivo.

En el subsector de **Peluquería**, el mercado presenta algunas alternativas sustitutivas que pueden suponer una amenaza competitiva. Es el caso de las academias de peluquería, en las que el alumnado presta los servicios propios del sector, por lo general con una calidad inferior, pero también con inferior precio. También los productos capilares de venta en numerosos establecimientos (droguerías, herboristerías y parafarmacias), y los pequeños electrodomésticos, ambos con instrucciones sencillas para ser utilizadas por el propio usuario, pueden considerarse sustitutivos.

Los productos sustitutivos para los **Centros de Belleza**, los constituyen los productos cosméticos, aunque evidentemente sólo vendrán a sustituir los productos o tratamientos básicos.

En el caso de los **Balnearios**, se pueden considerar sustitutivos los programas y tratamientos básicos basados en técnicas de hidroterapia, ofrecidos por algunos centros de belleza. Sin embargo, estos establecimientos no poseen las instalaciones necesarias para la realización de los tratamientos más completos.

Por lo que respecta a las **Instalaciones Deportivas** la intensidad de la fuerza de los productos sustitutivos podemos considerarla alta, ya que cualquier forma de hacer deporte, practicable en cualquier tipo de instalación e incluso al aire libre, es una alternativa a la oferta de los centros.

4. Poder de negociación de los clientes

Los clientes tienen poca capacidad de negociación de los precios fijados para los servicios personales, en general. Si bien es cierto que la respuesta a esa baja capacidad se presenta en exigencias de aspectos relativos a la calidad del servicio y atención al cliente.

5. Poder de negociación de proveedores

La amplia oferta de proveedores en Peluquería y Belleza, tanto de productos capilares y cosméticos como de aparatología y utillaje, hace que su poder de negociación sea bajo.

Sin embargo la oferta de proveedores con una relación calidad-precio adecuada, no es tan destacada en el caso de los servicios de Bañeros y Baños e Instalaciones Deportivas, por lo que su poder de negociación puede considerarse medio.

Análisis competitivo (5 Fuerzas de Porter)

(tabla 13)

Fuente: Elaboración propia

	Peluquería y belleza	Bañeros y baños	Instalaciones deportivas
Fuerzas	Intensidad		
Potenciales Competidores	Barreras de entrada: Medio-Baja Barreras de salida: Bajas	Barreras de entrada: Alta Barreras de salida: Alta	Barreras de entrada: Alta Barreras de salida: Media
Intensidad de la competencia	Alta	Media	Alta
Productos sustitutivos	Media	Baja	Alta
Poder negociación de los clientes	Baja	Baja	Baja
Poder negociación proveedores	Baja	Media	Media

3.6 Nuevas tendencias

Las **nuevas tendencias** que operarán en un escenario futuro son las que van a marcar el ritmo de innovación en el que se verán inmersas las empresas del sector. Por lo general, el empresario conoce las nuevas tendencias y es consciente de que el cliente, cada vez más exigente, espera la oferta de productos y servicios en vanguardia.

Pero, ¿cuáles son las nuevas tendencias en el sector de servicios personales? Los expertos entrevistados nos han permitido vislumbrar los productos y servicios que constituirán el catálogo de las empresas más innovadoras.

En el ámbito de Peluquería y belleza, la apuesta innovadora se centra en el **cliente masculino**: técnicas de corte, tratamientos capilares, servicios de color específicos, manicura, tratamientos faciales o depilación, son algunas de las nuevas ofertas que se dirigen a este nuevo *target* de cliente potencial. Aunque el mayor gasto en peluquerías y salones de belleza aún sigue liderado por las mujeres, no hay duda de que el género masculino se preocupa cada vez más por su imagen.

Actualmente la peluquería y la estética tienden a diferenciarse, y a ser desempeñados por **profesionales especializados**. No obstante, es habitual encontrarse con establecimientos que ofrecen servicios de ambas actividades, o que incorporan algunos servicios básicos comunes, como manicura o depilación a la cera. Este tipo de servicio integral, acoplando la estética al marco de actuación de la peluquería, permite ofrecer al cliente un **servicio completo**.

La estética como actividad complementaria no es exclusiva de las peluquerías. Gimnasios, tiendas de cosmética, centros de bronceado, etc., cuentan a menudo con una o dos cabinas en las que se ofrecen tratamientos de belleza, lo que les permite captar nuevos clientes y además aumentar las ventas.

Centrándonos en el mundo de la estética, podemos considerar el **“Anti-aging”** como el tratamiento del futuro. El anti-aging se refiere a cualquier acto susceptible de analizar, controlar y retrasar el proceso de envejecimiento, y, en el terreno de los centros de estética se identifica con todo tipo de tratamientos de tipo cosmético que tienden a mejorar el aspecto físico de la persona. El profesional de la estética ofrecerá tratamientos basados en sistemas de electrólisis-electroporación, vacuoterapia u oxigenoterapia, todos ellos sistemas que aportan energía y equilibrio a nivel celular y que, a través de un proceso de estimulación tisular, regeneran tejidos y sustancias inmersos en un lento proceso degenerativo.

Las posibilidades de desarrollo de los Balnearios y Baños, en seguimiento de las nuevas tendencias, son muy amplias y abarcan desde el **“Aquafitness”**, especialidad muy concurrida por el público senior, **“Aquaerobic”**, **“AquaGym”** o **“AquaStep”**, hasta las nuevas modalidades de **“Hidrorring”**, a realizar en el agua con una bicicleta especial.

En el caso de las Instalaciones Deportivas, las personas expertas opinan que éstas constituyen una industria que día a día busca nuevas tendencias para crecer. Entienden, que las nuevas técnicas que buscan su consagración tienden a ser las llamadas **actividades cuerpo-mente**, como el **Yoga** (en sus diferentes versiones), **Tai-Chi** o **Pilates**.

Igualmente marcan tendencia las nuevas modalidades que **fusionan el aeróbic con los últimos ritmos musicales**. Actividades coreografiadas como el Aeróbic Latino, el Jazz Aeróbic o el Funk / Hip-Hop basados respectivamente en ritmos como la salsa y el merengue, inspirados en temas de soul y funk o directamente relacionados con la cultura del Rap. Igualmente se destaca la oportunidad de otras actividades como la Danza del Vientre, Bailes de Salón, Capoeira, Batuka o Zumba (clase de cardio que combina el baile aeróbico con música hindú, árabe, africana y latina). Las actividades anteriores son muy estimadas por el público femenino.

Asimismo, se señalan las **opciones de trabajo cardiovascular**, dirigidas a los usuarios masculinos, como es el Ciclo Indoor o el Remo Indoor, basado en esa especialidad pero sin contar con el factor climatológico. Dentro de esta gama destaca el Indoor Walking, que aporta los beneficios de caminar en un lugar resguardado y amenizado por el visionado de películas o programas de televisión. Se encuentran igualmente al alza, las actividades basadas en el boxeo y las artes marciales, con una amplia variedad de denominaciones tales como Aerobox, Aerocombat o Cardio Kick Boxing, con las que se realiza un importante trabajo cardiovascular y de tonificación, con la característica de realizarse en grupo.

4 :: MAPA OCUPACIONAL

El estudio de investigación de las actividades enmarcadas en el amplio sector de servicios personales, acotadas a los subsectores de peluquerías y tratamientos de belleza, balnearios y baños, y actividades deportivas ha permitido delimitar las ocupaciones características de estas actividades en las empresas asturianas, pudiendo concluir en un listado de 14 ocupaciones profesionales en este sector:

1. Gerente
2. Encargado/a de salón
3. Oficial de peluquería
4. Ayudante de peluquería
5. Esteticista
6. Ayudante de esteticista
7. Recepcionista
8. Director Deportivo / Técnico
9. Monitor
10. Director Médico
11. Encargado de área termal
12. Bañero - socorrista
13. Encargado de área de tratamientos
14. Fisioterapeuta

En el siguiente cuadro se muestra el catálogo de ocupaciones enmarcadas en los subsectores correspondientes, pudiendo observar como alguna de ellas está presente en varios subsectores, como es el caso de Esteticista y Monitor, y destacando en todos ellos las ocupaciones transversales de Gerente y Recepcionista.

Ocupaciones del sector servicios personales

(tabla 14)

Fuente: Elaboración propia

Subsector peluquerías	Subsector balnearios y baños
Gerente	Director General/Gerente
Encargado de Salón	Director Médico/Técnico
Oficial de Peluquería	Encargado Área Aguas
Ayudante de Peluquería	Encargado Área Tratamientos
Recepcionista	Bañero – Socorrista
	Fisioterapeuta
	Esteticista
	Monitor
	Recepcionista
Subsector estética	Subsector instalaciones deportivas
Gerente	Director General/Gerente
Encargado de Salón	Director Deportivo Técnico
Esteticista	Monitor / Instructor
Ayudante de Esteticista	
Recepcionista	

Un “**mapa de las ocupaciones**” permite reconocer las áreas de desempeño presentes en el mercado. Es una impresión del panorama ocupacional y brinda una visión del mercado de trabajo y de las áreas de trabajo.

Mostramos a continuación una descripción de las 14 ocupaciones del sector servicios personales, estructuradas conforme a los tres subsectores objeto de este estudio: Peluquería y Estética, Instalaciones Deportivas y Balnearios y Baños.

El mapa contiene información de las profesiones estructurada en tres partes:

- **Funciones:** Se recoge en este apartado un exhaustivo catálogo de los desempeños de la ocupación.
- **Competencias Técnicas:** Conjunto de conocimientos, destrezas, actitudes y valores, aplicados en forma idónea en el trabajo, hacia el logro de objetivos propuestos.
- **Habilidades:** Una habilidad es saber-hacer. El concepto engloba un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

Subsector: Peluquerías y tratamientos de belleza

Gerente		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Dirigir el equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Elaborar la política de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	
Fijar objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	
Controlar y evaluar	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	

Encargado/a de salón		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Organizar los Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Dirección técnica y artística del salón - Distribución de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad
Logística	<ul style="list-style-type: none"> - Control y gestión de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Oficial de peluquería		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Cuidados generales del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Higiene capilar personalizada - Aplicación de tratamientos capilares - Utilización de aparatología - Utilización de cosméticos - Utilización de cosméticos naturales: Fitoterapia 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Tricología	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo vital del cabello - Análisis del cabello - Principales anomalías - Diagnóstico - Aplicación de tratamiento - Utilización de cosméticos y fitoterápicos - Masaje capilar - Elaboración de la ficha técnica del tratamiento 	
Cambios temporales de forma del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de peinado - Marcados clásicos: Rulos - Anillados - Secado a mano: Cepillos (Redondo, Plano, Esqueleto) - Difusor - Peine - Dedos - Visagismo - Ondulado con plancha - Ondulado con tenacillas: Ondas; Tirabuzones - Ondas al agua 	
Cambios ornamentales del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Modalidades de peinados acordes a la fisonomía del cliente - Peinados artísticos y de fantasía - Trenzados - Recogidos actuales - Moños clásicos - Colocación de adornos - Extensiones 	
Cambios permanentes de forma del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Transformación capilar - Utilización de herramientas y cosméticos adecuados al cabello y al resultado deseado - Permanente clásica - Desrizado, planchas, toga - Alisado japonés 	

(Continúa)

(Continuación)

Oficial de peluquería		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Cambios del color del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologías del cabello y su tratamiento específico - Herramientas y cosmética para el color - Aplicación del color temporal - Teorías del color - Coloraciones clásicas - Mezcla de colores - Reflejos - Manchas - Transparencias - Evaluación y control de calidad del resultado - Elaboración de la ficha técnica del cliente 	
Cambios de medida en el cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Tipología de cortes en función de las características del cabello - Conocimientos de fisiología - Herramientas de corte: Tijera clásica; Tijera de entresacar; Navaja; Máquina de corte - Geometría en el corte - Cortes actuales femeninos - Cortes actuales masculinos - Cortes de bebés y niños - Corte y rasurado de barba y bigote 	
Prótesis capilares	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de prótesis capilares - Metodología de aplicación en función de la edad y el sexo del cliente - Fisonomía capilar - Técnicas de elaboración y fijación de prótesis - Formas de peinado y diseño de prótesis que posibilitan el acabado natural - Técnicas aplicables para cubrir calvicies 	

Ayudante de peluquería		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Cuidados generales del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Higiene capilar personalizada - Aplicación de tratamientos capilares sin intervenir en su diagnóstico - Utilización de cosméticos - Utilización de cosméticos naturales: Fitoterapia 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Tricología	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de cosméticos y fitoterápicos - Masaje capilar 	
Cambios temporales de forma del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciar peinados - Marcados clásicos: Rulos - Anillados - Secado a mano: Cepillos (Redondo, Plano, Esqueleto) - Difusor, Peine, Dedos - Ondulado con plancha y con tenacillas 	
Cambios ornamentales del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Modalidades de peinados acordes a la fisonomía del cliente - Iniciar peinados y recogidos - Extensiones 	
Cambios permanentes de forma del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas y cosméticos adecuados al cabello y al resultado deseado - Tipología de productos que puede aplicarse al proceso de rizado y desrizado del cabello 	
Cambios del color del cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologías del cabello y su tratamiento específico - Herramientas y cosmética para el color - Aplicación del color total o parcial 	

(Continúa)

(Continuación)

Ayudante de peluquería		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Cambios de medida en el cabello	<ul style="list-style-type: none"> - Tipología de cortes en función de las características del cabello - Conocimientos de fisiología - Herramientas de corte: Tijera clásica; Tijera de entresacar; Navaja; Máquina de corte - Geometría en el corte - Inicio de cortes actuales femeninos - Inicio de cortes actuales masculinos - Inicio de cortes de bebés y niños - Corte y rasurado de barba y bigote 	

Esteticista		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Estética facial	<ul style="list-style-type: none"> - Morfología del rostro y técnicas de mejora - Cosmetología facial - Métodos de aplicación - Dermatología y reacciones alérgicas - Electroestética 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Estética corporal	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomía - Diagnóstico de problemas corporales - Tratamientos de la higiene corporal - Tratamiento de busto y estrías - Tratamientos específicos para las extremidades - Tratamientos específicos para la obesidad y celulitis - Electroestética 	
Masaje	<ul style="list-style-type: none"> - Mesoterapia facial y corporal - Cosmetología específica - Tratamientos de lesiones leves - Tipos de movilizaciones de articulaciones y músculos - Alteraciones óseas, articulares y musculares - Estiramientos 	
Depilación	<ul style="list-style-type: none"> - Reacciones de la piel y su tratamiento - Hirsutismo y sus tratamientos - Tipos de cera, composición y aplicación - Técnicas de depilación y decoloración del vello - Aplicación de cera fría y caliente - Depilación eléctrica por electrocoagulación 	
Maquillaje	<ul style="list-style-type: none"> - Morfología del rostro del cliente y técnicas de mejora - Cosmetología - Dermatología y reacciones alérgicas - Visagismo - Maquillaje de calle - Maquillaje de noche y fiesta - Maquillaje de caracterización, fantasía y corporal - Maquillaje para fotografía y cine - Maquillaje permanente 	

(Continúa)

(Continuación)

Esteticista		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Fisioestética	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomía y masoterapia - Electroestética - Cinesiterapia, movilizaciones - Hidroterapia, fototerapia, láser, ultrasonidos y campos magnéticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Dietética	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de la situación alimentaria de los individuos - Nutrición - Malnutrición 	
Manicura - Pedicura	<p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de trastornos más comunes en las uñas - Tipos de productos empleados en la manicura y en el tratamiento de las uñas - Cosmetología aplicada a la uña - Tipos de manicura de pies y manos - Técnicas de masaje aplicables a las uñas - Procedimiento de aplicación de productos específicos en uñas de manos y pies - Escultura y aplicación de prótesis de uñas 	
Operaciones de venta de productos estéticos, utensilios y aparatos de belleza	<p>Conocimientos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Características de los productos que se venden 	

