

ESTUDIO SOBRE LAS OCUPACIONES DEL SECTOR DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN EN EL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

INFORME DE RESULTADOS

SECTOR
**HOSTELERÍA Y
RESTAURACIÓN**

2010



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

INDICE	Pág.
1 :: DESCRIPCIÓN	11
2 :: ANÁLISIS	14
2.1 Coyuntura económica	14
2.2 Estructura empresarial	15
2.3 Mercado laboral	26
2.4 Tendencias del sector	40
3 :: MAPA OCUPACIONAL	45
4 :: FORMACIÓN	56
4.1 Oferta formativa	56
4.2 Análisis de necesidades formativas	64
5 :: CONCLUSIONES	68
ANEXO	76
Fuentes consultadas	76

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1	11
Equivalencia CNAE 93 – CNAE 2009	
Tabla 2	17
Nº de establecimientos de alojamiento colectivo en Asturias	
Tabla 3	18
Nº de plazas de alojamiento colectivo en Asturias	
Tabla 4	19
Comparativa del nº de establecimientos 2007/2008 en Asturias	
Tabla 5	20
Comparativa del nº de plazas de alojamiento 2007/2008	
Tabla 6	24
Empresas de restauración en Asturias	
Tabla 7	25
Evolución de empresas de restauración en Asturias	
Tabla 8	25
Empresas del nº de locales de restauración en Asturias	
Tabla 9	26
Clasificación de restaurantes por asalariados	
Tabla 10	26
Clasificación de establecimientos de bebidas por asalariados	
Tabla 11	27
Empresas y empleados asalariados. Sector Hostelería 2008	
Tabla 12	27
Evolución de la demanda de empleo en Asturias	
Tabla 13	28
Evolución de la demanda de empleo de extranjeros	
Tabla 14	29
Evolución de la demanda de empleo en el sector de Hostelería	
Tabla 15	29
Evolución de la demanda de empleo por ocupaciones	
Tabla 16	30
Contratos por sectores de actividad, 2006-2008	
Tabla 17	31
Evolución de la contratación en Asturias 2006-2008	
Tabla 18	32
Evolución de la contratación de extranjeros 2006-2008	

Tabla 19	33
Evolución de la contratación de personas con discapacidad 2006-2008	
Tabla 20	33
Evolución de la contratación en Hostelería 2006-2008	
Tabla 21	34
Contratación de extranjeros en Hostelería 2006-2008	
Tabla 22	35
Contratación de trabajadores con discapacidad en Hostelería 2006-2008	
Tabla 23	36
Contratación de “cocineros/as” 2006-2008	
Tabla 24	37
Contratación de “camareros/as” 2006-2008	
Tabla 25	38
Contratación de “Personal de limpieza” 2006-2008	
Tabla 26	39
Evolución de la afiliación a la Seguridad Social 2007-2009	
Tabla 27	56
Oferta de Formación Universitaria en Asturias	
Tabla 28	57
Especialidades formativas de Formación Profesional Inicial	
Tabla 29	60
Oferta de Formación Profesional Inicial (PCPI). Asturias - 2008	
Tabla 30	61
Oferta de Formación Profesional Inicial (Ciclos) Asturias - 2008	
Tabla 31	62
Oferta de Formación Profesional para el Empleo (PFIP). Asturias - 2008	
Tabla 32	62
Oferta de Formación Profesional para el Empleo (PFOC). Asturias - 2008	
Tabla 33	64
Oferta de Formación en alternancia con el Empleo. Asturias 2008	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1	18
Distribución de plazas de alojamiento colectivo en Asturias	
Gráfico 2	24
Empresas de restauración en Asturias	
Gráfico 3	28
Evolución de la demanda de empleo de extranjeros	
Gráfico 4	30
Contratos por sectores de actividad, 2006-2008	
Gráfico 5	31
Evolución de la contratación en Asturias 2006-2008	
Gráfico 6	32
Evolución de la contratación de extranjeros 2006-2008	
Gráfico 7	33
Evolución de la contratación de personas con discapacidad 2006-2008	
Gráfico 8	34
Evolución de la contratación en Hostelería 2006-2008	
Gráfico 9	35
Contratación de extranjeros en Hostelería 2006-2008	
Gráfico 10	36
Contratación de trabajadores con discapacidad en Hostelería 2006-2008	
Gráfico 11	37
Contratación de “cocineros/as” 2006-2008	
Gráfico 12	38
Contratación de “camareros/as” 2006-2008	
Gráfico 13	39
Contratación de personal de limpieza, 2006-2008	

1 :: DESCRIPCIÓN

El presente trabajo realiza una actualización del estudio elaborado en el año 2006 sobre el sector de “Hostelería y Restauración”. Es éste un sector que comprende actividades económicas variadas, relativas tanto al área de alojamiento como al de restauración, actividades que se corresponden con los grupos 55 y 56 de la nueva Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009 (CNAE 2009) y cuya correspondencia con la Clasificación anterior (CNAE 93), se ilustra en la siguiente tabla:

Equivalencia CNAE 93 – CNAE 2009

(tabla 1)

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

CNAE 93	CNAE 2009
55101 Hoteles y moteles	5510 Hoteles y alojamientos similares
55102 Hostales y pensiones	
55211 Albergues juveniles	5520 Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia
55212 Refugio de montaña	5530 Campings
55220 Camping	
55231 Apartamentos turísticos	5520 Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia
55232 Centros y colonias de vacaciones	
55233 Otros alojamientos turísticos	
55234 Otros alojamientos especiales no turísticos	5590 Otros alojamientos
55300 Restaurantes	5610 Restaurantes y puestos de comidas
55400 Establecimientos de bebidas	5630 Establecimientos de bebidas
55510 Comedores colectivos	5629 Otros servicios de comidas
55522 Otras actividades de provisión de comidas	5621 Provisión de comidas preparadas para eventos

METODOLOGÍA

Las estrategias metodológicas utilizadas por el equipo de investigación para la realización del estudio han sido fundamentalmente cualitativas, si bien con la orientación de aplicar diversas técnicas, cuya integración ha permitido enriquecer la investigación. 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 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 realizó una exhaustiva búsqueda de información sectorial sobre los siguientes aspectos:

- Coyuntura y tendencias
- Mercado laboral
- Oferta formativa

La técnica de investigación para la obtención de la información utilizada es la de **“Análisis documental”**, para la cual se utilizan fuentes documentales y estadísticas relativas a los aspectos a investigar.

Fase experimental

En esta fase de la investigación se generó información propia, de manera directa, aplicando la técnica de la **“Entrevista en profundidad”**.

Se realizaron entrevistas individuales en profundidad a distintas personas, informantes significativos de la realidad que se estaba analizando. Las personas entrevistadas han sido las siguientes:

- Javier Álvarez Garzo. Unión Hotelera. Hotel-Restaurante Palacio de Cutre
- Inés Álvarez. Asociación de Hostelería de Gijón, Carreño y Villaviciosa
- M^a Emilia Alonso Huerta. Asociación de Hostelería de Gijón, Carreño y Villaviciosa
- Lucía Cuesta Suárez. Asociación Empresarial de Hostelería del Principado de Asturias
- Jaime Llano Díaz. IES de Llanes
- Luis Sánchez Solinho. IES de Llanes
- Javier Álvarez. Parador de Cangas de Onís
- M^a Jesús Suárez. Hoteles Celuisma
- Eugenio Méndez. Hoteles Celuisma
- Alberto Martínez Villa. Gran Hotel Regente. Civitas Hoteles
- Jesús Pérez. Hotel-Restaurante Palacio de las Nieves
- Fernando Sánchez. Gran Hotel Las Caldas
- Bertrand Cantín. Hotel de la Reconquista
- María Fernández Montes. Hotel-Restaurante Lóriga
- Rosa de Diego Fuente. Hotel Rural La Forquita
- Trinidad Fernández Martínez. Turismo Cudillero
- Manuel Amador Rodríguez Mori. Asociación de Turismo Rural de la Comarca del Cabo Peñas. Hotel Villanueva
- Manuel Faustino Pérez Juglar. Asociación Colunguesa de Turismo. Casa de Aldea Pipo
- Jorge Martínez Fernández. Grupo Gavia Restauración
- Adriano Berdasco Fernández. Federación de Turismo Rural de Asturias. Casa Rural La Corte-Somiedo
- Eduardo Menéndez del Valle. Servicio de Información Turística de Asturias (SITA)
- Jorge Bravo. Sociedad Regional de Turismo del Principado de Asturias (SRT)
- Manuel Fernández Minguez. Escuela de Hostelería de Gijón
- Joseba Ortiz. Berkley Business Collage
- Jesús Rivas García. Experto en Turismo. Profesor titular de la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias

Fase analítica

Es la fase de puesta en común, síntesis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

2 :: ANÁLISIS

2.1 COYUNTURA ECONÓMICA

Las actividades de hostelería y restauración estudiadas, se analizan en un marco sectorial general, cual es el sector turístico. Este sector, atraviesa en la actualidad un momento delicado, que se viene reflejando en un continuo proceso de caída, en el conjunto del territorio nacional.

Los establecimientos turísticos están sufriendo con especial incidencia la recesión económica y su consecuencia inmediata: la fuerte crisis de consumo. Los últimos datos sobre el sector publicados por EXCELTUR, relativos a los ocho primeros meses del presente año 2009, ilustran ese proceso de caída. Se ha constatado una disminución del gasto, del número de turistas, del número de estancias y de los días de estancia. Además, la realidad es que la ocupación no se recupera pese a la rebaja de precios y la existencia de ofertas, extremo del que se puede deducir, por tanto, la disminución de la rentabilidad (en mayo bajó un 20%), algo que en el corto plazo tiene implicaciones en el empleo y la inversión.

Por lo que respecta al gasto turístico, y según los datos ofrecidos por el Instituto de Estudios Turísticos, ha sufrido una caída del 7,32% a fecha de junio de 2009, presentando una cifra de 4.794 millones de euros de gasto. En consecuencia, esa reducción del gasto turístico ha incidido especialmente en la disminución del empleo en los servicios de alojamiento, una reducción del 8,2% en junio de 2009 en comparación con el año anterior. Asimismo, y respecto a los datos generales de empleo en el conjunto de actividades turísticas, la cifra de afiliados en junio de 2009 es de 1.954.419, que representa un 3% menos que el año anterior.

En el último año, España ha perdido un puesto en la competitividad turística, pasando del quinto al sexto puesto mundial, según el “Informe de Competitividad Turística” del Foro Económico Mundial. Y, si bien, somos los primeros en el índice de parámetros tales como “infraestructuras turísticas” o “recursos culturales”, en lo referente a “regulación y políticas” nos situamos en el puesto 74. Asimismo, y por lo que se refiere a “seguridad” ocupamos el puesto 66, y respecto a “competitividad en precios” el puesto 96.

Nos encontramos, pues, en un escenario poco optimista desde el que parece oportuno realizar un ejercicio de proyección que, sobre la base de la situación actual, nos arroje luz sobre el futuro.

En este sentido, referenciamos el modelo de proyección del “Observatorio de la Industria Hotelera Española”, impulsado por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), basado tanto en las expectativas de los empresarios hoteleros pertenecientes a CEHAT, como en el estudio de la influencia de los principales factores macroeconómicos para el turismo. Esta proyección se concluye en el denominado “**índice OHE**” que refleja la tendencia del sector turístico y que se desglosa en dos índices parciales: el OHE Macroeconómico y el OHE Hotelero.

El índice parcial macroeconómico, **OHE Macroeconómico**, se calcula en base a los 7 factores macroeconómicos que se considera influyen de forma más significativa en el turismo: el Producto Interior Bruto (P.I.B.), el Índice de Precios al Consumo (I.P.C.), la tasa de desempleo, el precio del petróleo, el tipo de cambio con el dólar americano y la libra esterlina, el tipo de interés (interbancario a 3 meses) y las expectativas de los expertos sobre la coyuntura económica española, europea y de la demanda de consumo de las familias españolas.

De esos factores analizados, el que cuenta con perspectivas más positivas es el aumento del P.I.B. de los países europeos emisores de turistas a España. Respecto al resto de factores macroeconómicos analizados, en general, se prevé el alcance de valores positivos en el año 2010, lo que podría representar que el ciclo económico comienza su recuperación. No obstante, la recuperación de la economía española se prevé para finales de 2011.

El **OHE Hotelero**, se obtiene como resultado de una encuesta enviada a las 64 asociaciones pertenecientes a CEHAT que engloban a más de 11.000 establecimientos hoteleros, recogiendo sus

expectativas de evolución sobre los principales factores de la ocupación hotelera: número de pernoctaciones, oferta de plazas, duración de la estancia, precios de los alojamientos, esfuerzos promocionales de las administraciones públicas, esfuerzos publicitarios de los empresarios de establecimientos turísticos y su rentabilidad.

En el marco de ese trabajo de campo, se puede concluir que las perspectivas de los empresarios hoteleros para los últimos meses del año reflejan mayor estabilidad que en periodos anteriores. La comparación interanual con respecto a 2008, influye en el cálculo del índice, que ahora presenta claras expectativas de mayor estabilidad.

Ahora bien, es cierto que esa recuperación anunciada no parece que vaya a tener la misma repercusión en unas comunidades autónomas que en otras. España es un destino líder en los movimientos turísticos internacionales, pero el grado de dependencia de esos mercados emisores es distinto en las 17 comunidades autónomas españolas y de ese grado dependerá la “velocidad” de recuperación, tal como pone de manifiesto el trabajo realizado por el profesor Jesús Rivas García, “Estructura y Coyuntura del Mercado Turístico Español”.

Hay algunas comunidades autónomas, localizadas principalmente en la costa mediterránea, que dependen de manera crítica de los mercados emisores extranjeros. En sentido contrario, Asturias presenta una dependencia muy baja de esos mercados (de la totalidad de turistas contabilizados en 2008, sólo el 4,17% eran no residentes en España.)¹

Pues bien, a una primera fase de recuperación se sumarían las comunidades autónomas más dependientes de los países emisores exteriores, ya que se podrán beneficiar de la pronta recuperación de esos mercados extranjeros (Alemania, Reino Unido, Francia, etc). En una segunda fase de recuperación estarían las comunidades, como Asturias, que dependen más críticamente de los mercados emisores nacionales y que, en los análisis más pesimistas, saldrán más tarde de la crisis. Ésas probablemente verán mejorar su situación a partir del 2012, en el mejor de los casos.

Como punto final, debemos hacer constar que todas las fuentes y expertos consultados abogan por un **nuevo modelo turístico** como verdadero motor que supere la actual situación. Pueden señalarse cinco factores que condicionan el futuro del turismo español y su necesario replanteamiento:

- El incremento de la competencia internacional
- El exceso de plazas turísticas
- La insuficiencia de la oferta turística complementaria
- La saturación de las infraestructuras
- El deterioro progresivo de la calidad

Cada vez queda más patente la necesaria redefinición del producto turístico si un país, con el nivel de precios y la calidad de factores de España, entre otros el capital humano, quiere competir en el ámbito internacional. Es necesario un producto turístico diferenciado, al que se le debe dotar de grandes dosis de innovación, sostenibilidad y coordinación entre los establecimientos y las distintas administraciones y organismos públicos.

2.2 ESTRUCTURA EMPRESARIAL

El sector de la hostelería se encuentra muy atomizado, existiendo en España cerca de 300.000 empresas y más de 330.000 locales, o establecimientos dedicados a la producción de esta clase de servicios. Ello arrastra una demanda de trabajo, que en los picos de turismo coincidiendo con los meses de verano, emplea a más de un millón cuatrocientas mil personas².

(1) Jesús Rivas García. “Estructura y Coyuntura del Mercado Turístico Español”. SEPTEN EDICIONES. Septiembre 2009.

(2) Los sectores de la hostelería en 2008. Fundación Hostelería de España.

El crecimiento nominal de la hostelería durante el año 2008 ha sido próximo al 3,6 %, pero en términos reales se ha producido un decrecimiento del -0,5%. Se debe indicar que la temporada ha sido muy desfavorable, lo que significa una desaceleración del sector.

En relación a la contribución del sector a formación del PIB, se mantiene en valores cercanos al 7%, ya que su pérdida de participación por la desaceleración todavía es muy pequeña.

El sector hotelero

Si bien sólo representa algo más del 0,8 por ciento de la producción total española, se considera un sector estratégico, ya que su influencia se manifiesta como un factor decisivo y trascendente del desarrollo turístico que se ha producido en los últimos treinta años.

En ese periodo se aprecia un crecimiento acumulado del 73%, aunque el crecimiento no ha sido constante, presentándose periodos con cierto descenso y otros de fuerte expansión hotelera, como el período de 1999 a 2000.

Otro dato para visualizar el sector es el que hace referencia a la densificación según la población: estimándose un censo de 46 millones de personas en España, el coeficiente que mide esa magnitud alcanza la cifra de 29 habitantes por plaza hotelera, uno de los índices más elevados en los países industrializados.

El sector hotelero en Asturias

En este apartado se recoge el análisis de la oferta de alojamiento en el Principado de Asturias, tomando como referencia el Estudio “El Turismo en Asturias en 2008”, realizado por el SITA.

La oferta turística de alojamiento ha experimentado tasas de crecimiento positivas en relación al número de plazas y establecimientos, sobre todo en el caso del turismo rural.

La oferta de plazas de alojamiento colectivo presenta un crecimiento conjunto, para Asturias, del 5,3% respecto al pasado ejercicio, lo que supone un total de **73.365 plazas**, repartidas entre **2.974 establecimientos**, lo que representa un incremento de un 8,1% respecto al año 2007. La diferencia entre estos dos porcentajes se debe a que el aumento de la oferta ha sido mayor en los alojamientos de pequeña dimensión, sobre todo de carácter rural.

En el marco temporal del último decenio, el incremento en la oferta de plazas de alojamiento en Asturias, ha sido exponencial. De las 51.341 plazas de 1998 se ha pasado a 76.365, en 2008, lo que ha supuesto un incremento del 49%, en términos porcentuales.

Dentro de la oferta de alojamiento colectivo se integran diversas tipologías:

- Hostelería: hoteles, hostales y pensiones
- Alojamientos rurales: hoteles rurales, casas de aldea y apartamentos rurales
- Otros alojamientos: camping, apartamentos turísticos, albergues y viviendas vacacionales

La **hostelería** cuenta con **867 establecimientos** que disponen de **29.050 plazas**, cifra que supone un 38% del total de plazas alojamiento de la región. Esta tipología de alojamiento es la que dispone de una mayor capacidad y ha aumentado, en su conjunto, un 3,9% respecto al año anterior. Los **alojamientos rurales** suponen un total de **1.535 establecimientos**, con una oferta de **14.316 plazas**, cifra que representa el 18% de la oferta total de plazas de alojamiento en Asturias.

La oferta de camping representa un 32% de la oferta de plazas (24.589) y cuenta con 54 establecimientos. Los apartamentos turísticos ofertan 4.220 plazas en un total de 237 establecimientos y las viviendas vacacionales presentan una oferta de 1.215 plazas correspondientes a 222 establecimientos.

La siguiente tabla representa la distribución de la oferta de alojamiento colectivo en Asturias, según el número y tipología de alojamientos:

Nº de establecimientos de alojamiento colectivo en Asturias*(tabla 2)*

Fuente: SITA

	Tipo de alojamiento	Nº de establecimientos
Hotelería	Hoteles de 5 estrellas	7
	Hoteles de 4 estrellas	51
	Hoteles de 3 estrellas	159
	Hoteles de 2 estrellas	234
	Hoteles de 1 estrella	128
	Hostales	37
	Pensiones	251
Alojamientos Rurales	Hoteles Rurales	122
	Casas de aldea	1.029
	Apartamentos rurales	384
Otros alojamientos	Camping	54
	Apartamento Turístico	237
	Albergue	59
	Viviendas vacacionales	222
	Total establecimientos	2.974

Por lo que se refiere al **número de plazas**, la distribución presenta la siguiente estructura:

Nº de plazas de alojamiento colectivo en Asturias

(tabla 3)

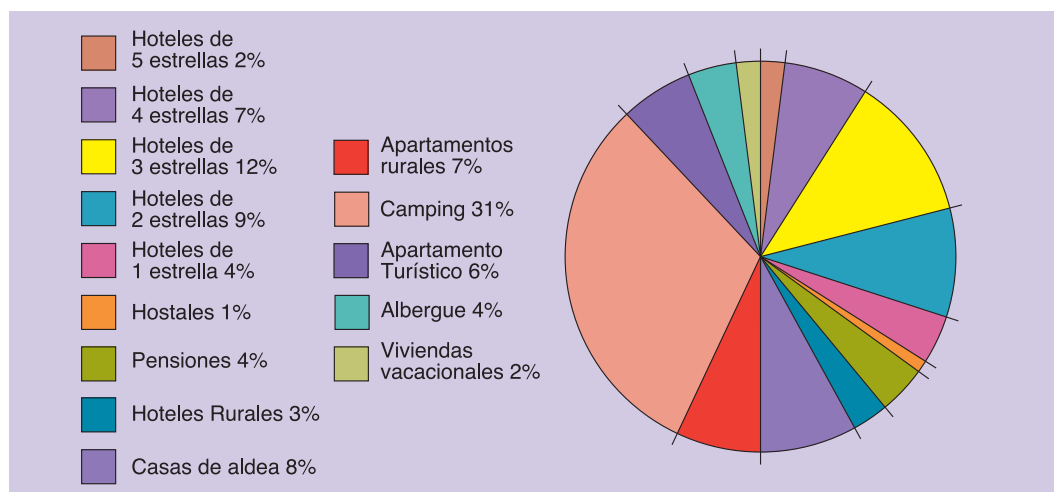
Fuente: SITA

	Tipo de alojamiento	Nº de plazas
Hotelería	Hoteles de 5 estrellas	1.158
	Hoteles de 4 estrellas	5.622
	Hoteles de 3 estrellas	8.789
	Hoteles de 2 estrellas	6.653
	Hoteles de 1 estrella	2.846
	Hostales	914
	Pensiones	3.068
Alojamientos Rurales	Hoteles Rurales	2.192
	Casas de aldea	6.476
	Apartamentos rurales	5.648
Otros alojamientos	Camping	24.589
	Apartamento Turístico	4.220
	Albergue	2.945
	Viviendas vacacionales	1.215
	Total establecimientos	76.365

Distribución de plazas de alojamiento colectivo en Asturias

(gráfico 1)

Fuente: SITA



Destacan, en cuanto a número de plazas, los hoteles de 3 estrellas, que cuentan con un total de 8.789, lo que supone el 11,5% del total de la oferta asturiana, mientras que, por el grado de expansión, han sido **los hoteles de 5 estrellas los que mayor expansión han experimentado, un 41,2%**: el número de plazas se ha incrementado, pasando de 820 en el año 2007, a 1.158 en el año 2008, mientras que el número de establecimientos ha crecido de 4 a 7, lo que supone un incremento del 75%.

En el siguiente cuadro se representa la evolución del número de establecimientos respecto al año 2007.

Comparativa del nº de establecimientos 2007/2008 en Asturias

(tabla 4)

Fuente: SITA

	Tipo de alojamiento	2007	2008	% Δ
Hotelería	Hoteles de 5 estrellas	4	7	75,0%
	Hoteles de 4 estrellas	45	51	13,3%
	Hoteles de 3 estrellas	154	159	3,2%
	Hoteles de 2 estrellas	242	234	-3,3%
	Hoteles de 1 estrella	128	128	0,0%
	Hostales	37	37	0,0%
	Pensiones	255	251	-1,6%
Alojamientos Rurales	Hoteles Rurales	96	122	27,1%
	Casas de aldea	948	1.029	8,5%
	Apartamentos rurales	312	384	23,1%
Otros alojamientos	Camping	54	54	0,0%
	Apartamento Turístico	218	237	8,7%
	Albergue	58	59	1,7%
	Viviendas vacacionales	200	222	11,0%
	Total establecimientos	2.751	2.974	8,1%

Por lo que se refiere a la oferta de plazas, la evolución interanual presenta las siguientes cifras:

Comparativa del nº de plazas de alojamiento 2007/2008

(tabla 5)

Fuente: SITA

	Tipo de alojamiento	2007	2008	% Δ
Hotelería	Hoteles de 5 estrellas	820	1.158	41,2%
	Hoteles de 4 estrellas	4.966	5.622	13,2%
	Hoteles de 3 estrellas	8.625	8.789	1,9%
	Hoteles de 2 estrellas	6.836	6.653	-2,7%
	Hoteles de 1 estrella	2.777	5.846	2,5%
	Hostales	914	914	0,0%
	Pensiones	3.011	3.068	1,9%
Alojamientos Rurales	Hoteles Rurales	1.749	2.192	25,3%
	Casas de aldea	5.906	6.476	9,7%
	Apartamentos rurales	4.507	5.648	25,3%
Otros alojamientos	Camping	24.568	24.589	0,1%
	Apartamento Turístico	3.775	4.220	11,8%
	Albergue	2.931	2.975	1,5%
	Viviendas vacacionales	1.110	1.215	9,5%
	Total establecimientos	72.495	76.365	5,3%

La oferta de plazas de los hoteles de 4 estrellas se incrementa en un 13,2%, y la de hoteles de 1 estrella, un 2,5%, mientras que la oferta en el caso de hoteles de 2 estrellas disminuye un 2,7%.

La oferta de hostales no presenta ninguna variación, ni en el número de establecimientos ni en el de plazas ofertadas. Por lo que se refiere a las pensiones, el número de establecimientos se reduce un 1,6% y la oferta de plazas se incrementa en un 1,9%.

Se mantiene una **tendencia creciente en la oferta de alojamientos de pequeña dimensión, vinculados al medio rural**. Las 14.316 plazas de los alojamientos rurales suponen el 18,7% de la oferta turística total, si bien el número de establecimientos, 1.535, representa más de la mitad de la oferta de alojamiento asturiana: el 51,6%.

Dentro de la tipología de turismo rural, destaca como principal figura la casa de aldea, tanto en términos de plazas como en número de establecimientos. Con un total de 6.476 plazas, representan el 8,5% de la oferta total de Asturias, con un crecimiento del 9,7% respecto al año 2007.

Notablemente superior ha sido el incremento en plazas en las figuras de hoteles rurales y apartamentos rurales, con un 25% de crecimiento en el número de plazas y un 27,1% de incremento en el número de establecimientos de hoteles rurales y un 23,1% en el caso de los apartamentos rurales.

También se registra un aumento en la oferta de apartamentos turísticos, con una capacidad de 4.220 plazas, un 11,8% más que el año anterior, y un total de 237 establecimientos, incremento cercano al 9% respecto al número de establecimientos registrados en 2007.

La oferta de plazas de viviendas vacacionales se incrementa hasta las 1.215 plazas, un 9,5% de incremento respecto al ejercicio anterior y un total de 222 establecimientos.

En relación a los albergues, el número de establecimientos ha pasado de 58 a 59, aumentando su oferta de plazas en un 1,5%.

Del total de oferta de alojamiento turístico en Asturias, más de la mitad de establecimientos, el 51,6%, pertenecen a la modalidad de turismo rural, frente al 29,2% de la hotelería, destacando la figura de las casas de aldea, que suponen el 34,6% de la oferta de establecimientos colectivos asturianos.

Por otra parte, la hotelería y el camping son las figuras de alojamiento que más plazas ofertan: el 38% y el 32,2%, respectivamente.

Principales características de las modalidades de alojamiento:

1. Facturación

El 67,8% de los establecimientos tiene una facturación inferior a 18.000 euros anuales, lo que pone de manifiesto la presencia mayoritaria en el sector, de negocios de pequeña dimensión.

2. Forma jurídica

El 60,7% de los establecimientos de alojamiento operan bajo la forma jurídica de Empresario individual, porcentaje más elevado en los establecimientos de pequeñas dimensiones, como las pensiones, las casas de aldea o los apartamentos.

La presencia de Sociedades Limitadas supone un 26,5% y las Sociedades Anónimas un 6%, porcentajes que se incrementan de forma notable en los establecimientos de superior categoría: en los hoteles de 4 y 5 estrellas, la mitad de los establecimientos operan como sociedades anónimas y un 44,4% lo hacen como sociedades limitadas, reduciéndose el peso del empresario individual y de la comunidad de bienes a un 2,8% de los establecimientos, en ambos casos.

3. Recursos Humanos

La plantilla media, en temporada alta, es de 3,56 empleados, reduciéndose un 23% en temporada baja, hasta una plantilla media de 2,89 trabajadores. La fuerte presencia en el sector de empresas de reducida dimensión supone que la estructura de personal esté formada por trabajadores fijos y por el propio empresario y sus familiares, reforzados con trabajadores temporales en temporada alta.

Esta estructura diverge sustancialmente, en el caso de establecimientos de superior categoría, donde apenas se aprecia diferencia en la estructura de personal en las distintas temporadas, situándose la media de plantilla en torno a 28,13 trabajadores en los períodos de máxima actividad y a 24,48 en temporada baja. En esta figura desciende notablemente la presencia del empresario y sus familiares en la estructura de personal.

4. Formación

Prácticamente un tercio de los establecimientos, el 32,6%, ha llevado a cabo acciones de formación para sus recursos humanos durante el año 2008. Este dato, analizado comparativamente con anteriores ejercicios, supone un aumento en la participación del personal en acciones de formación, puesto que en el anterior estudio, el porcentaje era sólo del 25%. Ello pone de manifiesto, sin

duda, la creciente concienciación del empresariado acerca de la importancia de formar a su contingente humano.

En los hoteles de superior categoría y en las casonas asturianas, se pone de manifiesto una incidencia mayor respecto a las acciones de formación, y las mismas se centran fundamentalmente en el empresario o la dirección (el 81,3%).

Por lo que se refiere al nivel de formación de los recursos humanos, predomina el trabajador con estudios de bachillerato o FP. En el caso de los directivos y mandos intermedios, destaca el porcentaje de diplomados, con un 26,2% y un 28,8%, respectivamente, mientras que el 28% del resto de empleados tiene un nivel de estudios primarios.

5. Gestión de la calidad

Se ha incrementado el número de alojamientos que disponen de algún sello o certificación de calidad. Las marcas impulsadas por el Principado de Asturias son las más habituales, principalmente “Aldeas”-Asturias Calidad Rural, con 71 casas de aldea y apartamentos rurales adheridos y Casonas Asturianas, con un total de 52.

Además, 46 establecimientos han obtenido la Q de calidad turística española, 15 cuentan con la ISO 9000 y 5 con la ISO 14000.

El 16,4% de los establecimientos cuenta con otros certificados, entre los que destacan los establecimientos adheridos al Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED).