Ayudante de esteticista		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Estética facial y corporal	Conocimientos sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Higiene facial - Cosmetología - Técnicas de esterilización de instrumentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Depilación	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de cera, composición y aplicación - Técnicas de depilación y decoloración del vello - Aplicación de cera fría y caliente - Reacciones de la piel y su tratamiento 	
Maquillaje	<ul style="list-style-type: none"> - Morfología del rostro del cliente y técnicas de mejora - Cosmetología - Dermatología y reacciones alérgicas - Métodos para el embellecimiento de rostro y cara - Tipos de utensilios adecuados para el tratamiento de la piel del rostro 	
Manicura - Pedicura	Conocimientos sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de trastornos más comunes en las uñas - Tipos de productos empleados en la manicura y en el tratamiento de las uñas - Cosmetología aplicada a la uña - Tipos de manicura de pies y manos - Técnicas de masaje aplicables a las uñas - Procedimiento de aplicación de productos específicos en uñas de manos y pies - Escultura y aplicación de prótesis de uñas 	
Operaciones de venta de productos estéticos, utensilios y aparatos de belleza	Conocimientos sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Características de los productos que se venden 	

Recepcionista		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Recepcionar a la clientela	- Técnicas de atención al cliente	- Orientación al cliente - Capacidad de comunicación - Amabilidad
Gestión de agenda	- Conocimientos informáticos - Conocimientos de atención telefónica	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Subsector: Instalaciones deportivas

Director general / Gerente		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Dirigir el equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Elaborar la política de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	
Fijar objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	
Controlar y evaluar	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	

Director deportivo / Técnico		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Organizar los Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Tipos de actividades deportivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Dirigir la Sala técnicamente, planificando, organizando y coordinando las diversas actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos en técnicas de entrenamiento - Conocimientos en tipos de gimnasia 	
Utilización eficaz de los recursos humanos y materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Atención al cliente - Recursos didácticos - Técnicas de entrenamiento - Aparatos y sistemas 	
Logística	<ul style="list-style-type: none"> - Control y gestión de stocks - Administración de establecimientos 	

Monitor (*)		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Atender las necesidades de los clientes en la sala	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia - Atención al cliente - Tipos de actividades deportivas - Anatomía - Aparatos, materiales y sistemas existentes en la sala - Recursos didácticos - Fisiología - Nutrición - Técnicas de primeros auxilios 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene - Resistencia física
Elaborar el programa deportivo de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomía - Fisiología - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia - Nutrición - Atención al cliente - Sistema cardiovascular - Aparatos, materiales y sistemas existentes en la sala - Dietética 	
Vigilar la correcta realización de las actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomía - Fisiología - Atención al cliente - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia 	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de sala - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios 	

(*) Válido para los distintos tipos de monitores en atención a la especialidad impartida: Pilates, Indoor-Spinning, Musculación, Aeróbic, etc.

Subsector: Balnearios y baños

Director general / Gerente		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Dirigir el equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Elaborar la política de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	
Fijar objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	
Controlar y evaluar	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas 	

Director médico / Técnico		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Decidir sobre las indicaciones y/o contraindicaciones balneoterápicas, así como su forma de aplicación a todos los pacientes que acudan al establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Medicina - Conocimientos específicos en hidrología médica 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Hacerse cargo de todos los procesos incidentales que puedan surgir a nivel asistencial con independencia del tratamiento balneoterápico	<ul style="list-style-type: none"> - Medicina - Conocimientos específicos en hidrología médica 	
Confeccionar al final de temporada una memoria sobre los tratamientos de las enfermedades para las que son indicadas las aguas del balneario, determinando, asimismo, las deficiencias sanitarias si las hubiera	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos específicos en hidrología médica - Legislación ad hoc - Conocimientos específicos en hidrología médica - Legislación ad hoc 	
Redactar, de acuerdo con la propiedad del balneario, el Reglamento de Régimen Interior del Establecimiento que estará a disposición de los usuarios, expuesto en lugar visible y visado por la Consejería competente en materia de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de gestión y administración de empresas - Conocimiento total de las instalaciones y RRHH 	
Establecer la forma y horario de las consultas	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de agenda 	

Encargado área aguas		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Desempeñar el puesto de alta dirección en su área	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Conocimientos en administración de los recursos materiales y gestión del personal - Legislación deportiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Vigilar y controlar las instalaciones del área	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las instalaciones - Técnicas de natación - Técnicas en primeros auxilios - Técnicas de reanimación - Técnicas de rescate - Tratamiento de heridas - Comportamiento ante accidentes - Dolencias cardiovasculares - Anatomía - Músculo y articulación 	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de las instalaciones - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios 	

Bañero – Socorrista		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Vigilar y controlar las instalaciones del área	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las instalaciones - Técnicas de natación - Técnicas en primeros auxilios - Técnicas de reanimación - Técnicas de rescate - Tratamiento de heridas - Comportamiento ante accidentes - Dolencias cardiovasculares - Anatomía - Músculo y articulación 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Preparación y cuidado de baños y saunas	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las instalaciones - Conocimientos de los utensilios, instrumentos y productos de mantenimiento 	
Puesta en marcha y mantenimiento de toda clase de máquinas y aparatos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de la maquinaria y aparatos técnicos - Conocimiento de los utensilios e instrumentos empleados en piscinas y saunas 	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de las instalaciones - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios 	

Encargado área tratamientos		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Desempeñar el puesto de alta dirección en su área	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Organización de equipos - Conocimientos en administración de los recursos materiales y gestión del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Vigilar y controlar las instalaciones del área	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las instalaciones - Tipos de tratamientos - Técnicas de aplicación - Técnicas de reanimación - Dolencias cardiovasculares - Anatomía 	
Cumplir las normas elementales de salud e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de las instalaciones - Prevención de Riesgos - Primeros Auxilios 	

Fisioterapeuta		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Aplicación de técnicas fisioterapéuticas	<ul style="list-style-type: none"> - Terapias manuales - Masaje terapéutico - Rehabilitación en piscina - Mecanoterapia - Electroterapia - Termoterapia - Hidroterapia - Dígitoterapia 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene

Esteticista (*)		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Diagnóstico y “protocolo” de procesos de estética integral	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomía, fisiología y patología humanas aplicadas a la estética integral - Definir y "protocolizar" el tratamiento y/o cuidados en función del diagnóstico estético, organizando la prestación del servicio, en condiciones de calidad óptima 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Aplicación de técnicas hidrotermales	<ul style="list-style-type: none"> - Lodos y algas - Masajes bajo duchas de agua caliente utilizando lodo como vehículo del masaje 	
Aplicación de tratamientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Baño turco - Aromaterapia - Chocolaterapia - Talasoterapia - Yogurterapia...etc 	

(*) Estas funciones son complementarias a las expuestas anteriormente en otros subsectores.

Monitor		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Instruir sobre la actividad a realizar	- Conocimiento de las distintas técnicas: Tai, Pilates...	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación
Atender las necesidades de los clientes	- Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia - Atención al cliente - Tipos de actividades deportivas - Anatomía - Aparatos, materiales y sistemas existentes en la sala - Recursos didácticos - Fisiología - Nutrición - Técnicas de primeros auxilios	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas - Precisión - Higiene
Vigilar la correcta realización de las actividades	- Anatomía - Fisiología - Atención al cliente - Técnicas de entrenamiento - Tipos de gimnasia	

Recepcionista		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Recepcionar a la clientela	- Técnicas de atención al cliente	- Orientación al cliente - Capacidad de comunicación - Amabilidad
Gestión de agenda	- Conocimientos informáticos - Conocimientos de atención telefónica	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

5 :: EL MERCADO LABORAL DEL SECTOR

Perspectiva del mercado laboral en España¹

En el año 2007, la economía española mantuvo un elevado dinamismo con un incremento del PIB del 3,8%. Por lo que se refiere al empleo, aunque experimentó un aumento del 3%, la información estadística proporcionada por la EPA muestra en el primer trimestre de 2008 un menor dinamismo, debido a la desaceleración del crecimiento de la economía que coincide con incrementos en el nivel de precios y el descenso en el número de compraventas de viviendas.

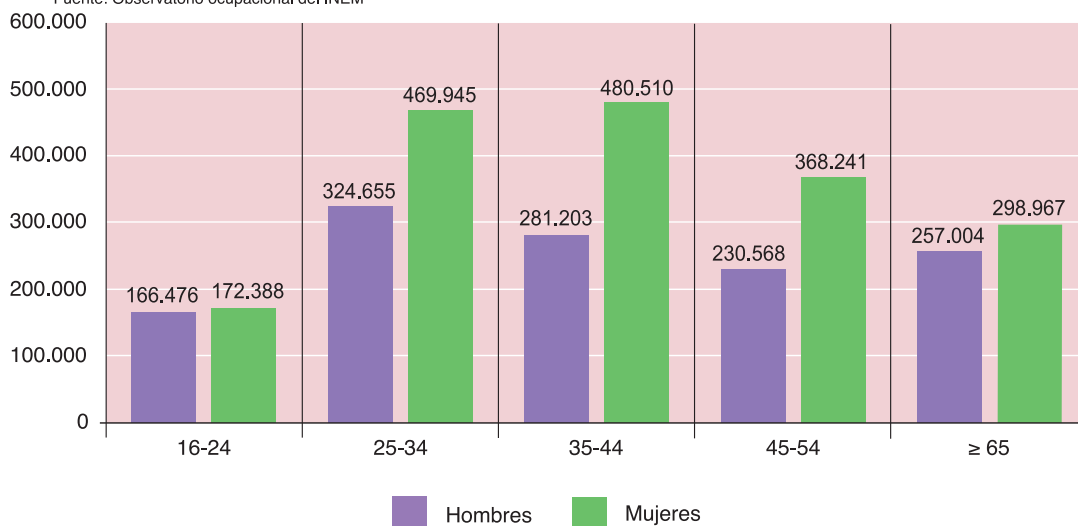
El número de **demandantes de empleo** en España a 31 de diciembre de 2007 era de 3.079.957, incrementándose un 4,13% respecto a 2006, con lo que se rompe la línea descendente que se mantuvo en los tres últimos años. La mujer representa el 59,09% de los demandantes, cifra que se ha reducido ligeramente respecto a 2006, casi un punto y medio por debajo.

Por tramos de edad, la situación es la misma que en años anteriores. Las mujeres siguen superando ampliamente a los hombres en tramos comprendidos entre los 25 y 54 años, para igualarse bastante entre los más jóvenes y más mayores, aunque superándolos. La mayor diferencia se produce en el tramo comprendido entre los 45 y 54 años, en el que el 63,33% de los demandantes son mujeres y la menor, en el comprendido entre los 16 y 24, en que la mujer casi se equipara al hombre.

Demandantes por sexo y grupo de edad a 31/12/2007

(gráfico 25)

Fuente: Observatorio ocupacional del INEM



La **tasa de paro** durante 2007 se situó en el 8,6%, mostrando a diciembre de 2007 una cifra de 2.129.547 de personas inscritas como paradas en los Servicios Públicos de Empleo. En el sector Servicios es donde se concentra el mayor número de parados y, en relación al año 2006, el sector más perjudicado ha sido el de la Construcción.

De la totalidad de los demandantes de empleo en España, el 69,14% se encuentra en la situación legal de parados. Por sexo, se reduce en casi dos puntos el porcentaje de mujeres paradas respecto al 2006, y se sitúa en el 58,44% del total de parados. Por tramos de edad, cabe desta-

¹ Datos del Informe del Mercado de Trabajo. 2008. Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal.

car el tramo de 16 a 24 años, donde hay más hombres que mujeres. En los demás supuestos, se invierte la situación, especialmente desde los 35 a 54 años.

Por sectores de actividad, han disminuido en 2007 respecto de 2006, los porcentajes de paro registrado en los sectores de Industria y Servicios. El sector Servicios sigue aglutinando más del 60% del paro registrado en España.

La tasa de empleo creció en 2007 un 2,39%, favoreciendo más a las mujeres (un 3,79%) que a los hombres (un 1,40%). En cifras absolutas, el número de ocupados pasó de 20.001.800 en 2006, a 20.479.900 en 2007.

Atendiendo a la ocupación por sectores, destaca sobremanera el sector Servicios, que aglutina al 66,41% de los ocupados, situándose en un 16,02% en Industria, un 13,15% en Construcción y en un 4,42% en Agricultura. Servicios es el único sector que ha visto aumentada su población ocupada respecto a 2006.

Desde el año 2003, tanto el número de contratos como el de personas contratadas sigue una línea ascendente, aunque no en todos los sectores de actividad se registra el mismo comportamiento, siendo el sector Servicios el único que ha mantenido un incremento año tras año, con subidas muy superiores a la media.

Las principales actividades económicas en función del número de cuentas de cotización correspondientes a empresas del Régimen General y el Régimen Especial de la Minería y el Carbón, no varían demasiado respecto a años anteriores. Comercio al por menor, Construcción y Hostelería siguen ocupando los tres primeros puestos, aunque en distinto orden.

En el siguiente cuadro se representan las diez actividades económicas más significativas, ya que representan el 74,82% del total de cuentas de cotización pertenecientes a empresas del Régimen General y el Régimen Especial de la Minería y el Carbón. En el noveno lugar, aparece la actividad de Servicios Personales.

Actividades económicas más significativas en España

(tabla 15)

Fuente: Observatorio Ocupacional INEM

Actividades económicas más significativas en España según cuentas de cotización de las empresas de alta en la Seguridad Social a 31 de diciembre de 2007

Código	Actividad económica	Nº de empresas	% sobre el total
45	Construcción	257.163	15,76%
52	Comercio al por menor, excepto el de vehículos	248.198	15,21%
55	Hostelería	158.193	9,69%
74	Otras actividades empresariales	147.964	9,06%
51	Comercio al por mayor e intermediarios	107.828	6,61%
60	Transporte terrestre; transporte por tuberías	76.570	4,69%
70	Actividades inmobiliarias	66.042	4,04%
50	Venta y reparación de vehículos	54.569	3,34%
93	Actividades diversas de servicios personales	53.495	3,28%
85	Actividades sanitarias y veterinarias	51.329	3,14%

No obstante, si se prioriza por el número de trabajadores, desaparecerían de esta tabla las Actividades Inmobiliarias, la Venta y reparación de vehículos y las Actividades diversas de servicios personales.

La contratación en España, desde el año 2003, ha experimentado incrementos constantes, más destacados en el año 2004 (con una subida del 1 1,46%) y en el año 2006 (con un aumento del 7,93%). En 2007, la evolución en el número de contratos presenta una subida de sólo un 0,51%.

Por sectores de actividad, no todos se han comportado uniformemente, presentando solo el sector Servicios incrementos constantes, con subidas superiores a la media. Destaca, por significativa, la subida producida en el año 2004 que fue de un 14,45%.

Los contratos realizados a lo largo del año 2007 se han distribuido de manera irregular: la diferencia de contratos entre el mes de mayor contratación (octubre) y el de menor (agosto) supera los 550.000 contratos. Nuevamente, en este apartado, los sectores presentan comportamientos dispares, si bien es el sector Servicios el que sigue la tónica general: mayor contratación en octubre y menor en agosto.