6. Gestión medioambiental

En cuanto a la concienciación medioambiental, destaca el uso de bombillas de bajo consumo e interruptores de presencia, la utilización de productos de limpieza biodegradables y la recogida selectiva de basuras, como medidas más implantadas en los establecimientos asturianos. No obstante, todavía es bajo el grado de implantación de políticas más activas, tales como la instalación de paneles solares o los sistemas de depuración y/o aprovechamiento de aguas residuales.

7. Equipamiento tecnológico

Destaca la elevada presencia de ordenadores, fax y TPV o terminales para el pago electrónico con tarjetas de crédito. Respecto a la conexión a Internet, el 54,6% opta por la conexión telefónica, frente al 42,9% que opta por la conexión de banda ancha. En el otro extremo, apenas superan un 5% los establecimientos que cuentan con una intranet para conectarse con otros establecimientos.

Respecto a la gestión de reservas, la opción más avanzada sigue siendo la tradicional, por medio del teléfono o del fax. En un 33,5% de los establecimientos, puede realizarse la reserva por correo electrónico, y solo un 27% ofrece la posibilidad de reserva on-line, mediante la cumplimentación de un formulario.

8. Publicidad

El empleo de herramientas publicitarias está fuertemente implantado en los establecimientos de alojamiento asturianos: un 84,6% ha efectuado gasto en esta partida, siendo el gasto medio de 1.200 euros anuales.

Como medio de promoción, cerca de un 90% recurre a Internet/páginas web, y un 58% utiliza folletos con información del alojamiento.

9. Inversiones realizadas

Más de la mitad de los alojamientos asturianos realizaron inversiones en su establecimiento, des-

tinadas fundamentalmente al mantenimiento y mejoras del equipamiento y del edificio. Solo un 4% invirtió recursos en la ampliación.

10. Valoración de la evolución de los ratios económico – financieros

Las empresas del sector, en el ejercicio 2008, han realizado una valoración negativa de la mayoría de ratios económico – financieros. Destacan como percepciones negativas los factores correspondientes a tasa media de ocupación anual y a beneficio del negocio, seguidos por el volumen de ventas, los costes del negocio y la ganancia de cuota de mercado.

El sector de restauración

El censo actual de **restaurantes** en España se eleva a 70.641 establecimientos. En los últimos 30 años, el sector ha crecido, no obstante, con diferente intensidad. Hasta 1990, las tasas medias acumuladas interanuales eran superiores al 5%. A partir de ese año, se observa una cierta ralentización de la tasa de aumento, ya que en los últimos años (1990/2008), el incremento anual fue sólo del 1,93 %.

Debe destacarse, igualmente, el fuerte ritmo de expansión que sostuvo el sector con relación a otros subsectores del grupo. A la vista de esta circunstancia, puede calificarse la rama productiva de los restaurantes como fuertemente dinamizadora de la economía y sector básico para la expansión. Así, mientras que el sector del alojamiento sólo se incrementó en el período algo más del 100 % en número de plazas (785.000 en 1975 y 1.613.528 en 2008), el número de plazas en restaurantes se ha multiplicado casi por cinco.

El sector de los restaurantes ha mantenido tasas de crecimiento entre las más altas del sistema económico, posiblemente por encima de la mayoría de los sectores económicos del país.

Este hecho pone de manifiesto, el incremento del hábito de comer fuera del hogar, y también, que la mayor industrialización y ampliación de la economía de los servicios, han llevado consigo un cambio de costumbres en cuanto a la jornada laboral.

Un dato más que completa el análisis del sector es el descenso relativo de los establecimientos calificados en las categorías superiores: más del 50 por ciento de los establecimientos/restaurantes de España, están registrados o tipificados como de categoría inferior. Sin embargo, en cuanto a los contenidos y calidad de sus cartas, podrían identificarse con los niveles superiores.

Se deduce, a la vista de diversas fuentes consultadas, que los aspectos señalados se deben exclusivamente al fuerte crecimiento turístico del período, por lo que puede establecerse la tesis de que el inventario de restaurantes ha sido impulsado, muy especialmente, por la actividad turística.

Por último, cabe señalar como dato de interés, que el ratio “plazas de restaurante por habitante” ha crecido desde 1970 del 0,022 al 0,103 en 2008. Lo cual se justifica, en cierta medida, primero por el alza del turismo, y después por la mejora del nivel de vida de la población.

En el año 2008, la cifra de **establecimientos de bebidas** en el territorio nacional es de 246.574. La tasa media de variación interanual de este subgrupo, ofrece un aumento en dicho período, igual que en los hoteles, e inferior al que se ha producido en los restaurantes y demás actividades.

Este segmento de actividad, identificado siempre con el ocio, se caracteriza por la gran heterogeneidad que presenta, en cuanto a las características de los establecimientos que lo integran, y se considera como una fuente de riqueza y crecimiento económico importante.

En el estudio del mapa de distribución de los establecimientos por comunidades autónomas se observa que solo cuatro absorben en España el 50 % del censo total de esta clase de establecimientos. Asimismo, las comunidades autónomas declaran un aumento del número de establecimientos entre el año 2004 y el año 2008, del 2,1 %.

El subsector de establecimientos de bebidas registra el mayor número de establecimientos del conjunto del sector. Se constituye por un gran número de pequeñas empresas que, en su mayoría, son atendidas por el propietario y sus familiares.

Tienden progresivamente a desaparecer los antiguos cafés del grupo, para ser sustituidos por las cafeterías, mientras que por el contrario, se acelera bastante el crecimiento de los bares.

El incremento del subsector ha sido muy inferior al que han experimentado otras ramas de la actividad hostelera, lo cual se justifica en la tendencia de los establecimientos a adaptarse a los nuevos usos y costumbres del consumidor.

El sector de restauración en Asturias

Según los datos recogidos en el Directorio Central de Empresas del Instituto Nacional de Estadística (DIRCE), el **número de empresas** que actualmente operan en el subsector de restauración en Asturias es de **7.205**. Teniendo en cuenta los dos ámbitos de actividad que se integran en el sector de la restauración, la distribución según el número de empresas presenta la siguiente estructura:

Empresas de restauración en Asturias

(tabla 6)

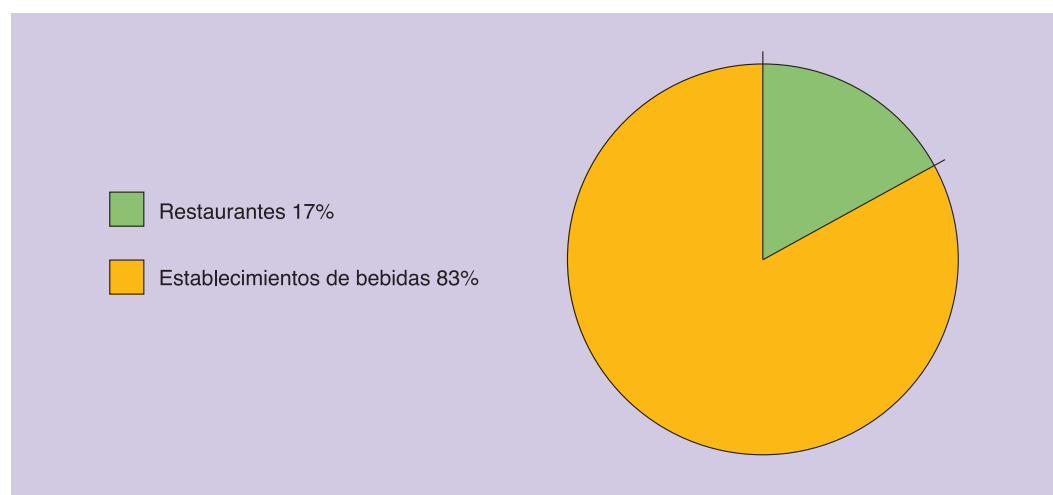
Fuente: DIRCE

Actividad (CNAE 2009)	Nº de empresas
Restaurantes y puestos de comidas	1.227
Establecimientos de bebidas	5.978

Empresas de restauración en Asturias

(gráfico 2)

Fuente: DIRCE



La figura de establecimientos de bebidas es la más destacada del sector, en cuanto a número de empresas, pues representa un 83% del tejido empresarial.

Si analizamos cada uno de los ámbitos, la evolución en el número de empresas ha presentado signos diferentes, a tenor de lo que se deduce del siguiente cuadro, donde se representa el número de establecimientos en los últimos tres años.

Evolución de empresas de restauración en Asturias*(tabla 7)*

Fuente: DIRCE

Actividad (CNAE 2009)	2007	2008	2009
Restaurantes y puestos de comidas	1.251	1.241	1.227
Establecimientos de bebidas	6.266	6.125	5.978

En **restaurantes**, la tendencia deviene decreciente, a partir de 2007, rompiendo además la tendencia creciente que venía caracterizando al sector desde el año 2002.

En **establecimientos de bebidas**, ha habido fluctuaciones, pero desde 2007, igualmente se observa una tendencia decreciente.

En ambos casos, disminuye el número de empresas.

Si se analiza el número de locales, la evolución que presenta el sector presenta la misma tónica que la reflejada respecto al número de empresas, tal como se representa en la siguiente tabla:

Empresas del nº de locales de restauración en Asturias*(tabla 8)*

Fuente: DIRCE

Actividad (CNAE 2009)	2007	2008	2009
Restaurantes y puestos de comidas	1.405	1.398	1.379
Establecimientos de bebidas	6.574	6.421	6.268

Las empresas clasificadas en la actividad de Restaurante presentan una **estructura tipo** de negocio de pequeña dimensión. Un 16,54% de las empresas no tiene personal asalariado y un 75% emplea a menos de 10 trabajadores, por lo que se incluirían en el concepto de Micropyme. La presencia de grandes plantillas no es una característica generalizada, pues únicamente se computan 3 empresas con más de 50 trabajadores y ninguna con más de 500.

Clasificación de restaurantes por asalariados*(tabla 9)*

Fuente: DIRSE

Estrato	Nº de empresas	Porcentaje
Sin asalariados	203	16,54%
De 1 a 2	380	30,97%
De 3 a 5	359	29,26%
De 6 a 9	182	14,83%
De 10 a 19	76	6,19%
De 20 a 49	24	1,96%
De 50 a 99	2	0,16%
De 100 a 199	0	0,00%
De 200 a 499	1	0,08%
Más de 500	0	0,00%
Total	1.227	100,00%

En la figura de **establecimientos de bebidas**, la atomización es aún mayor, puesto que el 99% de las empresas cuenta con menos de 10 trabajadores en plantilla. La presencia de empresas sin asalariados es mayor que en el caso de los restaurantes. En este caso, el porcentaje supera el 40%. No hay empresas con plantillas de más de 50 trabajadores.

Clasificación de establecimientos de bebidas por asalariados*(tabla 10)*

Fuente: DIRCE

Estrato	Nº de empresas	Porcentaje
Sin asalariados	2.524	42,22%
De 1 a 2	2.349	39,29%
De 3 a 5	811	13,57%
De 6 a 9	253	4,23%
De 10 a 19	35	0,59%
De 20 a 49	6	0,10%
Más de 50	0	0,00%
Total	5.978	100,00%

2.3 Mercado laboral

El sector de la hostelería ocupa en España, en los subsectores acotados para este estudio (alojamientos, restauración y establecimientos de bebidas) a un total de 972.183 trabajadores, para un total de 277.647 empresas, según datos del DIRCE correspondientes al año 2008.

Empresas y empleados asalariados. Sector Hostelería 2008

(tabla 11)

Fuente: DIRCE

	Alojamientos	Restauración	Establecimientos de bebidas	Total
Empresas	22.303	63.441	191.903	277.647
Asalariados	288.227	372.342	311.614	972.183
Media por empresa	12,9	5,87	1,62	3,50

Esto supone una media de 3,50 trabajadores asalariados por empresa y una disminución del porcentaje del número de contratados asalariados en el último año.

Asimismo, del análisis de los datos del DIRCE se desprende que el número de **empleados no asalariados** en el sector de la hostelería es de 346.089 personas.

Ello equivale a un **empleo total** en el sector de **1.318.272 personas**, con una media de 5 ocupados por empresa.

Teniendo en cuenta el crecimiento del número de establecimientos del sector registrado en los últimos años, se puede deducir la reducida incorporación de nuevos empleos que ha tenido lugar, si se compara con los registros de 1990 o anteriores.

La producción por empleado en el conjunto de la hostelería española puede considerarse en torno a los 95.000 euros, rendimiento inferior a la media del empleo ocupado en el total de la economía española (107.500 euros).

El mercado de trabajo en Asturias

Veamos, en primer lugar, la evolución en las cifras de demandantes de empleo en el Principado de Asturias, en los tres últimos años.

Evolución de la demanda de empleo en Asturias

(tabla 12)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

Año	Hombres						Total
	<18	18-24	25-29	30-39	40-44	>44	
2006	353	4.110	4.111	6.387	3.120	9.958	28.038
2007	352	3.358	3.480	5.895	3.156	10.545	26.786
2008	345	3.755	3.881	7.179	3.634	16.223	35.016

Año	Mujeres						Total
	<18	18-24	25-29	30-39	40-44	>44	
2006	208	4.887	6.493	12.339	5.665	14.233	43.825
2007	198	4.082	5.508	11.541	5.455	14.772	41.557
2008	195	3.924	5.328	11.563	5.325	15.289	41.624

Datos más destacados:

- La demanda de empleo ha crecido en el último año, y ha supuesto un incremento porcentual de un 12%, respecto al 2007.
- Esa cifra de incremento es reflejo del aumento de la demanda de empleo masculina, puesto que nos encontramos que la demanda de empleo femenina se ha reducido.
- Por tramos de edad, el mayor incremento de la demanda de empleo masculina se produce en los demandantes mayores de 44 años.
- La demanda de empleo femenina ha descendido en todas las franjas, excepto en la de mayores de 44 años, que ha incrementado las cifras de forma constante, desde el año 2006.

Evolución de la demanda de empleo de extranjeros

(tabla 13)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

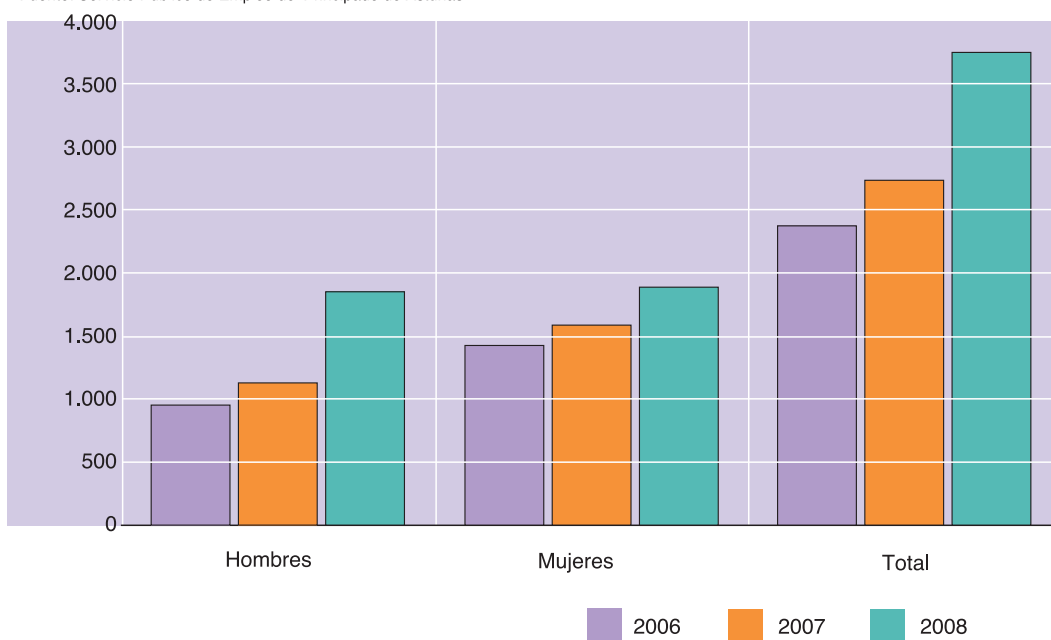
Año	Hombres	Mujeres	Total
2006	952	1.435	2.387
2007	1.140	1.601	2.741
2008	1.854	1.900	3.754

En Asturias se observa un importante incremento en la demanda de empleo de personas extranjeras, porcentualmente de forma más acentuada en la demanda masculina, que prácticamente se ha duplicado respecto de 2006. El siguiente gráfico muestra el tono evolutivo de este segmento de demandantes de empleo:

Evolución de la demanda de empleo de extranjeros

(gráfico 3)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



Si analizamos los datos concretos del sector de hostelería y restauración, los datos de demanda de empleo presentan la siguiente situación:

Evolución de la demanda de empleo en el sector de Hostelería

(tabla 14)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	2006	2007	2008
Total	7.323	7.065	7.568
Hombres	23,02%	22,19%	23,59%
Mujeres	76,98%	77,81%	76,41%

El análisis de los datos de demanda permite concluir que si bien la demanda de empleo en el sector había descendido en 2007, en 2008 ha aumentado, superando incluso las cifras de 2006.