En cuanto a la distribución de los contratos por sexo, el 54% de los contratos se realizaron a hombres, correspondiendo el 46% a mujeres. Respecto a 2006, se produce un incremento del 3,08% en el colectivo de mujeres, frente a un descenso de -1,58% en el de hombres.

Perspectiva del mercado laboral en Asturias

La Población Activa del Principado de Asturias alcanzó las 476.000 personas en el año 2007, situándose la tasa de actividad en torno al 50% y la **tasa de paro** en el 8,12%, ligeramente inferior que la tasa a nivel nacional.

El número de contratos ascendió a 320.223, registrando un crecimiento del 1,05%. Un 51% de la contratación fue femenina.

El sector Servicios representa más del 75% de la contratación registrada, destacando las contrataciones en actividades relacionadas con Otras actividades empresariales, Hostelería, Comercio al por menor, Actividades sanitarias, veterinarias y de Servicios sociales, y Actividades recreativas culturales y deportivas. Asimismo, se han destacado actividades en las que ha sido difícil encontrar personal, entre las que aparece la ocupación de Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza y afines.

El sector de servicios personales, acotado a los subsectores objeto de estudio, es decir, peluquerías y otros tratamientos de belleza, instalaciones deportivas y actividades termales y balnearios, ocupa en Asturias a un total de 6.902 personas, según datos facilitados por la Tesorería General de la Seguridad Social, referidos al último día del pasado mes de julio, detallándose en el siguiente cuadro, la distribución entre personal por cuenta ajena y por cuenta propia:

Personal ocupado en los subsectores analizados

(tabla 16)

Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social. Julio 2007

CNAE	Descripción del CNAE	Trab. Cta. Aj.	Trab. Cta. Prop.	TOTAL
92611	Gimnasios e instalaciones deportivas	512	8	520
93020	Peluquería y otros tratamientos de belleza	3.510	2.857	6.367
93041	Actividades termales y balnearios	14	1	15
Total		4.036	2.866	6.902

A la vista de estos datos, podemos concluir la fuerte presencia de los trabajadores por cuenta propia en el sector (suponen más del 40% del total del personal ocupado), y la hegemonía del subsector peluquería, que supone un 92,24% del total del personal ocupado en el conjunto de las actividades estudiadas.

Sorprende, en el análisis de estos datos, la escasa presencia de las actividades termales y balnearios, respecto al personal ocupado, si bien debe hacerse referencia a un dato puesto de manifiesto a lo largo de las entrevistas mantenidas con expertos sectoriales y es que, dado que muchas de las actividades incluidas en ese subsector prestan el servicio de forma complementaria a otro, fundamentalmente, de alojamiento, sus trabajadores están enmarcados, a efectos de cotización a la Seguridad Social, en otras actividades empresariales, fundamentalmente Hostelería, por lo que al explotar los datos correspondientes a la actividad individualizada de balnearios y baños, esos trabajadores no figuran asociados a la actividad.

Demanda de empleo y contratación.

Los datos de demandantes de empleo y de contratación de los subsectores acotados en el estudio se presentan en relación a las ocupaciones propias de cada uno de ellos. Así, para el subsector de Peluquería y otros tratamientos de belleza, corresponden los datos de las ocupaciones enmarcadas en el grupo denominado “peluqueros y especialistas en tratamientos de belleza” (CNO 5130); al subsector Actividades Deportivas se corresponden los datos de las ocupaciones enmarcadas en el grupo denominado “deportistas y otros profesionales relacionados” (CNO 3545) y al subsector de Balnearios y Baños, además de los dos anteriores, se corresponderían los datos de la ocupación de fisioterapeutas (CNO 3133).

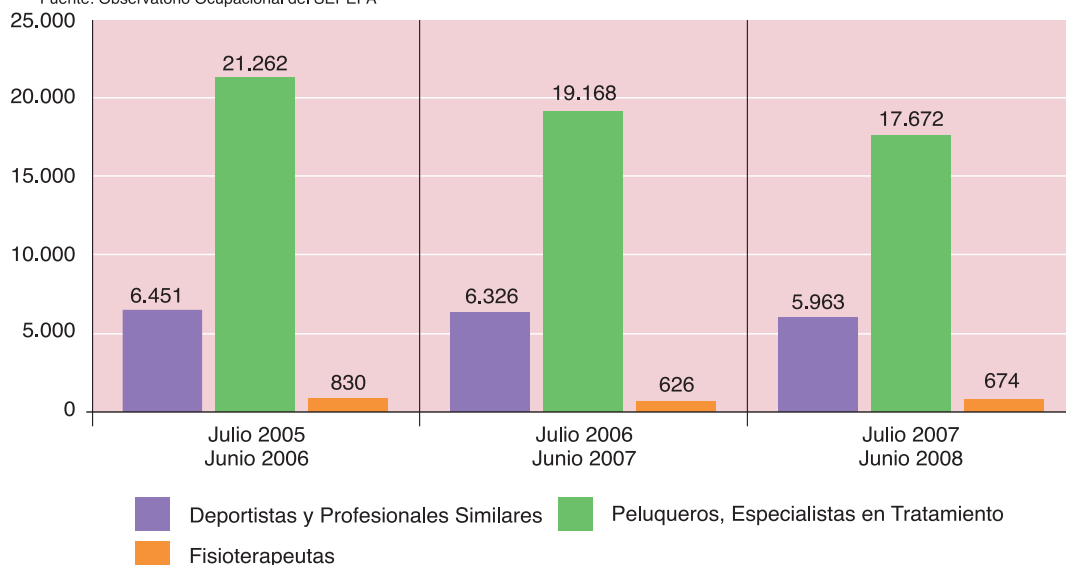
Asimismo, para estudiar la evolución de los datos, tanto de demanda de empleo como de contratación, el periodo seleccionado es de julio de 2005 a junio de 2008.

El total de demandantes de empleo en los subsectores analizados, ascendió en el período de julio de 2007 a junio de 2008, en Asturias, a un total de 24.309 personas, con una mayor incidencia en el subsector de peluquerías (17.672 demandantes), seguido del subsector de actividades deportivas (5.963). La cifra de demandantes de empleo en todos los subsectores ha descendido de forma constante en el periodo analizado, si bien en la ocupación de fisioterapeuta se ha producido un incremento en el último año. El siguiente gráfico muestra la cifra de desempleados según las actividades, ilustrando sobre la tendencia decreciente:

Evolución de la demanda de empleo en las actividades de servicios personales

(gráfico 26)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA

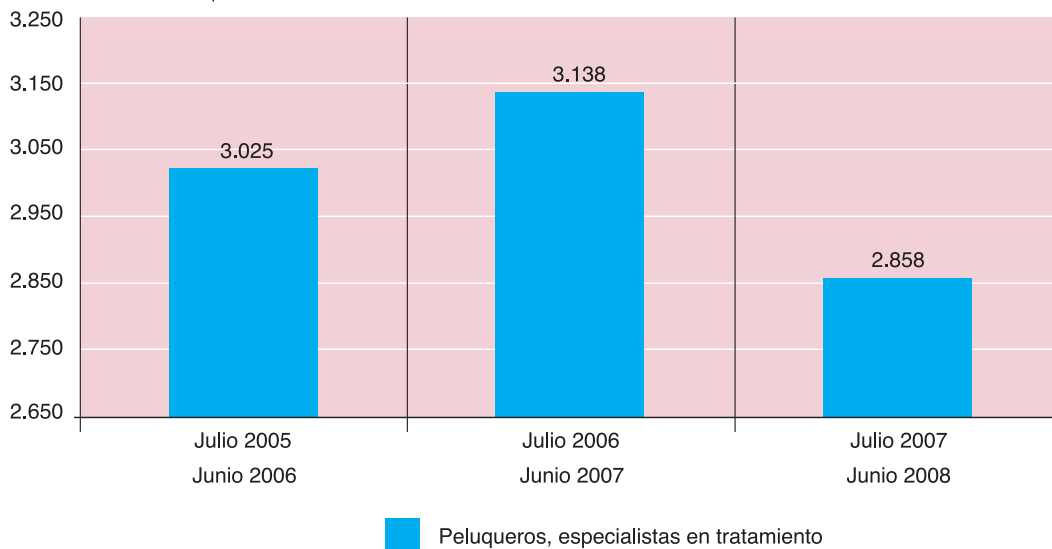


Por lo que se refiere a la contratación, en las **actividades de Peluquería y otros tratamientos de belleza**, la contratación ha descendido en el periodo analizado, en términos absolutos, un 5,53%, ya que si bien en el periodo comprendido entre julio/06 y junio/07 el volumen de contratación se incrementó en un 3,75%, el periodo siguiente (entre julio de 2007 y junio de 2008), se caracteriza por un descenso importante, con un 8,93% menos de contratos en la actividad. La tendencia, por tanto, parece seguir una tónica descendente, que probablemente mantendrá el volumen de contratación por debajo de los 3.000 contratos anuales.

Evolución de la contratación en la actividad de peluquería y otros tratamientos de belleza

(gráfico 27)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA



La evolución mensual de la contratación presenta el siguiente esquema, donde pueden observarse las épocas de mayor y menor nivel de contratación, así como el peso de la contratación de mujeres en la actividad de peluquerías.

Evolución de la contratación en la actividad de peluquería desagregada por sexos

(gráfico 28)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA



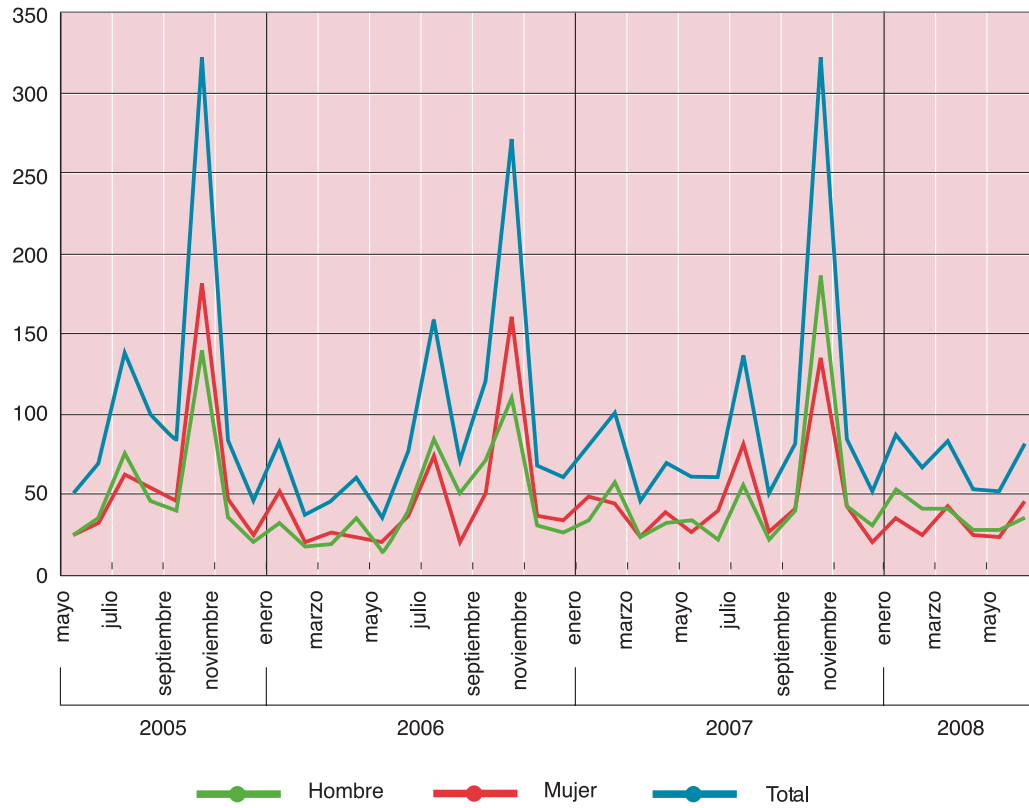
Además de la estructura de personal por sexo que representan los datos de contratación, se ha confirmado en las entrevistas y encuestas realizadas la fuerte presencia femenina en las ocupaciones del subsector de peluquerías y otros tratamientos de belleza, donde las mujeres representan un 88% del personal ocupado.

En el ámbito de las **actividades de mantenimiento físico y deportivo**, con volúmenes de contratación ligeramente inferiores a la actividad de peluquerías y otros tratamientos de belleza, se destacan notables diferencias en los otros dos aspectos mencionados: la contratación refleja claros signos de estacionalidad en la actividad, y respecto al sexo del personal contratado, prácticamente se está en un nivel de paridad.

Evolución de la contratación en el ámbito de las actividades deportivas desagregada por sexos

(gráfico 29)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA

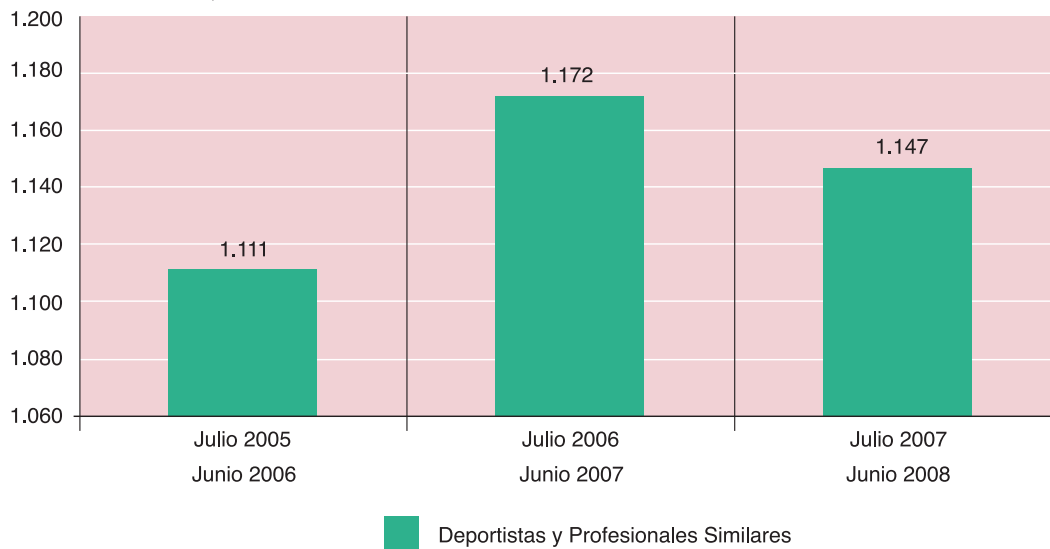


Por número de contratos, la actividad ha mantenido una tendencia bastante estable, en la horquilla entre 1.000 y 1.200 contratos anuales, según se refleja en el siguiente gráfico:

Evolución de la contratación en el ámbito de las actividades deportivas

(gráfico 30)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA

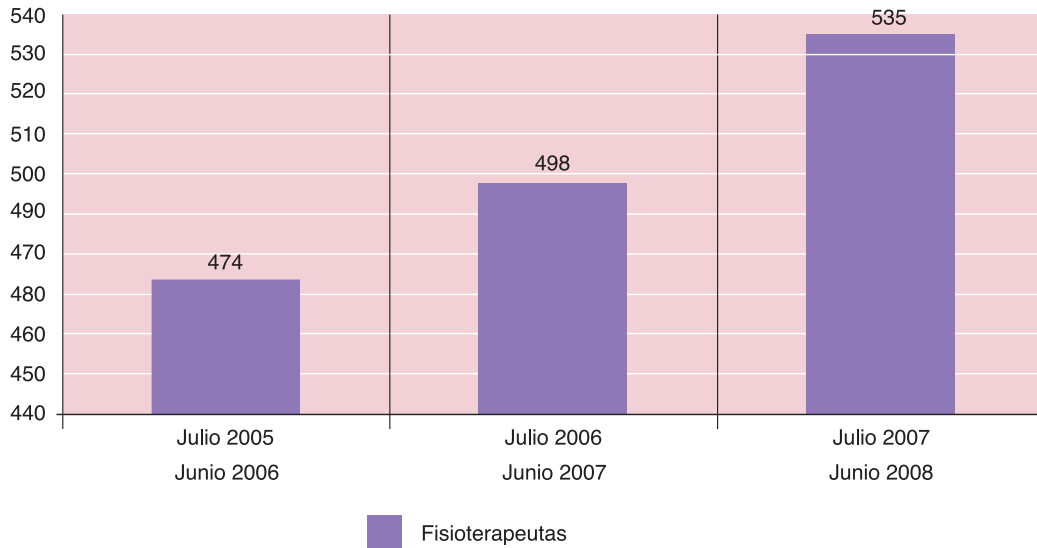


Dentro del ámbito de la **actividad de Balnearios y Baños**, la ocupación de fisioterapeuta, ha sufrido un incremento en el volumen de contratación del período analizado, pasando de 474 contratos en el primer periodo (de julio de 2005 a junio de 2006) a 535 en el periodo comprendido entre julio de 2007 y junio de 2008, lo que supone un incremento cercano al 13%.

Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta

(gráfico 31)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA

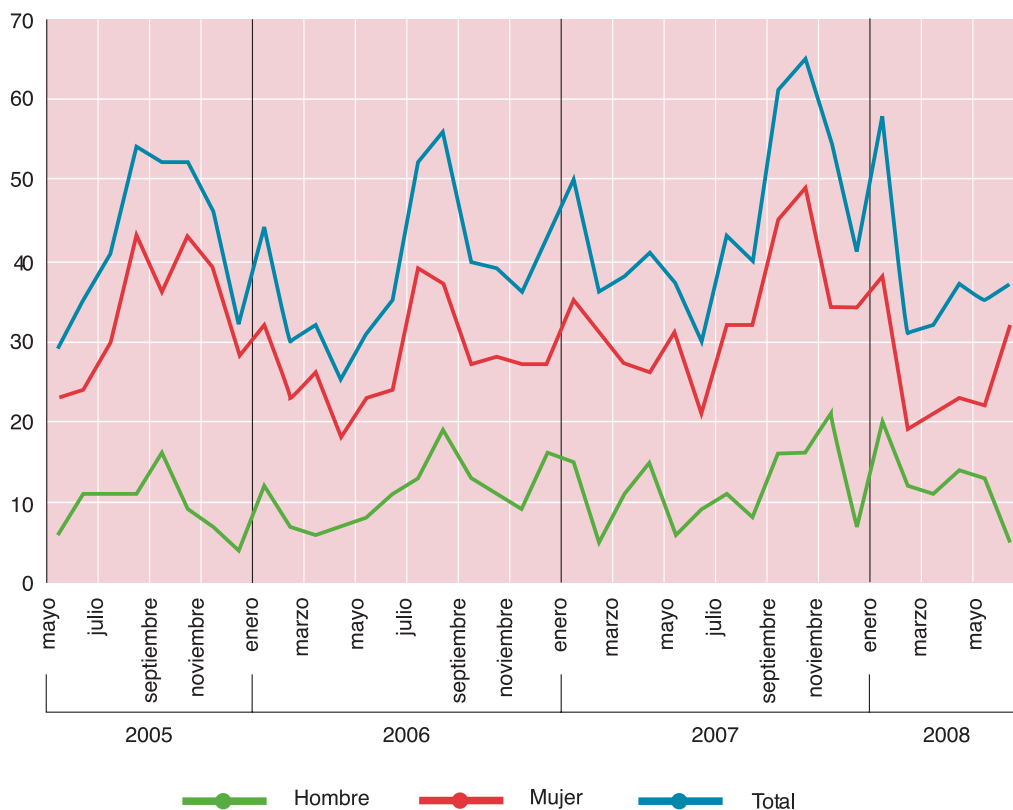


En el siguiente gráfico puede apreciarse la evolución mensual en el número de contratos relacionados con la ocupación, caracterizada por un mayor incremento en los meses estivales, y por la mayor presencia femenina.

Evolución de la contratación en la ocupación de fisioterapeuta desagregada por sexos

(gráfico 32)

Fuente: Observatorio Ocupacional del SEPEPA



Perspectivas de futuro

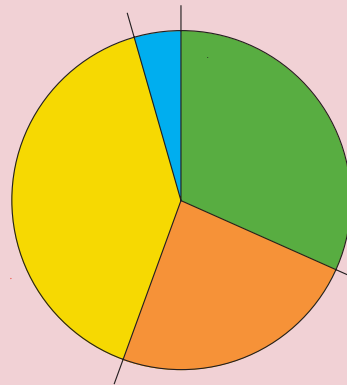
Los empresarios del sector de servicios personales en Asturias, miran al futuro con prudencia y estiman que el sector no sufrirá cambios importantes en el corto y medio plazo. El resultado de las encuestas realizadas muestra que el 32% de las empresas estima que el sector evolucionará de forma positiva y para el 40% el sector se mantendrá sin cambios. Por lo que se refiere al negocio en particular, el 74% de los entrevistados opina que mantendrá su negocio en la situación actual, frente a un 15,56% que prevé ampliación de plantilla y un 1,67% que prevé reducirla.

Sector servicios personales: evolución previsible en el corto y medio plazo

(gráfico 33)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008

- 31,67% ■ Positiva
- 23,89% ■ Negativa
- 40,00% ■ Igual
- 4,44% ■ Ns/nc

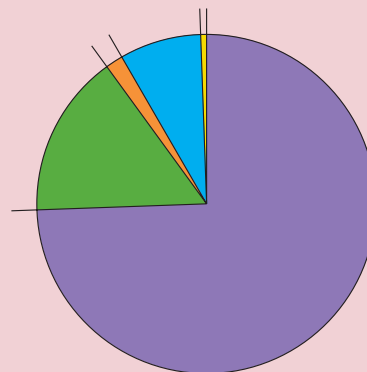


Sector servicios personales: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo

(gráfico 34)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008

- 74,44% ■ Permanecer como está
- 15,56% ■ Ampliar plantilla
- 1,67% ■ Reducir plantilla
- 7,78% ■ Ampliar establecimientos
- 0,56% ■ Reducir establecimientos

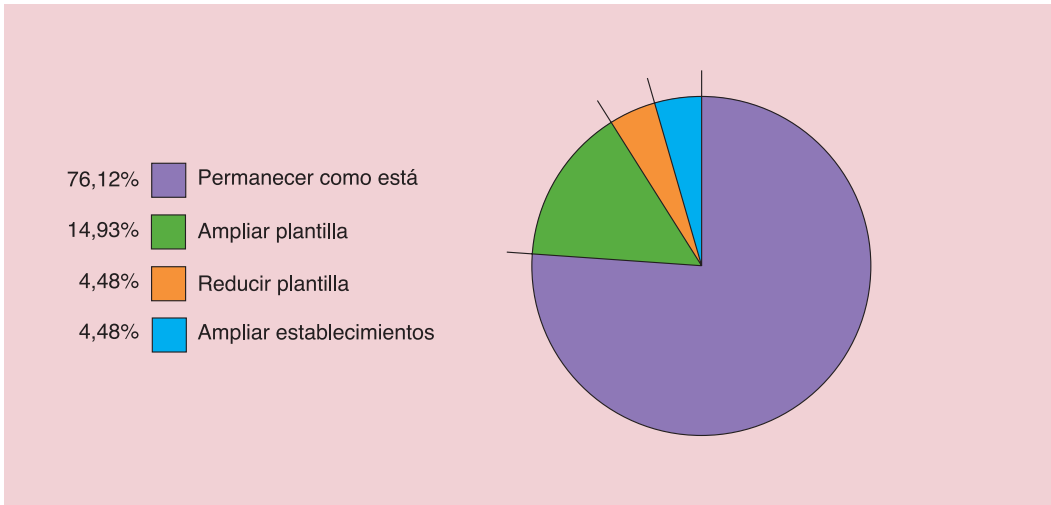


El crecimiento del negocio no se ha planificado de la misma forma en los distintos subsectores de servicios personales. Así, por lo que se refiere a Peluquería y Belleza, el 76% de las empresas piensan permanecer sin cambios, el 15% ampliar plantilla y el 4% reducirla.

Subsector peluquería y belleza: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo

(gráfico 35)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008



En el subsector de Bañeros y Baños, el 57% piensa permanecer sin cambios, y el 29% ampliar la plantilla.

Subsector balnearios y baños: crecimiento del negocio en el corto y medio plazo

(gráfico 36)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008



Por último, en el subsector de Instalaciones Deportivas, el 70% piensa permanecer sin cambios y el 9% ampliar la plantilla.

Subsector instalaciones deportivas: Crecimiento del negocio en el corto y medio plazo

(gráfico 37)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008



Como hemos visto, el subsector donde se pueden apreciar más previsiones de incremento de plantilla es en el de Balnearios y Baños (el 29% de las empresas piensan en una ampliación) y en el que menos en el de Instalaciones Deportivas (solamente el 9% prevé ampliación). En otro sentido, son los centros de Peluquería y Belleza, quienes prevén disminuir plantilla, concretamente un 4% de las empresas entrevistadas.

La tabla siguiente recoge el resumen relativo a las previsiones de crecimiento del negocio de las empresas del sector, en lo que se refiere a evolución de sus plantillas:

Resumen de previsiones de negocio

(tabla 17)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008

	Total empresas	Aumento plantilla	Reducción plantilla	Sin cambios
Peluquería y estética	2.513	15% (377)	4% (101)	76% (1.910)
Balnearios y baños	9	29% (3)		57% (5)
Instalaciones deportivas	118	9% (11)		70% (83)
Total		391	101	1.998

Ocupaciones más demandadas

Dentro del subsector de las **Peluquerías y Tratamientos de Belleza**, las ocupaciones que presentan mayor demanda, según las empresas entrevistadas, son las de **oficial** y **ayudante de peluquería**, y **esteticista**. Un 50% de las entrevistadas manifestaron especial dificultad en dar cobertura a esos puestos, haciendo especial hincapié en la falta de profesionales debidamente formados y con la necesaria experiencia en el desempeño concreto de cada ocupación.

Asimismo, las empresas consideran que estas serán las ocupaciones con más proyección de futuro, haciendo especial mención a la especialización y adecuación a las nuevas técnicas tanto de tratamiento capilar como facial y corporal.

Dentro del subsector de **Balnearios y Baños**, cerca de un 60% de las empresas entrevistadas tuvieron problemas para cubrir determinados puestos, sobre todo en la ocupación de **esteticista especialista en masaje**, considerando esta ocupación como la más demandada en el sector. La combinación de masajista-esteticista parece ser una de las ocupaciones con más futuro dentro del subsector.

Finalmente, por lo que se refiere al subsector de **instalaciones deportivas y gimnasios**, la dificultad de cobertura parece tener menor intensidad, a tenor de las respuestas obtenidas en la encuesta (sólo un 33% de las empresas entrevistadas manifestaron encontrar algún problema para cubrir las ocupaciones), considerando la más demandada la de **monitor**, en sus diversas especialidades: pilates, indoor, actividades acuáticas, musculación y aeróbic.

6 :: FORMACIÓN

Para desarrollar este apartado del estudio, partimos de la presentación del actual sistema de formación, para posteriormente detallar el catálogo de los recursos formativos existentes en el Principado de Asturias en el sector Servicios Personales.

Sistema de formación

El **sistema de la formación profesional** comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006 de Educación (LOE) regula el **subsistema de la Formación Profesional Inicial**, que forma parte del sistema educativo y que comprende un conjunto de **ciclos formativos de grado medio y de grado superior** y **los Programas de Cualificación Profesional Inicial**. Esta norma ha introducido una mayor flexibilidad en el acceso, así como en las relaciones entre los distintos subsistemas de la formación profesional.

Los **ciclos formativos de grado superior** son un conjunto de conocimientos, habilidades, formación práctica y actitudes que preparan al estudiante para el ejercicio cualificado de una profesión. Proporcionan al alumno la formación necesaria para adquirir la competencia profesional propia de cada título. La titulación oficial obtenida es la de Técnico Superior de la profesión correspondiente y permite el acceso al mundo laboral, dado su carácter eminentemente finalista.

Los **ciclos formativos de grado medio** preparan a los alumnos para un oficio o profesión al finalizar la ESO. Permiten alcanzar una formación profesional en una especialidad determinada y dan la cualificación necesaria para acceder al mercado laboral. La titulación oficial obtenida es la de Técnico Medio de la profesión correspondiente.

Los **Programas de Cualificación Profesional Inicial** regulados en la Orden ECI/2.755/2007, están destinados al alumnado mayor de dieciséis años, que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. El objetivo de estos programas es que todos los alumnos alcancen competencias profesionales propias de una cualificación de nivel 1 de la estructura actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, así como que tengan la posibilidad de una inserción sociolaboral satisfactoria y amplíen sus competencias básicas para proseguir estudios en las diferentes enseñanzas. Estos programas se denominaban, en la anterior regulación, Programas de Garantía Social.

Los programas de cualificación profesional inicial adoptarán modalidades diferentes, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1.631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria.

Cada modalidad irá dirigida asimismo a satisfacer unas necesidades formativas características, atendiendo a la situación educativa, personal y social del alumnado. De acuerdo con ello, se establecen las siguientes modalidades:

- a) **Aula Profesional:** dirigida a jóvenes, preferentemente escolarizados, que desean una inserción profesional temprana y podrían continuar formándose en los programas impartidos en los centros educativos ordinarios.
- b) **Taller Profesional:** dirigido a jóvenes, escolarizados o no, con notorias dificultades de adaptación al medio escolar y/o laboral y que, por ello, se encuentran en grave riesgo de exclusión social, así como a jóvenes que, con independencia de las circunstancias que con-

curran, desean o necesitan una inmediata incorporación al mundo del trabajo y no disponen de las competencias básicas necesarias. Esta modalidad será desarrollada por las administraciones públicas, por entidades empresariales y por organizaciones no gubernamentales con experiencia educativa y sin finalidad de lucro.

c) Taller Específico: dirigido a jóvenes con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, que tengan un nivel de autonomía personal y social que les permita acceder a un puesto de trabajo. Esta modalidad será desarrollada en los centros educativos o en las instituciones o entidades públicas o privadas sin finalidad de lucro con experiencia reconocida en la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

Por su parte, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, ha supuesto un cambio fundamental en la regulación de los otros dos subsistemas de la formación profesional, que hasta ahora mantenían regulaciones independientes: la formación ocupacional (destinada a las personas desempleadas) y la formación continua (dirigida a los trabajadores/as), de forma que en la actualidad pasan a integrar el denominado **subsistema de Formación Profesional para el Empleo**. Este decreto es resultado del Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo, suscrito en febrero de 2006 por UGT, CCOO, CEOE y CEPYME y el Gobierno de España dentro del proceso del Diálogo Social.