Del total de demandas de empleo en el sector, más del 75% corresponden a demanda femenina, concretamente un 76,41% en el año 2008, frente al 23,59% de demanda masculina. La tendencia apenas ha variado en los últimos años.

El desglose de los datos de demanda, en función de la ocupación concreta, nos permite una observación más profunda de lo que está ocurriendo en el sector.

Evolución de la demanda de empleo por ocupaciones

(tabla 15)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres			Mujeres		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Cocineros	566	516	587	4.204	3.988	3.951
Camareros	1.978	1.800	1.989	3.719	3.520	3.733
Personal de limpieza	1.296	1.210	1.437	18.579	17.749	17.631

En la ocupación de “**Cocineros**”, se observa un incremento importante de la demanda de empleo masculina, sobre todo analizada en términos interanuales, respecto del año 2007. Por el contrario, la demanda de empleo femenina se ha reducido en esta ocupación.

En la ocupación de “**Camareros**”, la tendencia presenta diferente signo:

La demanda de empleo en la ocupación, que había decrecido en 2007, se ha incrementado en 2008, colocándose en torno a las cifras que cerraron 2006, no presentando diferencias el comportamiento de la demanda de empleo masculina y femenina.

En la ocupación “**Personal de limpieza**”, si bien en esta se incluye el personal de limpieza asociado a otros sectores, puesto que analizamos una tendencia, nos permite observar también el efecto sobre la demanda de empleo: se detecta un incremento importante en la demanda de empleo masculina, frente a una reducción en la demanda de empleo femenina.

Recogemos a continuación, la **evolución de la contratación** en Asturias, en el último trienio.

Contratos por sectores de actividad, 2006-2008

(tabla 16)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

Sectores	2006	2007	2008
Agricultura y pesca	3.234	3.383	3.237
Construcción	46.828	41.489	33.294
Industria	27.646	28.751	27.447
Servicios	238.940	246.322	231.099
Total	316.648	319.945	295.077

En Asturias, la cifra de contratación ha descendido en términos absolutos, en un porcentaje cercano al 7%, rompiendo de esta forma la tendencia ascendente que había mostrado el mercado de trabajo, si tenemos en cuenta los datos comparativos de 2006 a 2007. No obstante, la incidencia de ese efecto no ha sido igual en todos los sectores. La contratación ha presentado una tendencia estable en el **sector primario** mientras que en los demás sectores se observa una reducción considerable, si bien con distinto efecto. En el sector de **Construcción**, el descenso ha sido importante y además constante, produciéndose reducciones en el nivel de contratación en todo el periodo analizado.

En el sector **Industria**, se constata un aumento de la contratación en 2007 y una reducción en 2008, por debajo de los niveles de contratación de 2006.

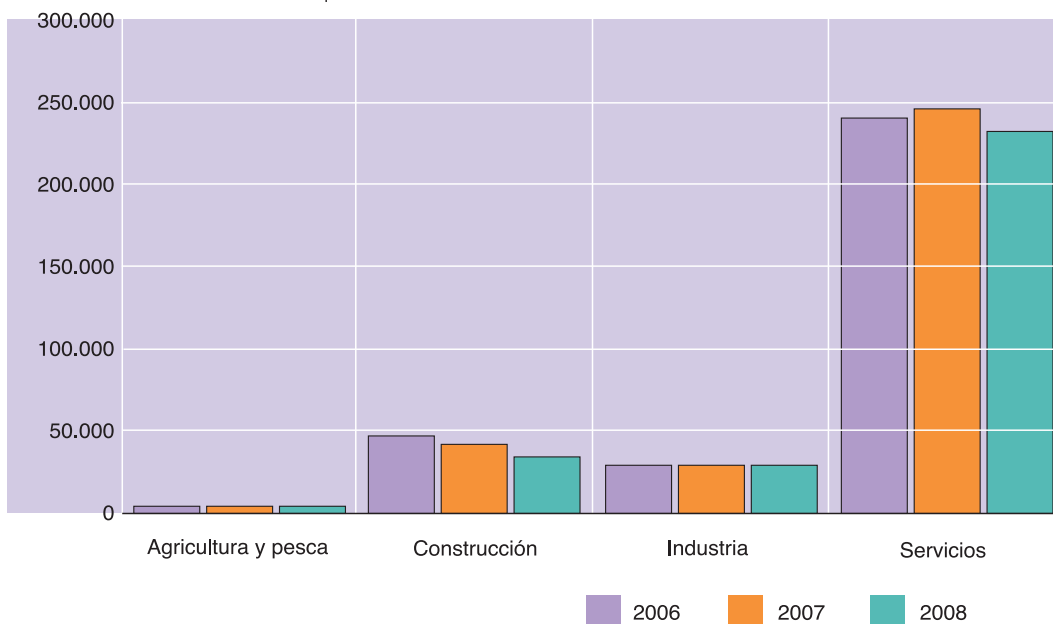
En **Servicios**, también se ha presentado esta misma tendencia: la contratación se incrementó durante el año 2007, en un porcentaje del 3,09% y se redujo en 2008 un 6,18%, por debajo de los niveles de 2006.

Representamos gráficamente la situación en el siguiente cuadro resumen:

Contratos por sectores de actividad, 2006-2008

(gráfico 4)

Fuente: Servicio Público de Empleo



Si analizamos la evolución de la contratación, en función del género, se ha presentado distinta tendencia en la contratación masculina y femenina. Mientras que la primera ha descendido de forma constante y continuada en el periodo analizado, la contratación femenina ha presentado diferente tónica, pues si bien la cifra de contratos registrados en 2007 se incrementó en cerca de 10.000 contratos, en el siguiente ejercicio se redujo en torno a un 4%, manteniéndose no obstante por encima de las cifras de contratación de 2006.

Evolución de la contratación en Asturias 2006-2008

(tabla 17)

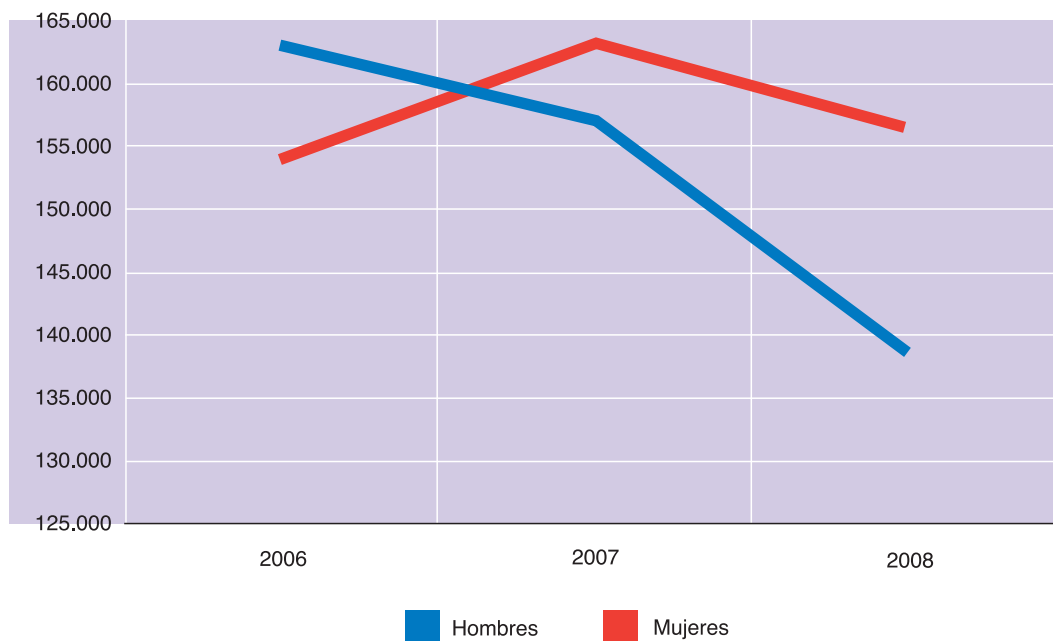
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	162.586	154.062	316.648
2007	156.856	163.089	319.945
2008	138.705	156.372	295.077

Evolución de la contratación en Asturias 2006-2008

(gráfico 5)

Fuente: Servicio Público de Empleo



Contratación de extranjeros

La evolución de la contratación en este colectivo, en el Principado de Asturias, presenta una tendencia radicalmente distinta: el número de contrataciones se ha incrementado de forma constante en los últimos 3 años.

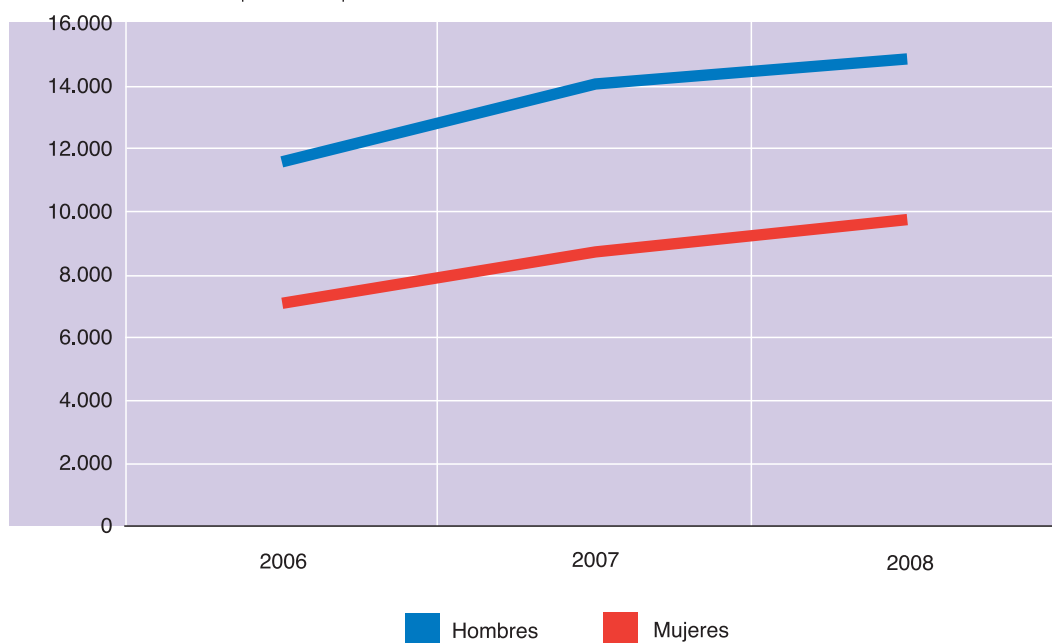
Evolución de la contratación de extranjeros 2006-2008*(tabla 18)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	11.576	7.057	18.633
2007	14.084	8.749	22.833
2008	14.887	9.761	24.648

Evolución de la contratación de extranjeros 2006-2008*(gráfico 6)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

**La contratación de personas con discapacidad**

Igualmente la contratación de trabajadores con algún tipo de discapacidad ha mantenido la misma tendencia constante, en términos generales, destacando la contratación de mujeres que ha aumentado en los últimos tres años y que justifica la tendencia general, frente a un ligero descenso en la contratación masculina.

Evolución de la contratación de personas con discapacidad 2006-2008*(tabla 19)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	3.430	2.938	6.368
2007	3.718	3.427	7.145
2008	3.612	3.956	7.568

Evolución de la contratación de personas con discapacidad 2006-2008*(gráfico 7)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



En el **sector de Hostelería**, el análisis de las cifras de contratación, presenta los siguientes datos:

Evolución de la contratación en Hostelería 2006-2008*(tabla 20)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

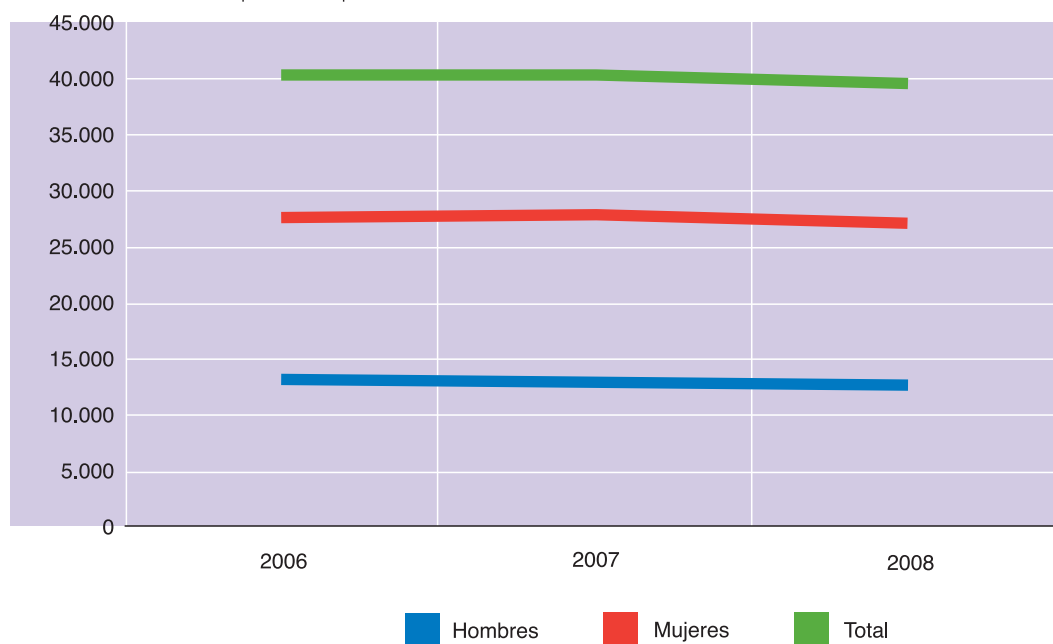
	Hombres	Mujeres	Total
2006	12.874	27.639	40.513
2007	12.759	27.801	40.560
2008	12.492	27.130	39.622

Los datos revelan una reducción en las cifras de contratación del sector en el análisis evolutivo del trienio, pese al leve incremento de la contratación en el año 2007, tendencia que no se ha mantenido.