Este nuevo modelo establece una integración de la Formación Ocupacional y la Continua, orientadas ambas al empleo. La Formación Profesional para el Empleo está integrada por las siguientes iniciativas de formación:

- a) La **formación de demanda**, que abarca las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación financiados total o parcialmente con fondos públicos, para responder a las necesidades específicas de formación planteadas por las empresas y por sus trabajadores.
- b) La **formación de oferta**, que comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados, y las acciones formativas dirigidas a los trabajadores desempleados con el fin de ofrecerles una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo.
- c) La **formación en alternancia con el empleo**, que está integrada por las acciones formativas de los contratos para la formación y por los **programas públicos de empleo - formación**, permitiendo al trabajador compatibilizar la formación con la práctica profesional en el puesto de trabajo. Estos últimos tienen como finalidad mejorar la cualificación y las posibilidades de empleo de determinados colectivos de desempleados; durante su desarrollo, los trabajadores participantes recibirán formación profesional adecuada a la ocupación a desempeñar en alternancia con el trabajo y la práctica profesional (son las Escuelas - Taller o Casas de Oficios y los Talleres de Empleo).

En Asturias, antes de la implantación del nuevo modelo ya estaban unificadas las competencias para el diseño, evaluación, seguimiento y control de los cursos de formación ocupacional y continua, en torno a la Dirección General de Formación Profesional, dependiente de la Consejería de Educación y Ciencia. Esta Dirección General es quien realiza anualmente la convocatoria dirigida a los distintos agentes sociales ejecutores de la formación a los colectivos tanto de desempleados como de ocupados. Entre estos agentes o centros colaboradores se encuentran sindicatos, asociaciones profesionales, empresariales, de mujeres, Cámaras de Comercio, Fundaciones, Federaciones, etc. Intervienen también las administraciones locales e instituciones en el marco de planes que favorezcan la inserción laboral.

La Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, convoca anualmente las bases reguladoras de la convocatoria para la participación de entidades y centros colaboradores en la programación de acciones de formación para el empleo, y para la concesión de las correspondientes subvenciones.

Las solicitudes de programación deberán corresponderse con especialidades formativas vigentes en el fichero del Servicio Público de Empleo Estatal y deberán ser solicitadas por los centros colaboradores debidamente acreditados. Podrán ser titulares de centros colaboradores, todas las entidades públicas y privadas que realicen el correspondiente expediente administrativo de autorización.

También en la modalidad de formación para el empleo, y como formación de oferta, la Consejería de Educación y Ciencia, pone en marcha con carácter anual otra posibilidad de programación de formación (en este caso sólo para entidades sin ánimo de lucro) que dé respuesta a las necesidades de todos los sectores relevantes en la actividad productivas de la región, dando cobertura a las distintas demandas de formación detectadas en la realidad socioeconómica de cada zona y a las ocupaciones que necesiten un especial impulso formativo en orden a potenciar su desarrollo. Nos encontramos, pues, con una posibilidad de programación de formación “abierta” sin deber estar supeditada al fichero de especialidades formativas del Servicio Público de Empleo. Las entidades beneficiarias de esta línea de formación, serán las entidades sin ánimo de lucro, autorizadas como entidades colaboradoras por la Dirección General de Formación Profesional que tengan entre sus actividades y objetivos la promoción y la ejecución de la formación profesional.

Respecto a los programas de **Empleo-Formación** señalar que también es la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, quien tiene atribuidas las competencias de gestión de los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficios y Unidades de Promoción y Desarrollo y del programa de Talleres de Empleo.

El programa de Escuelas Taller y Casas de Oficios, desde su inicio en 1985, se ha consolidado como una eficaz medida de inserción en el mercado de trabajo a través de la cualificación y profesionalización de jóvenes desempleados menores de veinticinco años mediante la formación en alternancia con el trabajo y la práctica profesional. Los últimos análisis de la evolución del mercado de trabajo han venido desvelando la importancia de este programa como una medida de fomento del empleo a través de la formación en alternancia con el trabajo y la práctica profesional. Éste no sólo se ha convertido en un instrumento adecuado de inserción de desempleados en el mercado de trabajo, sino que ha llegado a ser uno de los programas más importantes de cualificación y fomento de empleo.

Los Talleres de Empleo se conciben como un programa mixto que combina acciones de formación-empleo, con la finalidad de mejorar las posibilidades de colocación de los desempleados de veinticinco o más años con especiales dificultades de inserción laboral (mayores de cuarenta y cinco años, parados de larga duración, mujeres, personas con discapacidad, etc.). Se sigue para ello la metodología utilizada en el programa de Escuelas Taller y Casas de Oficios.

Podrán promover estos programas las entidades públicas y entidades privadas sin ánimo de lucro. Podrán ser:

- Órganos, organismos autónomos y otros entes públicos de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas.
- Entidades locales, sus organismos autónomos y entidades con competencias en materia de promociones de empleo, dependientes o asimiladas a las mismas, cuya titularidad corresponda íntegramente a dichas entidades locales.
- Consorcios.
- Asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

En la pasada programación 2007-2008 no se ha desarrollado en nuestra comunidad autónoma ningún Taller de Empleo relacionado con las familias profesionales “Imagen Personal” y “Actividades Físicas y Deportivas”, correspondientes al sector de servicios personales dentro del catálogo de las 34 familias profesionales de la Formación Profesional Específica.

Por lo que se refiere a los contenidos de la formación, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha ido elaborando un **Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad** a efectos de establecer el sistema de correspondencias y convalidaciones entre las enseñanzas de formación profesional reglada y los conocimientos adquiridos en la formación profesional ocupacional y en la experiencia laboral.

Los **certificados de profesionalidad** acreditan las correspondientes cualificaciones profesionales a quienes los hayan obtenido ². Este certificado configura un perfil profesional reconocido y valorado en el mercado laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de profesionalidad es el conjunto de los certificados de profesionalidad ordenados por sectores en las actuales 26 familias profesionales.

La evaluación y la acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, tiene como referente el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. El reconocimiento de las competencias profesionales, cuando no completen las cualificaciones recogidas en algún título de formación profesional o certificado de profesionalidad, se realizará a través de una acreditación parcial acumulable con la finalidad, en su caso, de completar la formación conducente a la obtención del correspondiente título o certificado.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluye el contenido de la formación profesional asociada a cada cualificación, y se organiza en módulos formativos articulados en un Catálogo Modular de Formación Profesional y ordenados por diferentes niveles de cualificación. El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, regula los certificados de profesionalidad, que acreditan las correspondientes cualificaciones profesionales a quienes los obtengan.

Estos certificados tienen validez en todo el territorio nacional y son expedidos por el Servicio Público de Empleo estatal y por la Administración laboral competente de cada Comunidad Autónoma, cuando ésta tenga las competencias transferidas. Cada certificado de profesionalidad acredita una cualificación profesional del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Los certificados tienen, entre otras, las siguientes finalidades:

- a) Acreditar las cualificaciones profesionales o las unidades de competencias recogidas en los mismos, independientemente de su vía de adquisición (formativa, experiencia laboral u otras según el desarrollo de la LCFP).
- b) Facilitar el aprendizaje permanente mediante una formación flexible.
- c) Favorecer a nivel nacional y europeo la transparencia del mercado de trabajo.
- d) Contribuir a la integración, transferencia y reconocimiento entre las diversas ofertas de formación profesional referidas al CNCP.

Las formas para obtener un certificado de profesionalidad son:

- Superar todos los módulos formativos correspondientes al certificado de profesionalidad.
- Mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.
- Mediante la acumulación de acreditaciones de las unidades de competencia.

² **Cualificación profesional:** La cualificación profesional es el “conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral” (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

En septiembre de 2008 se han publicado 9 Reales Decretos con 35 nuevos certificados de profesionalidad que conforman, junto con los ya existentes y no derogados por los mismos, el nuevo repertorio.

En relación a la familia profesional “Imagen Personal”, actualmente existen cuatro certificados de profesionalidad:

- Peluquero (Real Decreto 332/97)
- Cuidados estéticos de manos y pies (Real Decreto 1373/2008)
- Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje (Real Decreto 1373/2008)
- Hidrotermal (Real Decreto 1373/2008).

Para la familia profesional “Actividades Físicas y Deportivas” no existen certificados de profesionalidad.

6.1 Oferta formativa en Asturias

A continuación se detalla el catálogo de recursos formativos presentes en la comunidad autónoma de Asturias, en los distintos niveles de formación existentes actualmente para cada una de las ocupaciones específicas del sector servicios personales acotadas en el estudio. Asimismo se realiza un análisis de los recursos formativos ofertados para las ocupaciones transversales comunes a todos los subsectores estudiados.

OCUPACIONES ESPECÍFICAS

Subsector: Peluquería y Estética

Oferta formativa de Peluquería en Asturias

(tabla 18)

Fuente: Educastur

Ocupación: Peluquera/o - Auxiliar de Peluquería		
Sistema	Curso	Centro
FP Inicial de Grado Medio	Peluquería	<ul style="list-style-type: none"> · IES Pérez de Ayala. Oviedo · IES N° 1 de Gijón · IES El Batán. Mieres · CFPE Valliniello · CFPE M^a Inmaculada. Oviedo · CFPE Emilio Manuel Peluqueros. Avilés · CFPE Chus y Javier. Gijón · CFPE Peluquería Iván. Oviedo/Gijón · CFPE Narseo Vallina. Langreo
Programas de Cualificación Profesional Inicial	Auxiliar de Peluquería	<ul style="list-style-type: none"> · IES Pérez de Ayala. Oviedo · IES N° 1 de Gijón · IES El Batán. Mieres · CIFP Valliniello · Ayuntamiento Carreño · CFPE M^a Inmaculada. Oviedo · UNGA. Oviedo
Formación para el Empleo	Peluquero	<ul style="list-style-type: none"> · IES Pérez de Ayala. Oviedo · IES N° 1 de Gijón · IES El Batán. Mieres
	Técnicas de Corte y Peinado Caballeros Recogidos Técnicas y tendencias de color	<ul style="list-style-type: none"> · Asepepa / Fade Oviedo
Formación Privada	Peluquería Nivel 2 OMAT	<ul style="list-style-type: none"> · Centros Iván. Oviedo/Gijón · Academia Grafer. Oviedo · Astur Leonés. Langreo
	Peluquería Nivel 3 OMAT	<ul style="list-style-type: none"> · Centros Iván. Oviedo/Gijón · Academia Grafer. Oviedo · Astur Leonés. Langreo · Chus y Javier. Gijón · Rizo's. Oviedo

 Aula Profesional

 Taller Profesional

 Taller Específico

En la anterior ficha se detalla la oferta formativa existente en Asturias en relación a los desempeños propios de la ocupación de peluquero/a, tanto oficial como auxiliar. Existe una amplia oferta en Asturias, al contar tanto con Formación Profesional Inicial, Programas de Cualificación Profesional Inicial y Formación para el Empleo. Asimismo se cuenta con una amplia oferta de Formación Privada. Un dato que llama la atención es la concentración de la oferta formativa en la zona central de Asturias, al no existir ningún recurso formativo ad hoc ni en la zona occidental, ni en la oriental.

Se detecta, por tanto, una carencia en la oferta desde el punto de vista de deslocalización, que actúa como barrera para la adquisición de la competencia de la ocupación para personas desempleadas con dificultades en el transporte y, sobretodo, para personas ya ocupadas en el sector que deseen ampliar sus competencias profesionales dentro de la misma familia profesional y no residan en la zona central.

En este sentido debe mencionarse que, a partir del próximo curso, en virtud de la Resolución de 19 de mayo de 2008, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la oferta modular en Formación Profesional Inicial en los centros públicos del Principado de Asturias, es posible la oferta modular en los módulos profesionales asociados a unidades de competencia en los que haya plazas vacantes tras el proceso de admisión de alumnado a los ciclos formativos que se imparten en régimen ordinario. Las personas que opten por la oferta modular podrán matricularse de un máximo de dos módulos profesionales por curso. Mediante esta opción, se puede adquirir una competencia de un perfil profesional concreto sin necesidad de cursar el ciclo formativo en su totalidad. Se apunta la importancia de este sistema de adquisición de competencias, dado el interés que puede suponer para las ocupaciones estudiadas, en orden a cursar algún módulo de estética que permita ofrecer una formación integral en Imagen Personal.

Por último, es necesario hacer referencia en este subsector, a la amplísima oferta de formación privada existente. Son muchas las academias privadas de peluquería que ofertan en Asturias cursos diversos sobre peluquería. Muchas de ellas ofrecen titulaciones homologadas por el Ministerio de Educación y Ciencia y son las señaladas en el anterior cuadro de oferta como Centros de Formación Profesional Específica (CFPE).

Se debe señalar, asimismo, la existencia de centros que imparten títulos homologados por la Organización Mundial de Artes y Técnicas.

La Fundación Omat (Organización Mundial de Artes y Técnicas) fue creada en 1991 con el fin de buscar fórmulas de Formación Profesional adaptadas y adaptables al mercado laboral. Tras más de quince años de investigación, hoy por hoy es una entidad acreditadora de los estándares NVQs (National Vocational Qualifications) en los países de habla hispana y parte de un proyecto que engloba a más de 2000 centros de enseñanza de todo el mundo.

La Fundación Omat es la entidad encargada de autorizar centros en toda España para impartir los niveles 2 y 3 de Peluquería y Estética del Reino Unido. Actualmente hay más de 200 centros autorizados, todos ellos sujetos a la norma de calidad ISO-UNE 9000:2001, y por consiguiente, periódicamente evaluados y verificados.

Los títulos oficiales de nivel 2 y 3 de Peluquería y Estética se enmarcan dentro de los NVQs (National Vocational Qualification), sistema que desarrolla las cualificaciones profesionales del Reino Unido. Son emitidos por el organismo expedidor de certificaciones de cualificación profesional acreditado, HABIA (Hairdressing And Beauty Industry Authority), y están basados en el concepto de competencia, entendiendo como tal, la habilidad para llevar a cabo aquellas actividades y tareas de una determinada profesión al nivel requerido por el sector productivo. Están refrendados por el National Council for Vocational Qualifications (Consejo Nacional de Títulos Profesionales) y acreditados por el British Council.

Los modelos de estas enseñanzas se corresponden con los niveles establecidos por la Unión Europea para fijar las equivalencias entre las titulaciones profesionales de los países de ámbito comunitario. Al ser emitidas por un organismo oficial de un país miembro de la Unión Europea, su validez abarca a todo el territorio comunitario y, más recientemente, a todos aquellos países que han acordado con HABIA admitir los estándares como acreditación para ejercer las profesiones de peluquería y estética dentro de sus fronteras. A saber: 33 estados de los Estados Unidos, Puerto Rico, Guam, Canadá, Nueva Zelanda, Australia y Sudáfrica. En el ámbito europeo el reconocimiento de las titulaciones de nivel 2 y nivel 3 están contenidas en la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea de 30 de septiembre de 2005. A través de esta directiva se sancionan los NVQs (National Vocational Qualification) como una formación regulada, conforme determinan los artículos 10 a 15 y el Anexo III.

Los niveles implantados en España, que imparten en la actualidad los centros autorizados por Omat, son los niveles 2 y 3 de Peluquería y Estética.

Los niveles 2 y 3 están diseñados de forma que el aprendizaje se centra en las materias relativas a la profesión. Con una temporalización estudiada, contemplan unos tiempos establecidos en función de las necesidades de cada disciplina. El resultado es una eficaz combinación de horas teóricas y prácticas, que dan como resultado un aprendizaje cercano a la profesionalidad. Ambos cuentan con los contenidos necesarios para el desarrollo de ambas profesiones, si bien el nivel 3 está enfocado a la dirección de un negocio propio y cuenta con el doble de horas para cada materia del programa.

Oferta formativa de Estética en Asturias

(tabla 19)

Fuente: Educastur

Ocupación: Esteticista - Auxiliar de Esteticista		
Sistema	Curso	Centro
FP Inicial de Grado Superior	Estética	<ul style="list-style-type: none"> · IES Pérez de Ayala. Oviedo · IES N° 1 de Gijón · IES El Batán. Mieres
FP Inicial de Grado Medio	Estética Personal y Decorativa	<ul style="list-style-type: none"> · IES Pérez de Ayala. Oviedo · IES N° 1 de Gijón · IES El Batán. Mieres · CIFP Valliniello. Avilés · CFPE Peluquería y Estética Ivan. Oviedo/Gijón · CFPE Nuevas Tecnologías de Estetica. Oviedo
Formación para el Empleo	Esteticista	<ul style="list-style-type: none"> · Fundación Asturiana de Atención a Personas con Discapacidad (FASAD). Meres · IES Pérez de Ayala. Oviedo · IES N° 1 de Gijón
	Decoración de uñas artificiales (acrílicas)	· Centro Integrado de Formación Profesional "Valliniello". Avilés
	Maquillaje profesional	· Fade. Oviedo
	Maquillador	· IES El Batán. Mieres
	Caracterizador	· Centro Integrado de FP de Comunicación, Imagen y Sonido. Langreo
Formación Privada	Estética Nivel 2 y 3 OMAT	<ul style="list-style-type: none"> · Centros Ivan. Oviedo/Gijón · Astur Leonés. Langreo · Academia Grafer. Oviedo

También en estas ocupaciones el sistema adolece de formación específica en las zonas oriental y occidental de Asturias, circunstancia que preocupa a los empresarios y empresarias del sector ubicados geográficamente en esas zonas, ante la imposibilidad de conciliar el horario laboral con cursos de reciclaje o perfeccionamiento, dada la importancia de la innovación en el subsector .

En cuanto a la formación privada, se recogen en el cuadro los Centros de Formación Profesional Específica (CFPE) y los centros con homologaciones OMA T.

Subsector: Instalaciones Deportivas

Oferta formativa de Director Deportivo-Técnico en Asturias

(tabla 20)

Fuente: Educastur

Ocupación: Director Deportivo Técnico		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	· No se imparte en la Universidad de Oviedo
FP Inicial de Grado Superior	Animación de Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD)	· CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón · IES Benedicto Nieto. Pola De Lena · IES Alfonso II. Oviedo · IES Rey Pelayo. Cangas De Onís · IES Los Campos. Corvera
Enseñanzas de Régimen Especial	Técnico Deportivo Superior	· Escuela Asturiana del Deporte. Avilés
	Técnico Deportivo	

La Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte es una carrera universitaria que, además de formar a profesionales del deporte, prepara para programar, organizar, coordinar e intervenir en todos los ámbitos de actuación profesional relacionados con el uso educativo, recreativo y competitivo de la actividad física y del deporte.

Esta licenciatura no se imparte en Asturias, si bien, existen centros en 17 provincias de España, siendo las más cercanas geográficamente: León, Valladolid, La Coruña y Pontevedra.

No obstante, se puede acceder a la ocupación cursando el Ciclo Formativo de Grado Superior de Animación de Actividades Físicas y Deportivas que se imparte en Gijón, Oviedo, Pola de Lena, Cangas de Onís y Corvera.

Asimismo, y dada su especificidad, debemos apuntar como vía formativa de acceso a esta ocupación, los estudios de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior impartidos en la Escuela Asturiana del Deporte ubicada en Avilés en las especialidades de Media Montaña, Snowboard, Esquí Alpino, Fútbol y Atletismo.

Tras la publicación de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE, 1990) se distinguen dos tipos de enseñanzas: la de régimen general (Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional de grado medio, Formación Profesional de grado superior y Educación Universitaria) y la de régimen especial (Enseñanzas Artísticas, Música y Danza, Arte Dramático, Artes Plásticas y de Diseño, Enseñanzas de Idiomas y otras enseñanzas que el Gobierno podrá establecer previa consulta a las Comunidades Autónomas, como es el caso de las titulaciones de Técnicos Deportivos). Pero fue la Ley del Deporte (Ley 10/1990, de 15 de octubre) la que encomendó al Gobierno la regulación de la Enseñanzas de los Técnicos Deportivos, según las exigencias marcadas por los distintos niveles educativos en la LOGSE, lo que se desarrolló mediante el Real Decreto 1913/97, de 19 de diciembre (BOE de 23 de enero de 1998), en el que se configuran como Enseñanzas de Régimen Especial los títulos de Técnicos Deportivos y se plantean sus enseñanzas mínimas.

En Asturias, estas enseñanzas están reguladas conforme al siguiente catálogo normativo:

- Decreto 30/2004, de 1 de abril, por el que establece la **ordenación general** de las enseñanzas de régimen especial correspondientes a los títulos de **Técnico Deportivo y de Técnico Deportivo Superior** en el Principado de Asturias (**BOPA 23-04-2004**).
- Decreto 88/2005, de 3 de agosto, por el que establecen los **currículos** y se regulan las **pruebas y requisitos de acceso específicos** correspondientes a los títulos de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior de las especialidades de los **Deportes de Montaña y Escalada** en el Principado de Asturias (**BOPA 17-09-2005**).
- Decreto 89/2005, de 3 de agosto, por el que establecen los **currículos** y se regulan las **pruebas y requisitos de acceso específicos** correspondientes a los títulos de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior de las especialidades de **Fútbol y Fútbol Sala** (**BOPA 17-09-2005**).
- Decreto 135/2005, de 15 de diciembre, por el que establecen los **currículos** y se regulan las **pruebas y requisitos de acceso específicos** correspondientes a los títulos de Técnico Deportivo y Técnico Deportivo Superior de las especialidades.

Podemos concluir, por tanto, que actualmente existen dos títulos de Técnicos Deportivos, que son el de Técnico Deportivo y el de Técnico Deportivo Superior, en sus diferentes especialidades, equivalentes a todos los efectos a las enseñanzas correspondientes de grado medio y grado superior de la Formación Profesional.

Oferta formativa de Monitor en Asturias

(tabla 21)

Fuente: Educastur

Ocupación: Monitor		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	· No se imparte en la Universidad de Oviedo
	Diplomatura en Magisterio (especialidad educación física)	· Escuela Universitaria de Oviedo · Escuela Universitaria Padre Enrique Ossó (Privada). Oviedo
FP Inicial de Grado Superior	Animación de Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD)	· CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón · IES Benedicto Nieto. Pola de Lena · IES Alfonso II. Oviedo · IES Rey Pelayo. Cangas de Onís · IES de Corvera. Los Campos
FP Inicial de Grado Medio	Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el Medio Natural	· CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón · Ayuntamiento de Villaviciosa · IES Benedicto Nieto. Pola de Lena · IES Ramon Areces. Grado
Enseñanzas de Régimen Especial	Técnico Deportivo Superior	· Escuela Asturiana del Deporte. Avilés
	Técnico Deportivo	
Formación para el Empleo	Monitor Deportivo	· AFA Formación Continua S.L. Oviedo · Ayuntamiento de Nava

La formación profesional reglada ofrece en Asturias el ciclo formativo de grado medio de "Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el Medio Natural", y el de grado superior de "Animación de Actividades Físicas y Deportivas". También se imparten estudios universitarios relacionados como la "Diplomatura de Magisterio" por la especialidad en Educación Física. Asimismo, se puede acceder a la ocupación cursando la "Licenciatura de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte" (INEF) pero, como resaltamos anteriormente, no es impartida en Asturias. Dentro de las enseñanzas de régimen especial, se pueden cursar los ciclos para acceder a los títulos de Técnico Deportivo Superior y Técnico Deportivo, conforme a lo expuesto anteriormente.

En el sistema de formación para el empleo, se ofrece el curso de Monitor Deportivo en los municipios de Oviedo y Nava.

En relación a esta ocupación es importante destacar dos aspectos señalados por los expertos consultados: por un lado, consideran que la titulación de formación profesional en la familia de actividades deportivas es prácticamente desconocida en el mercado. Asimismo, destacan el elevado grado de intrusismo profesional, que se traduce en que muchas empresas valoran más a un monitor (sin formación) que a un técnico.

Subsector: Balnearios y Baños

Oferta formativa de Director Médico-Técnico en Asturias

(tabla 22)

Fuente: Educastur

Ocupación: Director Médico Técnico		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	Licenciado en Medicina	· Facultad de Medicina. Oviedo

La vía común de acceso para acceder a la ocupación de Director Médico - Técnico es cursar los estudios universitarios de Licenciado en Medicina, impartidos en Asturias en la Facultad de Medicina de Oviedo. No obstante, se ha de reseñar que lo ideal es poseer, además, conocimientos específicos en Hidrología Médica, puesto que en la licenciatura sólo se obtiene una visión general a través de la asignatura del mismo nombre.

Aunque transgredimos el ámbito geográfico asturiano objeto de estudio, debe apuntarse que, la **Escuela Profesional de Hidrología Médica e Hidroterapia** de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid, creada en 1968 por Orden de 5 de diciembre, es el único Centro universitario español reconocido por los Ministerios de Educación y de Sanidad para la obtención del título de Médico Especialista en "Hidrología Médica", consecuencia de la aplicación del Real Decreto 127/1984 de 11 de enero, (BOE 31-1-1984) que regula la formación médica especializada, quedando incluida entre las especialidades que no requieren formación hospitalaria.

Oferta formativa Encargado Área Tratamientos/Agua en Asturias*(tabla 23)*

Fuente: Educastur

Ocupación: Encargado Área Tratamientos/Agua		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	· No se imparte en Asturias
	Diplomatura en Magisterio (especialidad educación física)	· Escuela Universitaria de Oviedo · Escuela Universitaria Padre Enrique Ossó (Privada). Oviedo
FP Inicial de Grado Superior	Animación de Actividades Físicas y Deportivas	· CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón · IES Benedicto Nieto. Pola de Lena · IES Alfonso II. Oviedo · IES Rey Pelayo. Cangas de Onís · IES de Corvera. Los Campos

La formación profesional reglada ofrece en Asturias el ciclo formativo de grado superior de "Animación de Actividades Físicas y Deportivas". También se imparten estudios universitarios relacionados como la "Diplomatura de Magisterio" por la especialidad en Educación Física. Asimismo, se puede acceder a la ocupación cursando la "Licenciatura de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte" (INEF) pero, como resaltamos anteriormente, no es impartida en Asturias. En el sistema de formación para el empleo, no se ofrece un catálogo de cursos relacionados con esta ocupación.

Oferta formativa de Fisioterapeuta en Asturias*(tabla 24)*

Fuente: Educastur

Ocupación: Fisioterapeuta		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	Diplomado en Fisioterapia	· E.U. Enfermería y Fisioterapia. Oviedo

Para acceder a la ocupación de Fisioterapeuta es necesario cursar los estudios universitarios de Diplomado en Fisioterapia, impartidos en Asturias en la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia de Oviedo.

Oferta formativa de Bañista-Socorrista en Asturias*(tabla 25)*

Fuente: Educastur

Ocupación: Bañista-Socorrista		
Sistema	Curso	Centro
FP Inicial de Grado Superior	Animación de Actividades Físicas y Deportivas	<ul style="list-style-type: none"> · CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón · IES Benedicto Nieto. Pola de Lena · IES Alfonso II. Oviedo · IES Rey Pelayo. Cangas de Onís · IES de Corvera. Los Campos
FP Inicial de Grado Medio	Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el Medio Natural	<ul style="list-style-type: none"> · CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón · Ayuntamiento de Villaviciosa · IES Benedicto Nieto. Pola de Lena · IES Ramon Areces. Grado
Formación para el Empleo	Socorrista Acuático	<ul style="list-style-type: none"> · Asamblea Suprema de la Cruz Roja Española. Oviedo · Asamblea Suprema de la Cruz Roja Española. Avilés · Asamblea Suprema de la Cruz Roja Española. Gijón · Ayuntamiento de Villaviciosa
Formación privada	Socorrista Acuático Socorrista de Primeros Auxilios	<ul style="list-style-type: none"> · Federación de Salvamento y Socorrismo. Gijón

En la ocupación de bañista – socorrista, se da una circunstancia específica, y es que su desempeño requiere una formación mínima que, si bien se imparte dentro de la formación reglada de Técnico Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas y Técnico de Actividades Físicas y Deportivas en el medio Natural, así como la formación para el empleo de Socorrista Acuático, únicamente se consigue a nivel privado, en los cursos impartidos por Cruz Roja y la Federación de Salvamento y Socorrismo. Los cursos son el de Socorrista en primeros auxilios y el de Socorrista Acuático.

Es requisito imprescindible para el desempeño de esta profesión, poseer la licencia federativa del año en curso. Esta licencia se debe renovar cada dos años y se exige para su obtención la superación de una prueba práctica (que demuestra el nivel físico del titulado/a), y de una prueba teórica (que demuestra el nivel de conocimientos).

Se echan de menos acciones de formación profesional inicial, mediante programas de cualificación profesional inicial, en la especialidad de “socorrista acuático”. Esta oferta vendría a complementar la oferta actual existente en la ocupación.

Por lo que se refiere a la formación para el empleo, las empresas contratantes señalan como necesidades formativas destacadas, aquellas técnicas de prevención y todo tipo de acciones que mantengan e incrementen la resistencia física, y las que desarrollan las habilidades indispensables para el socorrista: agudeza visual, capacidad de atención y concentración, entre otras. Tanto la Cruz Roja como la Federación de Salvamento y Socorrismo cuentan con programas de reciclaje, pero igualmente estos cursos suponen un coste para el alumnado, por lo que sería interesante impulsar acciones formativas que bien podrían estar canalizadas por esos mismos organismos, pero acogidas a programas subvencionados que permitieran la gratuidad total.

OCUPACIONES TRANSVERSALES

Oferta formativa de Recepcionista en Asturias

(tabla 26)

Fuente: Educastur

Ocupación: Recepcionista		
Sistema	Curso	Centro
FP Inicial de Grado Medio	Gestión Administrativa	Col López y Vicuña. Gijón IES Sanchez Lastra. Mieres IES Alto Nalón. Barredos IES Mata-Jove. Gijón IES Rey Pelayo. Cangas de Onís IES Carmen y Severo Ochoa. Luarca CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios. Gijón CFPE Academia Llana Oviedo IES E. J. Villanueva. Pola De Siero IES nº 5 de Avilés IES de Noreña IES Concejo de Tineo Col San Eutiquio. Gijón IES Doctor Fleming. Oviedo CIFP de Valliniello IES de Llanes IES de Pravia IES de Cangas de Narcea IES Cuenca del Nalón. La Felguera CFPE María Inmaculada. Oviedo IES nº 1 de Gijón IES Elisa y Luis Villamil. Vegadeo IES de Infiesto
Programas de Cualificación Profesional Inicial	Ayudante de Servicios Administrativos Generales	<ul style="list-style-type: none"> ■ IES de Infiesto ■ IES nº 5 Avilés ■ IES Los Campos. Corvera ■ IES D. Fleming Oviedo ■ IES Concejo de Tineo ■ CIFP "Industrial y de Servicios". Gijón ■ Academia Llana. Oviedo ■ Colegio López y Vicuña. Gijón ■ Ayuntamiento de Oviedo ■ Ayuntamiento de Siero ■ Ayuntamiento de Coaña
Formación para el Empleo	Existe un catálogo de cursos relacionados	

■ Aula Profesional■ Taller Profesional

Para la ocupación de Recepcionista existe una amplia oferta en Asturias al contar tanto con Formación Profesional Inicial, Programas de Cualificación Profesional Inicial y Formación para el Empleo.