Evolución de la contratación en Hostelería 2006-2008

(gráfico 8)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



La **contratación de extranjeros** en el sector se ha incrementado de forma notable en los últimos tres años, tanto en personal masculino como femenino.

Contratación de extranjeros en Hostelería 2006-2008

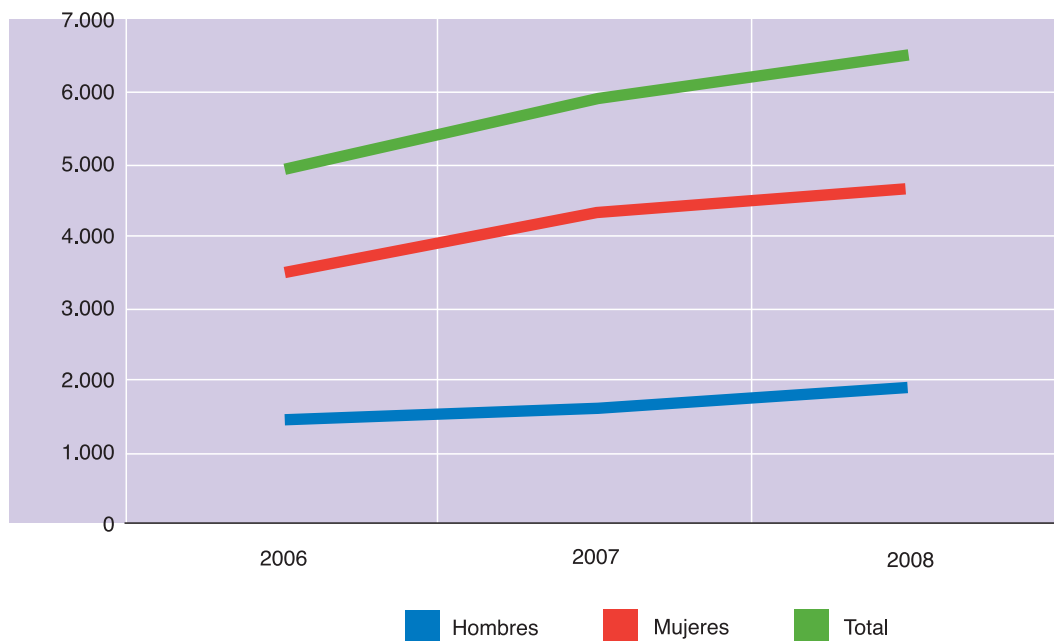
(tabla 21)

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	1.422	3.490	4.912
2007	1.586	4.312	5.898
2008	1.875	4.642	6.517

Contratación de extranjeros en Hostelería 2006-2008*(gráfico 9)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



Estos datos ponen de manifiesto la capacidad de atracción del sector de hostelería, que está actuando como refugio por la pérdida de afiliación en otros sectores, como la construcción y la industria.

La **contratación de trabajadores con discapacidad** en el sector de hostelería se ha reducido, en términos absolutos, desde 2006. No obstante, dicha reducción se refleja por la importante reducción que presentan las cifras de contratación femenina, no presentándose la misma tendencia en la contratación masculina.

Se produce un curioso efecto, puesto que así como la contratación masculina decrece en 2007 respecto a 2006, y posteriormente aumenta en 2008, la contratación femenina, ofrece el efecto opuesto: aumentó en 2007, respecto a 2006 y se redujo en 2008, por debajo incluso de la contratación registrada en 2006.

Contratación de trabajadores con discapacidad en Hostelería 2006-2008*(tabla 22)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	195	209	404
2007	175	230	405
2008	209	175	384

Contratación de trabajadores con discapacidad en Hostelería 2006-2008*(gráfico 10)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



Presentamos, a continuación, el análisis evolutivo de la contratación en las ocupaciones asociadas al sector.

La contratación en la **ocupación de cocinero/a** ha presentado diferente tendencia en el personal masculino y femenino. Mientras que la contratación masculina ha aumentado en el período objeto de análisis, la contratación femenina se ha reducido en términos absolutos, y también en el espacio interanual entre 2007 y 2008. La situación en términos generales, debido al aumento de la contratación masculina, es de leve aumento de la contratación.

Debe anotarse, como dato significativo de la ocupación, la elevada tasa de contratación femenina, que representa cerca de un 80% del total.

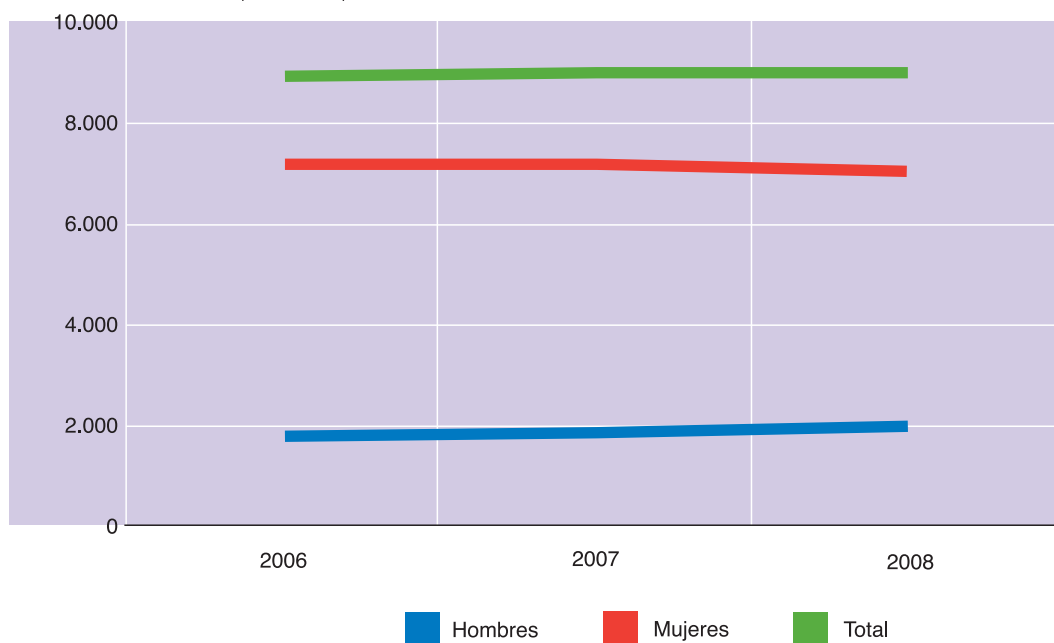
Contratación de “cocineros/as” 2006-2008*(tabla 23)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	1.780	7.157	8.937
2007	1.858	7.161	9.019
2008	1.964	7.028	8.992

Contratación de “cocineros/as” 2006-2008*(gráfico 11)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



En la **ocupación de camarero/a**, la contratación arroja los siguientes datos: incremento de la contratación femenina y reducción de la contratación masculina. En términos generales, la variación es poco representativa, manteniéndose en niveles muy similares los últimos tres años, dada la compensación que se produce en los dos segmentos analizados.

La contratación de mujeres supone un 62% del total.

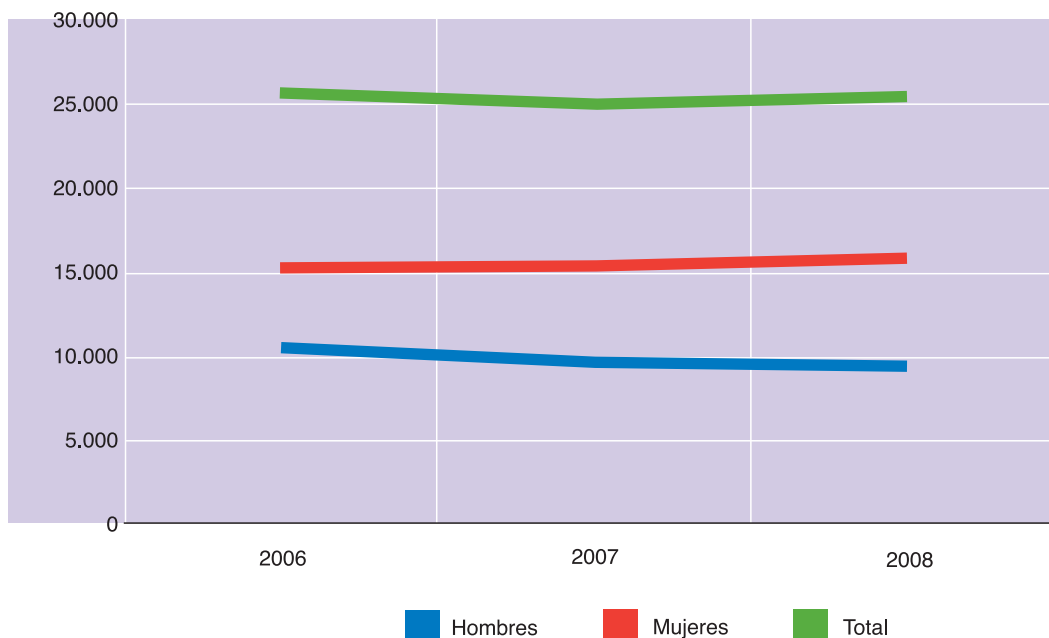
Contratación de “camareros/as” 2006-2008*(tabla 24)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	10.305	14.984	25.289
2007	9.696	15.324	25.020
2008	9.497	15.663	25.160

Contratación de “camareros/as” 2006-2008*(gráfico 12)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



En la ocupación de **Personal de limpieza**, se observa una leve reducción de la contratación en términos absolutos, que se aprecia de forma más acusada en la contratación masculina, manteniéndose cierta estabilidad en las cifras respecto de la contratación femenina.

Contratación de “Personal de limpieza” 2006-2008*(tabla 25)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

	Hombres	Mujeres	Total
2006	4.824	26.469	31.293
2007	4.287	27.376	31.660
2008	4.334	26.720	31.054

Contratación de personal de limpieza, 2006-2008*(gráfico 13)*

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias



Una vez más, los datos muestran la fuerte presencia femenina en las ocupaciones características del sector de Hostelería. En este caso, la contratación femenina supera el 85% de las registradas en el sector.

A efectos de completar el análisis del mercado de trabajo, hemos recogido y analizado los datos de afiliación a la Seguridad Social, tanto del conjunto de actividades económicas, como de las integrantes del sector de Hostelería, distinguiendo las afiliaciones al Régimen General y las del Régimen de Trabajadores Autónomos, con el fin de ampliar la visión de la situación actual del sector, actualizando los datos a la última serie publicada: octubre de 2009.

Evolución de la afiliación a la Seguridad Social 2007-2009*(tabla 26)*

Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social

	Régimen general		Régimen de autónomos	
	Hostelería	Total	Hostelería	Total
Octubre 2007	18.972	304.650	10.187	70.316
Octubre 2008	19.150	304.437	10.161	82.680
Octubre 2009	20.020	294.886	10.078	79.932

La afiliación de trabajadores en el sector de hostelería se ha incrementado en el último año, presentando una tendencia excepcional frente al descenso acusado en el conjunto de la economía.

Por lo que se refiere a la afiliación de trabajadores autónomos, la tendencia es moderadamente decreciente en el sector de hostelería, frente al más acusado descenso que presenta en el conjunto de actividades económicas de la región.

2.4 TENDENCIAS DEL SECTOR

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. Hoy en día, la innovación se ha convertido en un factor esencial para lograr el éxito de las empresas, como concepto que se utiliza en respuesta a las demandas de los consumidores, a las exigencias del mercado y a la competencia global. De hecho, el entorno competitivo en el que se vive actualmente empuja a las empresas a innovar más rápida y eficientemente.

Tradicionalmente el concepto de innovación aparecía vinculado al sector industrial, pero en los últimos años se ha visto un auge significativo en el sector servicios, y dentro de él en el sector hotelero de forma destacada.

Pero, ¿cuáles son las nuevas tendencias en el sector de Hostelería y Restauración? Las distintas fases de investigación de este trabajo, nos han permitido vislumbrar los aspectos clave sobre los que girará la actividad innovadora en el sector.

Es necesario abordar el futuro con grandes dosis de innovación y escuchar las tendencias de todas las áreas de gestión de los establecimientos: el propio concepto del **negocio**, el **marketing**, la **calidad**, las políticas de **medio ambiente**, los **recursos humanos** y los **aspectos tecnológicos**, áreas en las que estructuraremos la presentación de esas tendencias.

Respecto al Concepto del Negocio:

El concepto del negocio turístico debe evolucionar, desde lo que ha sido el modelo tradicional hacia el concepto de **“turismo experiencial”**. No es suficiente con que el cliente se sienta exclusivo en el establecimiento, hay que hacer que experimente cosas, que experimente sensaciones que lo unan sentimentalmente al lugar. Así lo recoge el **“Plan de Turismo Español Horizonte 2020”**, con su objetivo de promover “la calidad experiencial”. Y, ese modelo experiencial, dependerá tanto de las infraestructuras, instalaciones, productos y servicios, como de la relación interpersonal entre el visitante y los anfitriones.

Y, los anfitriones somos todos, desde los ciudadanos hasta el personal más especializado en cada uno de los puntos de la cadena de valor del sistema turístico, desde el transporte hasta la divulgación cultural, pasando por alojamiento, restauración e intermediarios.

Los profesionales del sector turístico están llamados a ser los protagonistas de esta transformación. Sus habilidades, conocimientos y actitudes deben enfocarse a algo que va un poco más lejos del buen servicio al cliente: deben formar parte de forma esencial e imprescindible de la experiencia de éste.

Asimismo, y en otro orden de cosas, señalamos otro aspecto que va a afectar al futuro del turismo, en este caso condicionado por la evolución de las **tendencias sociales** que están produciendo progresivos cambios en los hábitos y estilos de vida. La industria turística debe de anticiparse y adaptarse a ese nuevo escenario que ya se prevé para un futuro inmediato, redefiniendo el concepto de negocio tradicional y diseñando productos que se adecuen a esas tendencias, principalmente las relacionadas con la demografía, la salud, la cultura y el tiempo de ocio.

- Demografía. El segmento de tercera edad tiende a crecer de forma rápida, lo que implica que cada vez habrá más ancianos viajeros con unas necesidades y gustos específicos. La oferta turística tendrá que adaptarse a las demandas de este colectivo entre las que cabe considerar infraestructuras, instalaciones y servicios adecuados.
- Salud. La importancia concedida por la sociedad al cuidado de la salud seguirá aumentando. Esta tendencia afectará, por un lado, a la selección de destinos turísticos, evitando aquellos percibidos como poco saludables y, por otro, a la demanda de productos y servicios en destino.

- **Cultura y estudios.** El aumento de los niveles medios de cultura y estudios impulsarán el desarrollo de un papel más importante de los elementos culturales, históricos y artísticos en las demandas turísticas. En este sentido, debe destacarse el desarrollo del turismo de congresos, que ha adquirido en los últimos años una importancia notable. Según las estimaciones del World Travel & Tourism Council, hasta el 2014, el turismo de reuniones crecerá un 59% en España, frente al 25% que lo hará en Europa y el 50% en el resto del mundo. Concretamente, en 2008, el turismo de congresos generó en España unos beneficios de 1.800 millones de euros³.
- **Tiempo de ocio.** Las crecientes presiones en la vida cotidiana de la sociedad moderna estimularán la necesidad de relax y al mismo tiempo conducirán a un recorte de los tiempos de ocio. En consecuencia, las tradicionales vacaciones de larga duración serán reemplazadas por un mayor número de viajes de menor duración. Las tendencias que se presentan cada vez más prometedoras son los “nano-breaks”, denominación que se ha dado a las escapadas que no duran muchos días y que buscan el relax como corte a las crecientes presiones en la vida cotidiana de la sociedad moderna.

Respecto al Marketing:

La tendencia de futuro en esta área, se centra en un singular mix: el **mix “turismo+Internet”**.

El turismo ha sido una de las industrias donde el auge de Internet y ahora de la Web 2.0 ha representado un cambio radical de modelo de negocio. Internet es un medio de gran potencial y lleno de oportunidades para todos los actores del sector. El número de internautas y transacciones comerciales a través de internet crece cada año. Algunas fuentes indican que alrededor del 69% de los turistas acuden a Internet para planificar sus viajes. Esta fuerte entrada de Internet en el sector, provoca efectos en diferentes planos:

- Internet como herramienta de marketing.
- Internet como canal de promoción.

La oportunidad de Internet como **herramienta de marketing** se basa en la posibilidad de impacto a un número ilimitado de potenciales clientes, en un marco territorial global, y con unos costes inferiores respecto a los medios tradicionales de comunicación. El requerimiento del mercado online pasa por la presencia en la red mediante páginas **web corporativas** con diferentes funcionalidades: “gestor de contenidos”, para que el establecimiento siempre tenga control sobre la información y servicios que ofrece a sus clientes, y el “motor de reservas”, para facilitar el proceso de compra on-line, todo ello en plataformas 2.0 vs las webs tradicionales que actualmente han caído en desuso por la escasa interactividad que les aportan al usuario.

En Estados Unidos durante el año 2007, el 51% de los viajes se vendieron a través de Internet, proyectándose un 60% para el año 2009. Asimismo, en España durante 2007 la facturación por venta de viajes en Internet tuvo un crecimiento del 40% superando los 5.000 millones de euros, proyectando para el año 2009 un crecimiento del 30%⁴, cifras que nos demuestran el auge y potencial de Internet en esta área.

Además, ese anterior requerimiento se completa con el desarrollo de **acciones de marketing online** específicas, como el posicionamiento de la página web, campañas de pago por click y marketing en los nuevos medios sociales.

En el mismo orden de cosas, los expertos en marketing concluyen en las infinitas posibilidades de Internet como **canal de promoción** situando al futuro de la promoción del sector en las **redes y medios sociales**.

(3) Hosteltur

(4) Informe Especial de DBK: “Comercio Electrónico en Viajes”.

Parece claro que la evolución del sector está provocando que cada vez más los usuarios se relacionen entre sí en medios sociales y tengan en éstos un lugar de socialización y por tanto de transmisión de información y opiniones. La importancia de este fenómeno es el hecho de que estos entornos suelen ser fundamentales para generar necesidades de compra y para dirigir la misma a través de las distintas opiniones, influencias y prescripciones que los grupos suelen trasladar entre sí.

La utilización de los medios sociales se está posibilitando cada vez más por la facilidad de uso que están ofreciendo los dispositivos móviles y la movilidad que ofrecen. La integración de los medios sociales en la vida diaria ha llevado a los “nativos digitales” a no distinguir entre los entornos on y off, de modo que para ellos ambos son formas igual de válidas de socialización.

Pero lo cierto es que no se detecta una participación destacada del sector en las redes sociales, los establecimientos comienzan actualmente a participar en las mismas, construyendo espacios donde poder intercambiar información y opiniones con usuarios, clientes y otros miembros de la comunidad, incluso entre competidores, alimentándose mutuamente de información en aras de captar a un “cliente 2.0” que se halla navegando en las redes y se encuentra expectante de propuestas y ofertas.

Las redes y medios sociales del sector son numerosas y responden a distintos conceptos:

- Ejemplos como Tripadvisor, TravBuddy, Booking o EDreams que bajo el concepto de “participación de usuarios” se constituyen en comunidades donde millones de usuarios comparten sus experiencias viajeras con blogs, fotos y videos, y dan consejos y opiniones sobre destinos y servicios.
- Las comunidades como Kayak, SideStep o Mobissimo, presentan el concepto “interconexión y agregación de servicios” que consiste en la mezcla y combinación de servicios e información, como vuelos, hoteles y coches de alquiler.
- También Trivop, consistente en una video-guía de hoteles que permite a los usuarios ver vídeos panorámicos de hoteles de todo el mundo.
- Por último, otra de las tendencias, enmarcada en el concepto de “predicción de la información”, son los buscadores de vuelos y hoteles, como Farecast, que generan las predicciones de tarifas según los criterios de búsqueda y nos sugieren el “comprar ahora” o “esperar” según el porcentaje de probabilidad de que el precio suba o baje.

Respecto a la Calidad:

La tendencia apunta a orientar el trabajo sobre la calidad hacia la satisfacción del cliente y de sus expectativas, fomentando una **“cultura del detalle”** que **mejore la calidad percibida**.

El turista actual es un turista experimentado, cada vez más sofisticado y más consciente de sus necesidades y derechos. Por ello, tiene una perspectiva más crítica en cuanto a la calidad y a la relación calidad-precio.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la calidad total es la apuesta mas segura para lograr la competitividad”. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro, satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos.

La calidad del turismo es una amalgama de detalles acordes con el perfil del consumidor de hoy. Pero, ¿cómo es el consumidor de hoy? En grandes rasgos podemos decir que ese consumidor además de buen servicio y precios adecuados, exige que el dinero invertido en la compra produzca una cuota de placer determinada en los sentidos. El consumidor moderno es un cliente con más

alternativas para escoger en un mercado global, lo que lo hace más exigente, tanto en el servicio como en la calidad del producto. Espera que se le muestre lo importante que es. Se dice que los primeros 30 segundos son básicos para causar una buena impresión y eso significa mirarlo a la cara, saludarlo amablemente, sonreírle y demostrarle que él es importante y que va a ser atendido de la mejor forma posible. Le gusta que lo atiendan bien y que le proporcionen “lo que él quiere” y “no lo que el establecimiento produce”, por lo que se debe conseguir percibir los gustos del cliente para poder satisfacer completamente su demanda. Para esto es necesario que el personal esté bien informado de los productos y/o servicios que ofrecen y que se interesen por resolver una dificultad o dar una respuesta con entusiasmo. En definitiva, atender a cada cliente como si fuera el único cliente del día.

Respecto al Medio Ambiente:

Por lo que se refiere a esta área la tendencia apunta a un sistema turístico que apueste por optimizar los beneficios socioeconómicos induciendo un **menor impacto ambiental**.

Los establecimientos del sector deberán adquirir el compromiso de avanzar hacia un **desarrollo sostenible**, llevando a cabo su actividad generando el mínimo impacto ambiental. Será necesario el compromiso, implicación y motivación de su equipo humano y profesional, colaboradores externos y clientes, especialmente en establecimientos de ciudad, donde la sensibilización es menor. Trabajando en equipo todos los integrantes de las diferentes áreas y potenciando la comunicación, se logra el aumento de la motivación y la mejora constante.

Será trascendental que el hotel muestre y manifieste su preocupación por el medio ambiente a través de documentos accesibles a todo su equipo. La participación de todos es básica, lo que sin ningún género de dudas, es el auténtico motor para que el sistema se ponga en práctica, se mantenga y mejore de forma continua.

Como quid de la cuestión el establecimiento deberá tomar las medidas de actuación, control y corrección necesarias para conocer, prevenir y mejorar progresivamente y de forma continua los impactos ambientales de su actividad, en todos los aspectos medioambientales, a saber:

- Consumo de agua
- Consumo de combustibles fósiles
- Consumo de energía eléctrica
- Generación de aguas residuales
- Generación de emisiones atmosféricas
- Generación de residuos
- Generación de impacto visual
- Ruido

Respecto a los Recursos humanos:

El nuevo modelo del turismo experiencial, del turismo que cuida al máximo la calidad y el detalle, depende en gran medida de las personas que van a prestar el servicio, por lo que se considera necesario revolucionar las políticas de gestión de las personas, pasando de un modelo de “gestión de la producción” a otro de “gestión del talento”. Ello va a implicar tanto el desconectar a los recursos humanos de los procesos mecánicos en los que hallan inmersos, como en lograr la total identificación de los mismos con la empresa. Las adecuadas políticas de formación y aprendizaje, serán el vehículo idóneo para avanzar por esta línea.

Respecto a la Tecnología:

La tecnología es un aspecto importante del negocio de hostelería y restauración, y las áreas en las que las nuevas tendencias concentran las aplicaciones de la tecnología para el sector, son fundamentalmente las siguientes:

- Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tanto para los propios procesos del negocio intensivos en información, como para ofrecer servicios adecuados a los niveles tecnológicos que los clientes requieren hoy en día (wi-fi, etc.). Además, internet continuará su fuerte penetración dentro del negocio turístico, incrementándose su utilización tanto como canal de información y marketing como herramienta para la comercialización de productos y servicios turísticos. Entre los numerosos cambios que Internet está produciendo en el sector turístico, cabe destacar la contratación directa en la web y las nuevas formas de promoción o distribución.
- Los equipamientos y dispositivos para el ahorro y eficiencia energética y la gestión medioambiental del negocio.

3 :: MAPA OCUPACIONAL

El presente estudio de actualización del sector de hostelería y restauración, ha permitido delimitar las actuales ocupaciones presentes en las empresas asturianas, pudiendo concluir en un listado de 18 ocupaciones profesionales en el sector.

Hoteles:	
	Director/a de hotel
	Responsable comercial
	Encargado/a de administración
	Jefe/a de recepción
	Recepcionista
	Gobernante/a
	Camarero/a de piso
	Auxiliar de pisos y limpieza
	Conserje
	Encargado/a de mantenimiento
Restauración:	
	Encargado/a de restaurante
	Sumiller
	Jefe/a de sala
	Camarero/a
	Jefe/a de cocina
	Cocinero/a
	Ayudante de cocina
	Auxiliar de cocina

Mostramos a continuación el mapa de las 18 ocupaciones del sector de hostelería y turismo. 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 laboral y de las áreas de trabajo. 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.

Director de Hotel		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Gestionar y dirigir el establecimiento	- Conocimientos en administración y gestión de empresas	- Liderazgo
Dirigir los RRHH	- Conocimientos informáticos	- Compromiso con la excelencia
Gestionar y dirigir los productos turísticos que se ofertan en el establecimiento	- Idiomas	- Identificación con la empresa
	- Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos	- Orientación al cliente
	- Conocimientos del mercado turístico	- Amabilidad
	- Conocimientos de marketing	- Capacidad de comunicación
		- Asertividad
		- Dinamismo
		- Responsabilidad
		- Creatividad
		- Trabajo en equipo
		- Iniciativa
		- Madurez emocional
		- Resolución de problemas

Responsable Comercial		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Dirección, planificación, organización y desarrollo de las estrategias comerciales Relaciones públicas tanto con los clientes como fuera del establecimiento Organización de actividades lúdicas o recreativas en el establecimiento	- Conocimientos de marketing y ventas - Conocimiento de nuevas formas de distribución y promoción - Atención al cliente - Idiomas - Manejo de aplicaciones informáticas e internet	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Identificación con la empresa - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Encargado/a de Administración		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Realizar la gestión de la contabilidad de la empresa y tareas inherentes a la administración del personal Registro, control y archivo de facturas y documentos Realizar las tareas de cobros y pagos	- Conocimientos de administración y gestión de empresas - Manejo de aplicaciones informáticas	- Compromiso con la excelencia - Identificación con la empresa - Gestión del tiempo - Planificación - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Jefe/a de Recepción		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Organizar, ejecutar y supervisar el servicio de recepción y comunicaciones	- Técnicas de atención al cliente - Técnicas de atención telefónica - Idiomas - Conocimientos de informática - Técnicas de venta	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Identificación con la empresa - Amabilidad
Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas	- Técnicas de venta on-line - Conocimientos básicos de marketing - Conocimientos de contratos	- Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad
Supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería	- Gestión de compras - Técnicas de gestión de recursos humanos	- Creatividad - Gestión del tiempo - Planificación - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Recepcionista		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Atención de las llegadas de clientes y gestión de salidas	- Conocimiento de la gestión del sistema de recepción, el diario de producción y las cuentas de clientes	- Orientación al cliente - Identificación con la empresa - Amabilidad - Capacidad de comunicación
Atención de quejas y reclamaciones	- Idiomas - Técnicas de atención al cliente - Técnicas de atención telefónica	- Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad
Realización de informes y estadísticas	- Conocimiento del manejo de quejas y reclamaciones - Conocimientos de informática	- Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Gobernanta/e		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Planificar y controlar el área de alojamiento	- Conocimientos de informática	- Compromiso con la calidad
Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería	- Conocer y desarrollar procedimientos de mejora continua y control de calidad	- Orientación al cliente
Organizar y supervisar el servicio de pisos y áreas públicas	- Conocer el uso y mantenimiento de las instalaciones, equipos y maquinaria de área	- Identificación con la empresa
	- Conocimiento de técnicas de optimización para la gestión de compras, aprovisionamientos y stocks	- Amabilidad
	- Conocimientos de técnicas de gestión de personal	- Capacidad de comunicación
		- Asertividad
		- Dinamismo
		- Responsabilidad
		- Creatividad
		- Gestión del tiempo
		- Planificación
		- Trabajo en equipo
		- Iniciativa
		- Madurez emocional
		- Resolución de problemas

Camarero/a de pisos		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas de piso	- Conocimiento de los procesos y procedimientos de limpieza y mantenimiento	- Orientación al cliente
Cumplimentar las hojas de trabajo		- Compromiso con la calidad
Comunicar a su superior las anomalías detectadas		- Identificación con la empresa
		- Amabilidad
		- Capacidad de comunicación
		- Responsabilidad
		- Gestión del tiempo
		- Planificación
		- Flexibilidad funcional
		- Trabajo en equipo
		- Iniciativa
		- Madurez emocional
		- Resolución de problemas

Auxiliar de pisos y limpieza		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Realizar las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas públicas	- Conocimiento de los procesos y procedimientos de limpieza y mantenimiento	- Orientación al cliente - Compromiso con la calidad - Identificación con la empresa - Flexibilidad funcional - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Responsabilidad - Gestión del tiempo - Planificación - Trabajo en equipo - Madurez emocional - Resolución de problemas

Conserje		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Asistencia e información a los clientes Trabajos administrativos inherentes a las tareas de conserjería	- Atención al cliente - Inglés básico	- Orientación al cliente - Compromiso con la calidad - Identificación con la empresa - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Responsabilidad - Gestión del tiempo - Planificación - Trabajo en equipo - Iniciativa

Encargado/a de mantenimiento		
Funciones	Competencias Técnicas	Habilidades
Realizar el seguimiento del funcionamiento de las instalaciones	- Conocimientos elementales de electricidad, mecánica, fontanería y construcción	- Compromiso con la calidad - Identificación con la empresa - Capacidad de comunicación - Responsabilidad - Gestión del tiempo - Planificación - Trabajo en equipo - Iniciativa - Flexibilidad funcional - Resolución de problemas
Realizar las obras necesarias de reparación, modificación y mantenimiento de las instalaciones		
Colaborar en el cálculo de costes de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de las instalaciones		

Encargado de restaurante		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Gestionar y dirigir el establecimiento	- Conocimientos en administración y gestión de empresas - Conocimientos informáticos - Idiomas - Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos - Conocimientos de gastronomía - Conocimientos de marketing	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Identificación con la empresa - Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad - Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Dirigir los RRHH		
Diseño y comercialización de productos y ofertas gastronómicas		