Debe apuntarse, no obstante, que en muchas ocasiones esta ocupación transversal no es desarrollada, como tal, en las pymes de los subsectores estudiados, sino que es absorbida por otras ocupaciones que además de su desempeño específico, realiza, asimismo, funciones de recepción (por ejemplo, una ayudante de peluquería que a la vez es la recepcionista del salón).

Por ello, dada la polivalencia exigida a las ocupaciones, es importante que reciban formación en atención al cliente, presencial y telefónica.

Oferta formativa de Director General / Gerente en Asturias

(tabla 27)

Fuente: Educastur

Ocupación: Director General/Gerente		
Sistema	Curso	Centro
Formación Universitaria	Licenciatura en ADE	· Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Oviedo
	Diplomatura en Ciencias Empresariales	· E.U. Ciencias Empresariales. Oviedo · E.U. Jovellanos. Gijón

La vía de acceso a la ocupación de Director General /Gerente es cursar los estudios universitarios de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, impartidos en Asturias en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Oviedo o los estudios universitarios para obtener la Diplomatura en Ciencias Empresariales impartidos en la Escuelas Universitarias de Oviedo y Gijón.

En muchas ocasiones, en el caso de pequeñas y medianas empresas, esta figura es asumida por el promotor que, en muchos casos, no cuenta con esos estudios, por lo que es necesario que cursen algún tipo de formación en Creación y Gestión de Empresas. En este sentido, es no menos que sorprendente el dato arrojado por las encuestas, según el cual el 83,69 % de los promotores no cuenta con formación específica en gestión de empresas.

Así también, el trabajo de investigación ha permitido conocer la opinión de las empresas asturianas acerca del sistema formativo actual.

En general, las empresas del sector consideran inadecuada la formación en el sector existente en Asturias. El 76,33% de las empresas considera que la formación reglada es inadecuada, puesto que no capacita para el desempeño práctico de las ocupaciones.

Valoración de la formación reglada por los encuestados

(gráfico 38)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008

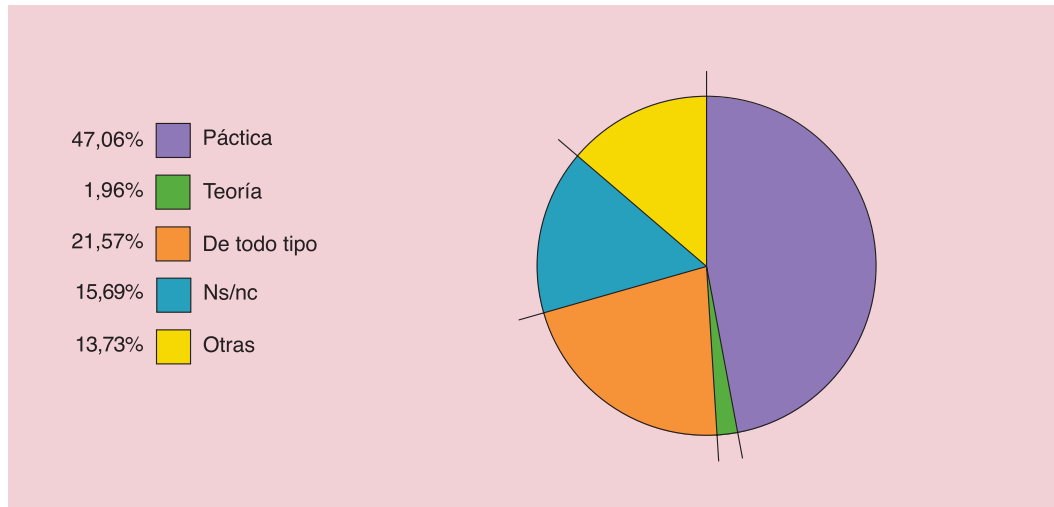


La formación de los trabajadores juega un papel de especial importancia para el sector, sin embargo, la valoración que se hace de ella no es muy alentadora. En este sentido, el 62% de los encuestados opina que el sistema tiene carencias sobre todo en lo que se refiere a la formación práctica. Es necesario tener en cuenta estos factores para posteriores programaciones formativas sin olvidar, por otro lado, que muchas veces la falta de conocimiento de la oferta existente puede influir en la opinión que se tenga al respecto.

Carencias en la formación

(gráfico 39)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008

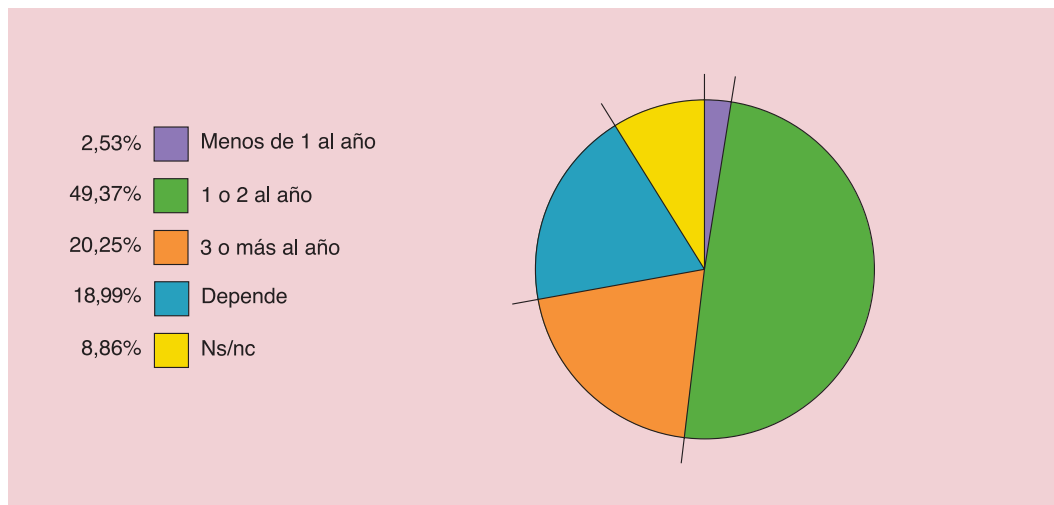


A tenor de las respuestas de las empresas, existe un alto índice de trabajadores que han recibido formación complementaria o de reciclaje en el sector (91,11%), con una media de dos acciones formativas anuales.

Acciones formativas anuales recibidas por los trabajadores

(gráfico 40)

Fuente: Entrevistas a empresas 2008



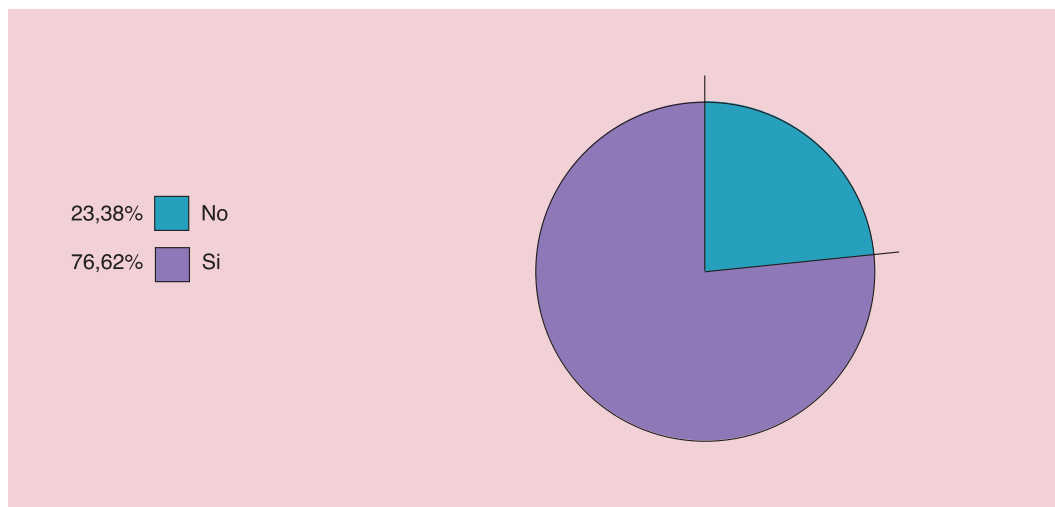
En este sentido, debemos apuntar que esta cifra tan elevada se debe a que la formación a que se refieren las empresas es, o bien aquella que, en términos comerciales, organizan las grandes marcas de productos, o bien los salones y/o certámenes organizados por estas mismas compañías, o por las asociaciones profesionales del sector.

La formación en materias transversales también ocupa un lugar destacado. Del total de los encuestados, un 76,62% ha recibido formación en prevención de riesgos laborales.

Empresas formadas en prevención de riesgos laborales

(gráfico 41)

Fuente Entrevistas a empresas

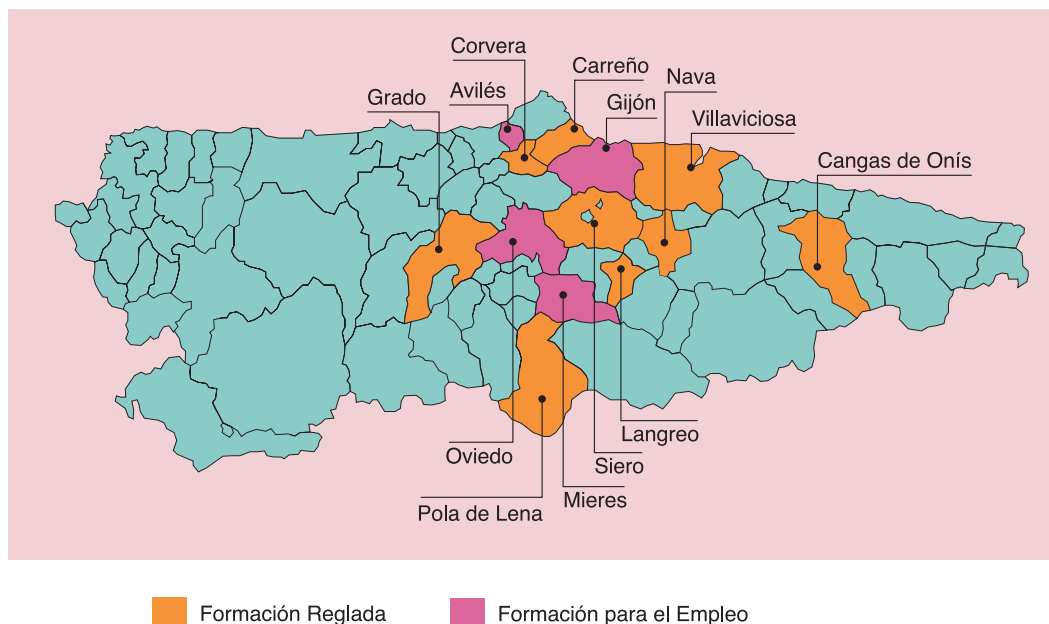


Por último, y en cuanto a la valoración de la oferta formativa existente, se debe hacer especial hincapié en la ya mencionada monopolización de la misma en la zona central de Asturias, extremo que preocupa de una manera intensa a los empresarios del sector.

Gráficamente se observa claramente esa circunstancia en el siguiente mapa en el que se recogen los puntos geográficos de impartición en Asturias tanto de formación reglada como de formación para el empleo referida a los subsectores analizados.

Representación geográfica de la oferta de formación en el sector

(gráfico 42)



6.2 Análisis de necesidades de formación en el sector de servicios personales

Dedicamos el presente capítulo al análisis pormenorizado de las necesidades de formación del sector de los servicios personales, tanto desde un punto de vista general, entendido como marco estructural de la formación, como de necesidades concretas para cada uno de los subsectores objeto de estudio.

En términos de marco estructural, se han detectado las siguientes necesidades:

- Deslocalizar la oferta formativa en el territorio autonómico, para acercar la formación a todas las zonas.
- Adecuación de la formación profesional inicial a las necesidades reales de desempeño, tanto desde el punto de vista de contenidos, como de aplicación y desarrollo práctico de los mismos. En este sentido, se apunta como primera actuación la formación al profesorado de las distintas disciplinas.
- Ampliar la oferta de formación profesional para el empleo, sobre todo la dirigida prioritariamente para trabajadores ocupados, en las nuevas tendencias.
- Formación transversal para los trabajadores, especialmente en calidad en el servicio y atención al cliente, informática e idiomas.
- Formación para los promotores, destacando especialmente la necesidad de oferta formativa en aquellos aspectos gerenciales relacionados con la comercialización de los distintos productos y/o servicios.

Con el objetivo de acercar la oferta formativa a todas las zonas de la Comunidad Autónoma y favorecer el reciclaje continuo del personal ocupado en el sector, se apunta la oportunidad de definir estrategias novedosas que salven la barrera de la distancia y de la compatibilidad con los horarios de trabajo, mediante el diseño de productos formativos innovadores en desarrollo de las

nuevas tecnologías de la información, consistentes en acciones formativas bajo la modalidad e-learning o blended learning.

Independientemente de la implementación de estos sistemas, no se deben olvidar los sistemas tradicionales, sobre la base de procurar acercar la oferta formativa a todas las zonas de la Comunidad Autónoma, y brindar la oportunidad de reciclaje profesional de una forma generalizada.

La adecuación de la oferta formativa a las necesidades reales de desempeño requiere, en primer lugar, programar una serie de acciones formativas dirigidas al profesorado, como así han manifestado la práctica totalidad de centros formativos entrevistados. Reconocen la necesidad de reciclaje continuo, debido a la constante evolución en los procesos productivos del sector .

En el mismo sentido, se detectan necesidades de formación práctica en todos los desempeños, por lo que una adecuada oferta formativa pasaría por complementar los contenidos teóricos con la oportuna aplicación y desarrollo de los mismos. Esta es una carencia grave que apuntan tanto las empresas entrevistadas como los expertos consultados y que debe corregirse a efectos de conseguir los índices de empleabilidad más óptimos. Asimismo, todos los contenidos formativos, tanto teóricos como prácticos, deben ser objeto de una continua adaptación a los procesos productivos, por lo que se considera oportuna, la creación de protocolos permanentes de comunicación entre las empresas de los distintos subsectores y las entidades formativas que programan e imparten las disciplinas relacionadas con cada uno.

La oferta de formación para el empleo en Asturias debería ampliarse y adaptarse a la realidad empresarial, fruto de las nuevas tendencias. El volcado de la información proporcionada por los agentes informantes clave se recoge a continuación.

Necesidades formativas de contenido técnico**Peluquería**

- Tratamientos capilares
- Nuevas tendencias de corte de señora y caballero
- Nuevas tendencias color
- Rizados / Desrizados
- Extensiones
- Formas y acabados
- Visagismo

Estética

- Tratamientos Anti-aging
- Química cosmética
- Micropigmentación
- Nuevas técnicas de manicura y pedicura
- Nuevas técnicas de depilación
- Nuevas técnicas de tratamientos corporales:
Mesoterapia virtual y cavitación

Balnearios y baños

- Estética hidrotermal
- Nuevas tendencias en el ámbito termal:
"Aquafitness", "Aquaerobic", "Aquagym",
"AquaStep", "Hidroring"
- Tratamientos de relax
- Tratamientos infantiles
- Tratamientos corporales

Instalaciones deportivas

- Nuevas modalidades de mantenimiento físico:
Yoga, Tai-chi, Pilates, Yogilates
- Monitor polivalente
- Socorrista Acuático

Necesidades formativas de contenido transversal

- Atención al cliente
- Excelencia en el servicio
- Imagen personal
- Habilidades sociales
- Informática
- Idiomas

Necesidades formativas de contenido gerencial

- Dirección y gestión de empresas
- Marketing para pymes de servicios
- Idiomas
- Informática de gestión
- Habilidades directivas

Otros

- Formación y actualización del profesorado en nuevas tendencias de peluquería y estética
- Formación y actualización del profesorado en nuevas tendencias de mantenimiento físico deportivo

7 :: CONCLUSIONES

El sector objeto de estudio comprende las actividades de peluquerías, tratamientos de belleza, y actividades de mantenimiento físico y corporal. Para definir este objeto, se ha partido de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas vigente (CNAE93), y se han incluido los siguientes CNAES de la División 93 de esta Clasificación: CNAE 93.02 (peluquería y otros tratamientos de belleza), CNA 93.04 (actividades de mantenimiento físico y corporal), además de las actividades incluidas en el CNAE 92.6 (actividades deportivas).