Sumiller		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Organización y conservación de la bodega y de todos los utensilios de la misma	- Conocimientos de gestión de bodega - Conocimientos de enología y viticultura	- Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Identificación con la empresa - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad
Participar en la elaboración de las cartas de vinos y colaborar en los pedidos	- Conocimientos de productos de sobremesa, destilados, aguardientes y caldos - Técnicas de atención al cliente	- Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional
Aconsejar al cliente en la elección de vinos y/u otras bebidas	- Inglés básico	

Jefe de sala		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Puesta a punto del cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas: aprovisionamientos y control de consumos	- Conocimientos de productos de comida y bebida - Conocimiento en preparación, presentación y conservación de diferentes tipologías de alimentos	- Liderazgo - Compromiso con la excelencia - Orientación al cliente - Identificación con la empresa - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Asertividad
Preparación de comidas rápidas, platos a la vista del cliente y bebidas	- Conocimiento en formas de decoración, servicio y recogida de mesas - Manipulación de alimentos	- Dinamismo - Responsabilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional
Montaje de servicios sencillos (catering, self-service o análogos)	- Conocimientos de formas de facturación y cobro - Atención al cliente - Idiomas	- Resolución de problemas

Camarero/a		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Atención al cliente: tomar y servir pedidos, quejas, reclamaciones y cobros	- Conocimientos de productos de comida y bebida - Manipulación de alimentos	- Orientación al cliente - Amabilidad - Capacidad de comunicación - Trabajo en equipo - Identificación con la empresa
Preparar mostrador, mesas, cubtería y vajilla	- Conocimientos de formas de facturación y cobro - Atención al cliente	- Flexibilidad funcional - Cooperación - Actitud hacia la limpieza y el orden
Preparar bebidas y aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados	- Inglés básico	

Jefe de cocina		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Realización del inventario, control de mercancías, propuestas de pedidos de mercancía y gestión de su conservación, almacenamiento y rendimiento	- Conocimientos de la normativa higiénico sanitaria - Conocimientos de gastronomía - Conocimientos de dietética y nutrición	- Compromiso con la calidad - Productividad - Versatilidad - Creatividad - Trabajo en equipo - Identificación con la empresa - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas
Diseño de platos y participación en su elaboración y presentación	- Conocimiento de técnicas de presentación y decoración de platos - Técnicas de gestión de personal	
Dirige al personal de cocina		

Cocinero/a		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Preparación y presentación de platos, de forma autónoma	- Conocimientos de la normativa higiénico sanitaria - Conocimientos de gastronomía	- Compromiso con la calidad - Flexibilidad funcional - Versatilidad - Productividad - Creatividad
Revisión y control del material de uso en la cocina	- Conocimientos de dietética y nutrición	- Trabajo en equipo - Identificación con la empresa - Iniciativa
Colabora en la planificación de menús y cartas y en la conservación y aprovechamiento de las mercancías	- Conocimiento de técnicas de presentación y decoración de platos	- Madurez emocional - Resolución de problemas

Ayudante de cocina		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Realización de tareas de apoyo relacionadas con las elaboraciones culinarias	- Conocimientos de la normativa higiénico sanitaria - Conocimientos de gastronomía	- Compromiso con la calidad - Flexibilidad funcional - Versatilidad - Productividad - Identificación con la empresa - Creatividad
Preparación de platos bajo supervisión		- Trabajo en equipo - Iniciativa - Madurez emocional - Resolución de problemas

Auxiliar de servicios		
Funciones	Competencias técnicas	Habilidades
Preparar e higienizar los alimentos	- Conocimientos de la normativa higiénico sanitaria	- Productividad
Limpieza de útiles, maquinaria, menaje, comedor y cocina	- Conocimiento de los procesos y procedimientos de limpieza y mantenimiento	- Identificación con la empresa
		- Flexibilidad funcional
		- Responsabilidad
		- Trabajo en equipo
		- Iniciativa

4 :: FORMACIÓN

El sector turístico es un sector en permanente transformación, que incorpora tecnologías y adopta nuevas formas de organización y de gestión en un escenario cada vez más global y competitivo que genera mayores incertidumbres de futuro y donde la cualificación del factor humano cobra una gran trascendencia.

La calidad reside esencialmente en la profesionalidad de los recursos humanos y se observa un evidente desajuste entre oferta y demanda de trabajo, en todas las ramas de actividad y tipos de empresas de alojamiento y restauración.⁵

El sistema educativo español y las distintas ofertas que, en formación profesional o universitaria, se orientan al sector turístico, han venido siendo fuertemente criticadas desde hace años por sus contenidos, a veces demasiado generalistas, básicamente teóricos y poco actualizados, por la escasez de actividades prácticas, por su duración o por la inadecuación de los recursos empleados, tanto en instalaciones como, con frecuencia, en profesorado.

La opinión mayoritaria del sector ha insistido en la falta de adecuación de los estudios iniciales a las necesidades reales de las empresas. Se reitera que su contenido no se ajusta demasiado a las funciones que posteriormente se desempeñan en el puesto de trabajo real, ni se adquieren los niveles de competencia requeridos en el empleo. Por ello, con frecuencia, muchas personas se ven obligadas a completar esta formación con cursos y acciones formativas externas para compensar estas carencias. Pese a ello aún con formación complementaria, las empresas del sector siguen encontrando que las personas que se incorporan a su primer empleo normalmente siguen presentando importantes carencias formativas que no les permiten desempeñar correctamente sus funciones, lo que aumenta aún más la necesidad de potenciar la formación permanente en el empleo para los trabajadores en este sector.

4.1 OFERTA FORMATIVA

La oferta formativa asociada al sector de hostelería y restauración, en Asturias, se presenta en todos los niveles del sistema educativo.

La formación universitaria

Las Escuelas de Turismo se orientaron, en origen, a la formación de profesionales dirigidos a Empresas de Alojamiento, Agencias de Viaje, Oficinas de Información, Guías y otras actividades afines. En 1996 se estableció el marco por el que estos estudios se incorporaron a la Universidad y, progresivamente se van implantando las actuales Diplomaturas de Turismo en varias Universidades y, en algunos casos, adscribiendo a ellas las anteriores Escuelas de Turismo.

La asignación de los estudios de turismo al primer ciclo universitario ha implicado que, en la actualidad, no exista formalmente en España una Licenciatura Oficial en Turismo. Esta situación contrasta con la de otros países que sí han desarrollado el segundo ciclo universitario de turismo, pese a que el sector no tenga la representatividad de la que goza en la economía española.

Oferta de Formación Universitaria en Asturias

(tabla 27)

Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social

Formación Universitaria	
Especialidad	Centro
Diplomatura en Turismo	E. U. de Turismo de Asturias Oviedo
Diplomatura en Turismo	E.U. Jovellanos de Gijón

(5) La formación en el sector turístico. CEOE.

En Asturias, la formación universitaria asociada al sector de forma directa, se limita a la Diplomatura de Turismo, ofertada por la Escuela Universitaria de Turismo, ubicada en Oviedo y por la Escuela Universitaria Jovellanos, ubicada en Gijón.

La Formación Profesional.

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.

En la familia profesional de Hostelería y Turismo se enmarcan las siguientes especialidades, directamente relacionadas con el objeto del estudio:

Especialidades formativas de Formación Profesional Inicial

(tabla 28)

Fuente: Servicio Público de Empleo Estatal

Especialidades de Formación Profesional inicial	
Nivel	Especialidad
Grado Medio	Servicios en restauración
	Cocina y gastronomía
Grado Superior	Restauración
	Gestión de alojamientos turísticos

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 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 concurran, 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.

Los PCPI han sido regulados en el Principado de Asturias por Resolución de 6 de junio de 2008 de la Consejería de Educación y Ciencia.

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 des-

empeñar en alternancia con el trabajo y la práctica profesional (Escuelas – Taller o Casas de Oficios y Talleres de Empleo).

La adquisición de las competencias profesionales mediante la experiencia y otras vías no formales.

Tradicionalmente, la competencia profesional de una persona únicamente ha podido ser acreditada oficialmente cuando la adquisición de dicha competencia se ha producido dentro de un sistema formal, principalmente del ámbito educativo, de manera que los títulos otorgados por este sistema han sido el instrumento de reconocimiento formal de la competencia aceptado universalmente.

Sin embargo, se ha ido alcanzando de forma progresiva una conciencia plena de que los aprendizajes no sólo se adquieren en entornos formales, sino que se producen también en las actividades formativas no regladas, mediante la experiencia adquirida por la práctica profesional o a través de las actividades de la vida cotidiana.

Por este motivo, durante las dos últimas décadas y, de manera especial, en los últimos años, diversos países de todo el mundo han desarrollado disposiciones legales y metodologías encaminadas al establecimiento de sistemas que permitan la acreditación de la competencia profesional adquirida a través de la práctica profesional y de otras vías no formales de adquisición, diseñando procesos específicos de evaluación y reconocimiento de los aprendizajes previos.

En España, la Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, de julio de 2002, también estableció, por primera vez, el marco legal que daba cabida a la creación de un sistema que permita evaluar y acreditar oficialmente la cualificación profesional, cualquiera que hubiera sido su forma de adquisición.

El 25 de agosto de 2009 se publicó el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, que constituye la norma reguladora nacional de carácter básico de los procesos de evaluación, reconocimiento y acreditación de competencias profesionales.

Las personas que quieran participar en el proceso tendrán que tener 18 años en el momento de realizar la inscripción, cuando se trate de unidades de competencia de cualificaciones de nivel 1, y 20 años, para los niveles 2 y 3. Para justificar la experiencia se deberán acreditar al menos tres años de contrato en el área, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en los últimos 10 años transcurridos antes de realizarse la convocatoria. En el caso de la formación no reglada habrá que acreditar 300 horas de cursos sin reconocimiento oficial en la última década transcurrida con anterioridad a la convocatoria. En el caso de que la cualificación sea de nivel 1, se pedirán 2 años con un mínimo de 1.200 horas trabajadas o 200 horas de formación.

Para la puesta en marcha del procedimiento, el Real Decreto establece que las comunidades autónomas iniciarán las actuaciones necesarias para que, en el plazo máximo de un año, se implante el procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Está previsto que las dos primeras convocatorias de ámbito nacional se realicen este mismo año e irán destinadas a los perfiles profesionales relacionados con la educación infantil y la atención a las personas dependientes, debido a la demanda de trabajadores en estos dos ámbitos.

La oferta de Formación Profesional en Asturias.

1. Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI)

Durante el año 2008 se ofertaron en Asturias, en la familia profesional de Hostelería, 7 Programas de Cualificación Profesional Inicial, en colaboración con centros públicos, centros concertados, entidades locales y entidades sin ánimo de lucro, con un total de 71 alumnos matriculados, de los que un 46% fueron mujeres y un 54%, hombres.

Oferta de Formación Profesional Inicial (PCPI). Asturias - 2008

(tabla 29)

Fuente: Dirección General de Formación Profesional

Formación Profesional inicial (PCPI)	
Especialidad	Centro
Ayudante de cocina	CIFP Hostelería y Turismo
	IES Valle de Aller
	Asociación AFORCO
Ayudante de restaurante - bar	IES de Llanes
	CIFP Hostelería y Turismo
	Asociación Cooperación por el Empleo en Asturias
	Fundación Escuela de Hostelería

La oferta para el actual curso 2009/2010 se ha ampliado, en la especialidad de Ayudante de restaurante – bar, a los siguientes centros:

- IES de Pravia
- IES Marqués de Casariego. Tapia

2. Ciclos formativos

La oferta de formación en Ciclos Formativos, de Grado Medio y de Grado Superior se presenta en las siguientes especialidades y centros:

Oferta de Formación Profesional Inicial (Ciclos) Asturias - 2008*(tabla 30)*

Fuente: Dirección General de Formación Profesional

Formación Profesional inicial (Ciclos formativos)		
Nivel	Especialidad	Centro
CFGS	Gestión de alojamientos	CIFP Hostelería y Turismo de Gijón
	Restauración	IES de Pravia
		CIFP Hostelería y Turismo de Gijón
CFGM	Cocina y Gastronomía	IES de Llanes
		CIFP Hostelería y Turismo de Gijón
		IES de Aller
		IES Leopoldo Alas Clarín de Oviedo
		IES de Pravia
		IES Marqués de Casariego. Tapia de Casariego
	Servicios en restauración	CIFP Hostelería y Turismo de Gijón

Se ha apuntado por los expertos entrevistados la insuficiencia de oferta formativa en el nivel 3 de cualificación (Grado Superior), pues esta se concentra en la zona centro (Gijón y Pravia).

En el año 2008, se cualificaron en la familia profesional de Hostelería y Turismo, 202 alumnos/as (86 en Ciclos de Grado Medio y 116 en Ciclos de Grado Superior), que representan un 6% del total de cualificados en el subsistema de la formación profesional inicial.

Todos los Ciclos Formativos incluyen con carácter obligatorio un módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) o prácticas en empresas, que se realizan tras finalizar la formación teórico-práctica en el centro educativo y que se deben superar para obtener el título correspondiente. Estas prácticas en una empresa o centro de trabajo del sector profesional se consideran muy importantes para completar la formación del alumnado, como preparación para su posterior incorporación al mundo laboral.

En el curso 2008, 190 alumnos/as realizaron la FCT en la familia profesional de Hostelería y Turismo.

3. Formación Profesional para el Empleo

En este ámbito, la oferta se estructura a través de diferentes vías de programación, en cuanto a convocatoria, beneficiarios y procedimientos:

Oferta de Formación Profesional para el Empleo (PFIP). Asturias - 2008*(tabla 31)*

Fuente: Dirección General de Formación Profesional

Especialidad	Nº de Cursos
Camarero/a de Pisos	3
Camarero/a de Restaurante-Bar	9
Cocinero/a	14
Lencero Lavandero Planchador	1
Recepcionista de Hotel	4
Jefe de Sala/Maitre	1
Sumiller	1

A través del Plan de Inserción y Formación Profesional (PFIP), se impartieron un total de 33 acciones, entre las que destaca, por el número de acciones impartidas, la oferta formativa en las especialidades de Cocinero/a y Camarero de Restaurante – Bar.

Oferta de Formación Profesional para el Empleo (PFOC). Asturias-2008*(tabla 32)*

Fuente: Dirección General de Formación Profesional

Especialidad	Nº de Cursos
Ayudante de cocina	1
Auxiliar de cocina	1
Ayudante de camarero/a de restaurante - bar	1
Operaciones básicas de cocina	1
Camarera de pisos	2
Camarero/a de bodas y banquetes	3
Cocina internacional	1
Cocina regional	2
Recepcionista de hotel	1
Repostería	1
Restauración típica asturiana. Modalidad complementaria en turismo rural	1
Sumiller	3
Técnico en gestión de empresa de hostelería y servicios turísticos en el medio rural	1
Acercamiento de la Q de calidad turística a los alojamientos rurales	1
Atención al cliente en hotelería	1
Cata de vinos españoles con D.O.	1

Caza mayor	1
Certificado en manipulador de alimentos	1
Cocina tradicional asturiana	1
Cocina vegetariana	1
Comunicación interna, liderazgo y calidad de servicio al cliente para personal de hoteles	1
Concepto y diseño de la nueva cocina	1
Cortador de jamón	1
Inglés para la atención al cliente en alojamientos turísticos	1
Cocina al vacío	1
Manipulador de alimentos para el sector de la restauración	1
Mejora de relaciones interpersonales para personal de hoteles y restauración	1
Mejora en los servicios de restauración a través de la norma de calidad turística	1
Patés, pasteles, galantinas	1
Patés, ruladas y rellenos	1
Posicionamiento competitivo en Internet	1
Posicionamiento web para casas de aldea	1
Postres de restaurante	1
Principios básicos de Revenue Management	1
Protocolo en hostelería	1
Q de calidad turística en hoteles	1
Reciclaje en técnicas de venta de bebidas	1
Seguridad Laboral e Higiene Alimentaria en alojamientos de turismo rural	2
Tapas, pinchos y canapés	1
Técnicas de comunicación para el sector empresarial: oratoria	1
Técnicas del chocolate	1
Tecnologías 2.0 para el marketing hotelero	1
Turismo rural	1
Venta de servicios y productos turísticos	1

En desarrollo del Plan de Formación Ocupacional y Continua (PFOC), se realizaron, en 2008, 56 cursos en la familia profesional de Hostelería y Turismo, que implicaron la participación de 977 personas: 562 ocupados y 215 desempleados.