El exhaustivo análisis llevado a cabo con motivo de este estudio nos permite presentar los siguientes DATOS REVELADORES:

Respecto a la estructura del sector:

1. El sector de servicios personales (ámbito en el que se enmarcan los subsectores analizados) se caracteriza por la atomización de las empresas que lo conforman, gozando de muy baja representatividad las grandes empresas. En España la demografía empresarial la constituyen 100.910 empresas y en Asturias, 3.305 empresas, lo que supone un 3,27% del total nacional. De ellas, un total de 2.522 corresponden a los subsectores acotados para este estudio, a las que deben sumarse 118 empresas del ámbito de instalaciones deportivas, arrojando una cantidad total de 2.640 empresas, que constituyen el marco demográfico empresarial objeto de estudio.
2. El sector, tanto en España como en Asturias, ha presentado una tendencia de crecimiento moderado en la última década.
3. El gran protagonismo del sector lo ocupan las actividades de peluquería y belleza, dado que suponen el 95% del total de las empresas de los ámbitos en los que se centra el estudio.
4. La distribución geográfica del tejido empresarial asturiano se caracteriza por la ubicación en la zona central de la región de más del 85% de las empresas.
5. Respecto a la forma jurídica que adoptan las empresas, destaca la cifra de empresarios individuales, con una representatividad de casi un 80%. Dicha representatividad se pierde en el subsector Balnearios y Baños, destacando en más del 85% las empresas cuya forma jurídica es la Sociedad Limitada.
6. La gran mayoría de las empresas cuentan con un solo centro de trabajo (más del 90%).
7. La franquicia, como fórmula de gestión, ha tenido un bajo nivel de penetración en Asturias.
8. Por lo que respecta a la dimensión de las plantillas, el 96% de las empresas se caracterizan por ocupar menos de 6 trabajadores, dato que confirma que el perfil de empresa tipo en el sector es la micropyme.
9. El sector se caracteriza por una elevada feminización de sus plantillas, así como por la juventud de las mismas, dato que implica la falta de preocupación por el relevo generacional. Cerca del 65% de las personas ocupadas se encuadran en el intervalo de 20 a 30 años.
10. El tamaño del mercado del sector de los servicios personales en Asturias se ha medido en base a dos variables: mercado potencial y volumen potencial del negocio, concluyendo los siguientes datos: más de 600.000 personas de mercado potencial, y de 300 millones de euros de volumen de negocio potencial, lo que supone el 1,49% del PIB regional.
11. Existe una percepción elevada sobre la presencia de economía sumergida en el sector. Más del 80% de las empresas entrevistadas consideran que es un dato característico del sector.
12. Las actividades del sector se caracterizan por dirigirse al cliente particular. El perfil tipo del usuario de estos servicios, según la edad, corresponde a una persona en la franja de edad entre

26 y 45 años. El público femenino destaca en los servicios de belleza, aunque el colectivo masculino comienza a acudir a los centros de estética.

13. La planificación de la comercialización en las empresas del sector se apoya en la clásica estrategia del marketing mix, de una forma intuitiva, sin profundizar en las posibilidades de desarrollo operativo de las cuatro variables que conforman esta estrategia: producto, precio, comunicación y distribución.

14. El análisis de las fuerzas competitivas del sector presenta como aspectos en los que deben centrarse los esfuerzos de planificación estratégica son fundamentalmente: la intensidad de la competencia y la existencia de productos sustitutivos.

15. Las nuevas tendencias que marcarán el ritmo de innovación del sector son:

- Servicios para atraer al cliente masculino
- Oferta de servicios integrales
- Técnicas de Anti-aging
- Nuevas modalidades de tratamientos termales: Aquafitness, Aquaerobic, Aquagym, AquaStep, Hidroring
- Nuevas técnicas deportivas: actividades cuerpo-mente (yoga, tai-chi o pilates), nuevas modalidades de fusión del aeróbico con los últimos ritmos musicales; nuevas opciones de trabajo cardiovascular, especialmente para el público masculino (ciclo indoor, remo indoor, indoor walking, etc.), así como actividades basadas en el boxeo y artes marciales en grupo.

16. Las ocupaciones características de las empresas asturianas de los ámbitos estudiados del sector de servicios personales son:

- Gerente
- Encargado/a de salón
- Oficial de peluquería
- Ayudante de peluquería
- Esteticista
- Ayudante de esteticista
- Recepcionista
- Director Deportivo / Técnico
- Monitor
- Director Médico
- Encargado de área termal
- Bañero - socorrista
- Encargado de área de tratamientos
- Fisioterapeuta

Respecto al mercado laboral

17. El personal ocupado en los subsectores analizados, presenta los siguientes datos: 4.036 trabajadores por cuenta ajena, y 2.866 trabajadores por cuenta propia, lo que supone un total de 6.902 personas activas en el sector.

18. La cifra de demandantes de empleo en todos los subsectores analizados ha descendido de forma constante en los tres últimos años, con la excepción de la ocupación de fisioterapeuta, en que la cifra de demandantes se ha incrementado en el último año.

19. La evolución de la contratación, referida también a los últimos 3 años, presenta el siguiente detalle: ha descendido un 5,53% en términos absolutos en las actividades de peluquería y belleza y se ha mantenido constante en las actividades deportivas y en las de Balnearios y Baños, destacando en estas la ocupación de fisioterapeuta, por un importante crecimiento en el volumen de contratación, con un incremento cercano al 13%.

20. Las empresas del sector miran al futuro con prudencia y estiman que el sector no sufrirá cambios importantes en el corto y medio plazo.

21. Las previsiones de empleo para cada uno de los subsectores estudiados son las siguientes: un 15% de las empresas de peluquería y estética prevén un aumento de su plantilla, un 4% prevé que su plantilla se reducirá, y un 76% cree que mantendrá su estructura actual. En el subsector de Bañeros y Baños un 29% de empresas prevé aumento de plantilla, y un 57% prevé mantener su estructura. Finalmente, en el caso de las instalaciones deportivas, un 9% prevé aumentos en su plantilla y un 70% considera que se mantendrá estable su estructura de personal.

22. Las ocupaciones más demandadas son las siguientes: oficial y ayudante (peluquería y estética), esteticista especialista en masaje y monitor (con un elevado grado de polivalencia).

Respecto a la formación

23. La oferta de formación para capacitarse en las ocupaciones propias del sector, en los ámbitos analizados, se presenta en los distintos subsistemas de formación: formación universitaria, formación profesional inicial y formación profesional para el empleo. Asimismo, destaca una importantísima oferta de formación privada en el subsector de peluquería y estética, ofrecida tanto por entidades formativas como por las grandes marcas comerciales, proveedoras de las empresas del sector, tanto de productos como de aparatología.

24. Respecto a la oferta de las academias privadas, en el subsector de peluquería y estética, debe distinguirse aquellas que ofrecen titulaciones no homologadas por el MEC sino por la Fundación OMAT (Organización Mundial de Artes y Técnicas). Los títulos son oficiales y se emiten por el organismo expedidor de certificaciones de cualificación profesional del Reino Unido. Están basados en el concepto de competencia, entendiendo como tal la habilidad para llevar a cabo las actividades y tareas de una determinada profesión al nivel requerido por el sector productivo. Estas enseñanzas se corresponden con los niveles establecidos por la U.E. para fijar las equivalencias entre las titulaciones profesionales de los países de ámbito comunitario. Los implantados en España son los niveles 2 y 3 de Peluquería y Estética.

25. La oferta formativa se encuentra totalmente centralizada, desde el punto de vista territorial, lo que supone una barrera muy importante para las personas que no residen en el área central asturiana.

26. En términos de marco estructural, en general, se detecta una carencia de formación práctica relacionada directamente con el desempeño.

27. Asimismo, el sector adolece de formación en las nuevas tendencias de vanguardia para cada uno de los subsectores, así como en lo referente a contenidos transversales (atención al cliente, calidad, informática, idiomas) y a formación concreta en el ámbito gerencial (dirección y gestión de la empresa, comercialización de productos y servicios, y habilidades directivas, fundamentalmente).

8 :: RECOMENDACIONES

En este apartado procederemos a exponer aquellas recomendaciones que pueden contribuir al desarrollo del sector de servicios personales en Asturias.

Se estructuran en dos grandes apartados, relativos a la gestión y desarrollo empresarial y a la formación.

En el ámbito de la gestión y desarrollo empresarial

- Dada la importante presencia de empresarios individuales en el sector, resulta oportuno articular **medidas de apoyo, programas y/o mecanismos asociados a la excelencia en la gestión**, con el objetivo de la adaptación de estas pequeñas empresas a los cambios económicos estructurales, a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y a los nuevos sistemas de organización y gestión del trabajo. En este sentido, citamos la referencia al Programa de Apoyo a la Innovación en las Pequeñas y Medianas Empresas, Programa InnoEmpresa 2007-2013, dentro de cuyo marco se sugiere la oportunidad del diseño de algún proyecto a presentar por Organismos Intermedios relacionados con el sector, para cualquiera de los siguientes ámbitos:

1. Programas de Innovación Organizativa y Gestión Avanzada. Se podrían diseñar proyectos que impliquen la adopción de nuevos modelos empresariales innovadores, en relación con las diferentes áreas de la empresa, tales como innovación en modelos de marketing y comercialización, en la organización de la producción, en las relaciones con proveedores o clientes, etc.
2. Innovación tecnológica y calidad. En este ámbito se sugiere el diseño de programas de implantación de sistemas de gestión, como puede ser el sistema de Gestión de Calidad en Empresas de Servicios (ISO 9001) y/o Modelos de excelencia empresarial EFQM. En el Principado de Asturias contamos con un antecedente dirigido al sector del Comercio y puesto a disposición por la Cámara de Comercio de Oviedo, denominado "Certificación de Calidad para el Comercio" que en sucesivas convocatorias anuales facilita a los comercios la obtención de la Norma de Calidad para el Pequeño Comercio (UNE175001).
3. Proyectos de innovación en colaboración. En este ámbito se podrían impulsar proyectos que integren a grupos de empresas, con el objetivo de la implantación conjunta de procesos que mejoren la cadena de valor.

- Se debe **fomentar el asociacionismo** en el sector y respaldar este rico tejido asociativo existente, en aras de fortalecer los organismos representativos de los intereses sectoriales. Un tejido asociativo con peso dentro del sector permitirá programar acciones sinérgicas globales que reviertan en la mejora de competitividad de todos sus integrantes.

En el ámbito de la formación

- **Deslocalizar la oferta formativa en el territorio autonómico**, para acercar la formación a todas las zonas. Con esa finalidad se sugiere priorizar la programación de acciones formativas para el empleo, relacionadas con las familias profesionales propias del sector en estudio, intentando que la formación salga de la zona central de Asturias y paulatinamente se vaya implantando en todo el territorio.

- Los contenidos curriculares de la oferta formativa actual no se adecuan suficientemente a la realidad del desempeño de las ocupaciones, por lo que se debe **reforzar la vertiente práctica de la formación**, así como **incorporar a los contenidos**, tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación, **las técnicas derivadas de las nuevas tendencias del sector**.

- No obstante la importancia de la anterior recomendación, resulta evidente la necesidad de **programar acciones de formación del profesorado**, cuyo objetivo sea procurar el reciclaje y actualización de los formadores.

- Se deberían **programar acciones formativas en correspondencia con las necesidades detectadas**, tanto en desarrollo de contenidos técnicos, como de contenido transversal y gerencial, tal como se detalla en el análisis realizado y que se reproduce a continuación:

Necesidades formativas de contenido técnico	
Peluquería	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamientos capilares - Nuevas tendencias de corte de Señora y Caballero - Nuevas tendencias color - Rizados / Desrizados - Extensiones - Formas y acabados - Visagismo
Estética	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamientos Anti-aging - Química cosmética - Micropigmentación - Nuevas técnicas de manicura y pedicura - Nuevas técnicas de depilación - Nuevas técnicas de tratamientos corporales: Mesoterapia virtual y cavitación
Balnearios y baños	<ul style="list-style-type: none"> - Estética hidrotermal - Nuevas tendencias en el ámbito termal: "Aquafitness", "Aquaerobic", "Aquagym", "AquaStep", "Hidroring" - Tratamientos de relax - Tratamientos infantiles - Tratamientos corporales
Instalaciones deportivas	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevas modalidades de mantenimiento físico: Yoga, Tai-chi, Pilates, Yogilates - Monitor polivalente - Socorrista Acuático

Necesidades formativas de contenido transversal

- Atención al cliente
- Excelencia en el servicio
- Imagen personal
- Habilidades sociales
- Informática
- Idiomas

Necesidades formativas de contenido gerencial

- Dirección y gestión de empresas
- Marketing para pymes de servicios
- Idiomas
- Informática de gestión
- Habilidades directivas

- Se deberían impulsar actuaciones encaminadas al **diseño de productos de formación innovadores** que extiendan la formación al personal ocupado de la micropyme asturiana, con especial consideración a herramientas de aprendizaje basadas en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo no sólo de incorporar las TIC al sector, sino de paliar la barrera de acceso a la formación tradicional que supone tanto la distancia geográfica como los horarios de trabajo característicos de las actividades analizadas. En este sentido, se podrían diseñar proyectos en el marco de las subvenciones destinadas a la realización de Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación en el ámbito territorial del Principado de Asturias, que anualmente convoca la Consejería de Educación y Ciencia. Entre las acciones susceptibles de financiación en esta línea de ayudas, se incluyen las “acciones destinadas a la elaboración y experimentación de productos, técnicas y/o herramientas de carácter innovador para mejorar los sistemas pedagógicos y organizativos de la formación para el empleo”³.

³ Consejería de Educación y Ciencia. Resolución de 21 de abril de 2008 (BOP A 13 de mayo).

FUENTES DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL

BIBLIOGRAFÍA

- Estudio Sectorial de Peluquerías, Tratamientos de Belleza y Actividades de Mantenimiento Físico Corporal. Fundación Tripartita.
- Estudio Mercado Peluquerías. Passaró 2007
- “Los hábitos de los españoles ante el uso de los servicios de Belleza y Bienestar”. Cosmobbelleza 2008
- Informe Especial Establecimientos de Peluquerías y Estética. DBK 2008
- Estudio Sector Gimnasios. DBK 2007
- Estudio Sector Gimnasios. Consumer Eroski 2004
- Clasificación Nacional de Actividades Económicas
- Catálogo Nacional de Ocupaciones

WEBS DE INTERÉS

- Gobierno del Principado de Asturias
www.asturias.es
- Portal de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias
www.educastur.es
- Instituto de Empleo. Servicio Público de Empleo Estatal
www.inem.es
- Instituto Nacional de Estadística
www.ine.es
- Ministerio de Educación y Ciencia
www.mec.es
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
www.mtas.es
- Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales
www.sadei.com
- Portal del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias
www.trabajastur.com/trabajastur
- IDEPA
www.idepa.es
- Fichero de empresas españolas
www.camerdata.es