Los alumnos que participan en la Formación Ocupacional pueden realizar un período de prácticas en empresas de carácter voluntario, cuya finalidad es completar la cualificación y mejorar las posibilidades de inserción laboral de estos/as demandantes de empleo.

En el año 2008, un total de 155 personas realizaron prácticas profesionales no laborales, relacionadas con las especialidades de la familia profesional de Hostelería y Turismo.

4. Programas de Empleo Formación

En esta vía de programación, se impartieron las siguientes especialidades:

Oferta de Formación en alternancia con el Empleo. Asturias - 2008

(tabla 33)

Formación en alternancia con el Empleo		
Modalidad	Especialidad	Centro
Escuela Taller	Camarero de Restaurante – Bar	FUCOMI Cangas del Narcea
	Camarero	

En el año 2008, se cualificaron a través de los programas de Empleo Formación, un total de 1.384 personas, de los que 58 lo fueron en la familia profesional de Hostelería y Turismo.

4.1 Nivel de inserción laboral

En el curso 2007/08, un total de 3.416 alumnos obtuvieron un título de Técnico o de Técnico Superior en centros sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias. Del total de titulados, un 67% está trabajando, un 16% demanda empleo y un 17% continúa estudiando.

El nivel de inserción es superior en los titulados en la familia profesional de Hostelería y Turismo, llegando al 75% de los que finalizaron estudios. Un 8% demanda empleo y un 17% continúa estudiando.

Si analizamos estos datos en función del sexo, observamos que, en términos generales, el grado de inserción de los titulados masculinos es superior al de mujeres. Y concretamente, en Hostelería, el grado de inserción masculina es del 80%, frente al 73% de inserción laboral de las mujeres.

Por lo que se refiere a los resultados del Plan de Formación Profesional para el Empleo 2007, teniendo en cuenta únicamente las acciones para desempleados, de las 14.348 personas participantes en las acciones de formación, un 72% ha conseguido introducirse en el mercado laboral. En las especialidades de la familia profesional de Hostelería y Turismo, el nivel de inserción estuvo en torno al 75%, destacando en este caso, el superior grado de inserción de las mujeres, un punto y medio por encima del alumnado masculino.

4.2 ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS

Dedicamos el presente capítulo al análisis pormenorizado de las necesidades de formación del sector de hostelería y restauración, tanto desde un punto de vista general, entendido como marco estructural de la formación, como de las necesidades concretas.

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, en determinados niveles de cualificación. Tal es el caso de la insuficiencia de oferta formativa en el Nivel 3 de cualificación, o la oferta de formación para ocupados, que debe llegar a todo el territorio.
- 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 innovación, calidad en el servicio y atención al cliente, informática e idiomas.
- Formación para los titulares de establecimientos, especialmente los de alojamientos turísticos de carácter rural, gestionados habitualmente por una estructura familiar, en la que de manera destacada, la polivalencia es una nota característica del desempeño, por lo que se ha detectado la oportunidad de acciones formativas específicas modulares, que abarquen todas las áreas, tanto de gestión, como de producción.

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.

Evidentemente, la oportunidad de estos modelos de formación no debe generalizarse a todo un plan de formación del sector, sino a aquellas disciplinas susceptibles de impartirse con éxito bajo estas novedosas modalidades (básicamente, disciplinas en el marco de la gestión y comercialización).

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.

El volcado de la información proporcionada por los expertos entrevistados acerca de las necesidades formativas del sector abarca un conjunto de acciones que deben tenerse en cuenta para futuras programaciones formativas.

Necesidades formativas sectoriales	
	Cocina: técnicas de cocina, cocina creativa, nuevas tendencias, tapas y pinchos
	Cocina al vacío
	Corte de jamón
	Enología
	Escanciado de sidra
	Camarero
	Camarero (bodas y banquetes)
	Seguridad alimentaria
	Gobernanta/e de hotel

Dentro de las necesidades formativas sectoriales, destacan aquellas relacionadas con la necesidad de formación continua en nuevas tendencias de cocina y enología.

Igualmente, ha quedado constatada la necesidad de una formación específica para la ocupación de Camarero/a, en el sentido de dotarles de profesionalidad, huyendo de la figura del trabajador sin cualificación que encuentra en el sector una vía de escape a su situación de desempleo.

Necesidades formativas administración	
	Técnicas de venta
	Nuevas formas de comercialización y venta
	Marketing 2.0 y Redes sociales
	Técnicas de eficiencia energética
	Gestión de compras

En el ámbito de las necesidades formativas de gestión y/o administración, destacan sobremanera las relacionadas con las nuevas formas de comercialización, especialmente aquellas que apuntan al marketing 2.0 y redes sociales, dado que tal como apuntan los expertos en marketing, Internet se posiciona como canal de promoción, situando al futuro de la promoción del sector en las redes y medios sociales.

Necesidades formativas transversales	
	Básico y multidisciplinar de mantenimiento
	Atención al cliente
	Idiomas
	Calidad
	Innovación
	Gestión de quejas y reclamaciones
	Normas de protocolo
	Entorno natural y cultural
	TIC
	Habilidades:
	- Liderazgo
	- Autocontrol
	- Trabajo en equipo
	- Gestión del trabajo
	- Empatía
	- Comunicación efectiva

En el ámbito de las necesidades transversales, ha quedado constatada la necesidad de formación en diversas disciplinas, entre las que destacan:

- Formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación: desde la alfabetización digital hasta el conocimiento de las funcionalidades de Internet, tanto como medio de promoción como de gestión de ventas.
- Habilidades. Es un hecho cierto que dedicarse a la hostelería no es tarea sencilla. La mayoría de las veces, el profesional trabaja cuando los demás están descansando. Además, gran parte de las veces el trabajo será garantizar el mejor descanso de los clientes. Es por ello que se hace necesario fortalecer las habilidades y competencias de los profesionales.

Se requieren habilidades que favorezcan comportamientos activos y dinámicos. Las jornadas de trabajo suelen ser largas y agotadoras, por lo que las personas más dinámicas afrontan mejor sus retos.

Es importante estar motivado, pues ello permite afrontar el trabajo de forma más positiva. Hay que ser participativo y tener capacidad para trabajar en grupo, algo que no es fácil en muchas ocasiones.

Es necesario adaptarse a las situaciones con autocontrol. Trabajar contra el reloj y en entornos diferentes y cambiantes es habitual en la profesión.

Todas estas habilidades, si no son innatas a los profesionales, deben ser suplidas por la debida formación y entrenamiento.

- Formación básica y multidisciplinar en mantenimiento de los establecimientos, enfocada a la capacitación de un conjunto de tareas básicas de mantenimiento: fontanería, electricidad y pequeñas reparaciones. Estas acciones se justifican en la necesidad de muchos propietarios de pequeños establecimientos, en la mayoría de los casos, pequeños alojamientos rurales, de afrontar la adecuación y mantenimiento de los mismos, sin necesidad de tener que recurrir a proveedores externos.

5 :: CONCLUSIONES

RESPECTO AL ANÁLISIS DEL SECTOR

Coyuntura económica

- El sector de la hostelería y restauración atraviesa en la actualidad un momento delicado, que se viene reflejando en un continuo proceso de caída en el conjunto del territorio nacional.
- Se ha constatado una disminución del gasto, del número de turistas, del número de estancias y de los días de estancia.
- El gasto turístico ha sufrido una caída del 7,32% a fecha de junio de 2009.
- En el último año, España ha perdido un puesto en la competitividad turística, pasando del quinto al sexto puesto mundial, según el “Informe de Competitividad Turística” del Foro Económico Mundial.
- Hay algunas comunidades autónomas, localizadas principalmente en la costa mediterránea, que dependen de manera crítica de los mercados emisores extranjeros. En sentido contrario, Asturias presenta una dependencia muy baja de esos mercados.
- La recuperación pasará por distintas fases, según la dependencia de los mercados extranjeros. En una primera fase de recuperación se sumarían las comunidades autónomas más dependientes de los países emisores exteriores, ya que se podrán beneficiar de la pronta recuperación de esos mercados extranjeros (Alemania, Reino Unido, Francia, etc). En una segunda fase de recuperación estarían las comunidades, como Asturias, que dependen más críticamente de los mercados emisores nacionales y que, en los análisis más pesimistas, saldrán más tarde de la crisis. Ésas probablemente verán mejorar su situación a partir del 2012, en el mejor de los casos.
- Se define un nuevo modelo turístico como verdadero motor que permita superar la actual situación y en el que se señalan cinco factores que condicionan el futuro del turismo español y su necesario replanteamiento:
 - El incremento de la competencia internacional
 - El exceso de plazas turísticas
 - La insuficiencia de la oferta turística complementaria
 - La saturación de las infraestructuras
 - El deterioro progresivo de la calidad

Estructura del sector

- El sector se encuentra muy atomizado, existiendo en España cerca de 300.000 empresas y más de 330.000 locales.
- En relación a la contribución del sector a formación del PIB, se mantiene en valores cercanos al 7%, ya que su pérdida de participación por la desaceleración todavía es muy pequeña.
- En Asturias, la oferta turística de alojamiento ha experimentado tasas de crecimiento positivas en relación al número de plazas y establecimientos, sobre todo en el caso del turismo rural.

- La oferta de plazas de alojamiento colectivo presenta un crecimiento conjunto, para Asturias, del 5,3% respecto al pasado ejercicio, lo que supone un total de **73.365 plazas**, repartidas entre **2.974 establecimientos**, lo que representa un incremento de un 8,1% respecto al año 2007.
- Respecto a la hostelería, se mantiene un crecimiento en las categorías medias altas, lo que implica una oferta de mayor calidad.
- Se mantiene una tendencia creciente en la oferta de alojamientos de pequeña dimensión, vinculados al medio rural.
- Por lo que se refiere al sector de restauración, el **número de empresas** que actualmente operan en Asturias, es de **7.205**.
- Tanto en las actividades de restauración como en las de establecimientos de bebidas, se ha constatado una disminución en el número de empresas.

Mercado laboral

- El sector de la hostelería ocupa en España, en los subsectores acotados para este estudio (alojamientos, restauración y establecimientos de bebidas) a un total de 972.183 trabajadores.
- El número de empleados no asalariados en el sector de la hostelería es de 346.089 personas.
- Ello supone un empleo total en el sector de 1.318.272 personas, con una media de 5 ocupados por empresa.
- En Asturias, la demanda de empleo ha crecido en el último año, ya que se ha incrementado en un 12%, y es reflejo fundamentalmente del aumento de la demanda de empleo masculina, puesto que la demanda de empleo femenina se ha reducido.
- La cifra de contratación ha descendido en términos absolutos, en un porcentaje cercano al 7%, rompiendo de esta forma la tendencia ascendente que había mostrado el mercado de trabajo, si tenemos en cuenta los datos comparativos de 2006 a 2007.
- Los datos revelan una reducción en las cifras de contratación del sector en el análisis evolutivo del trienio 2006-2008, pese al leve incremento de la contratación en el año 2007, tendencia que no se ha mantenido.
- La contratación de extranjeros en el sector se ha incrementado de forma notable en los últimos tres años, tanto en personal masculino como femenino.
- En general, se constata un elevado grado de presencia femenina en las ocupaciones del sector.
- La afiliación de trabajadores en el sector de hostelería se ha incrementado en el último año, presentando una tendencia excepcional frente al descenso acusado en el conjunto de la economía.

Tendencias del sector

- Es necesario abordar el futuro con grandes dosis de innovación y escuchar las tendencias de todas las áreas de gestión de los establecimientos: el propio concepto del negocio, el marketing, la calidad, las políticas de medio ambiente, los recursos humanos y los aspectos tecnológicos.

- El concepto del negocio turístico debe evolucionar, desde lo que ha sido el modelo tradicional hacia el concepto de “turismo experiencial”. No es suficiente con que el cliente se sienta exclusivo en el establecimiento, hay que hacer que experimente cosas, que experimente sensaciones que lo unan sentimentalmente al lugar.
- Otro aspecto que va a afectar al futuro del turismo, es la evolución de las tendencias sociales, que están produciendo progresivos cambios en los hábitos y estilos de vida. La industria turística debe anticiparse y adaptarse a ese nuevo escenario que ya se prevé para un futuro inmediato, redefiniendo el concepto de negocio tradicional y diseñando productos que se adecuen a esas tendencias, principalmente las relacionadas con la demografía, la salud, la cultura y el tiempo de ocio.
- Una clara tendencia de futuro se centra en un singular mix: el mix “turismo+Internet”. La fuerte entrada de Internet en el sector, provoca efectos en diferentes planos:
 - Internet como herramienta de marketing. El requerimiento del mercado on-line pasa por la presencia en la red mediante páginas web corporativas con funcionalidades 2.0, que aporten interactividad al usuario.
 - Internet como canal de promoción, explotando las infinitas posibilidades de las redes y medios sociales.
- Respecto a la Calidad, la tendencia apunta a orientar el trabajo sobre la calidad hacia la satisfacción del cliente y de sus expectativas, fomentando una “cultura del detalle” que mejore la calidad percibida.
- Asimismo, el establecimiento deberá tomar las medidas de actuación, control y corrección necesarias para conocer, prevenir y mejorar progresivamente y de forma continua los impactos ambientales de su actividad, en todos los aspectos medioambientales.
- En el ámbito de los Recursos Humanos, se considera necesario revolucionar las políticas de gestión de las personas, pasando de un modelo de “gestión de la producción” a otro de “gestión del talento”. Ello va a implicar tanto el desconectar a los recursos humanos de los procesos mecánicos en los que se hallan inmersos, como en lograr la total identificación de los mismos con la empresa.
- La tecnología es un aspecto importante del negocio de hostelería y restauración, y las áreas en las que las nuevas tendencias concentran las aplicaciones de la tecnología para el sector, son fundamentalmente las siguientes: Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tanto para los propios procesos del negocio como para los equipamientos y dispositivos para el ahorro y eficiencia energética y la gestión medioambiental del negocio.

Respecto a las ocupaciones

- El presente estudio de actualización del sector de hostelería y restauración, ha permitido delimitar las actuales ocupaciones presentes en las empresas asturianas, pudiendo concluir en un listado de 18 ocupaciones profesionales en el sector.

Hoteles:	
	Director/a de hotel
	Responsable comercial
	Encargado/a de administración
	Jefe/a de recepción
	Recepcionista
	Gobernante/a
	Camarero/a de piso
	Auxiliar de pisos y limpieza
	Conserje
	Encargado/a de mantenimiento
Restauración:	
	Encargado/a de restaurante
	Sumiller
	Jefe/a de sala
	Camarero/a
	Jefe/a de cocina
	Cocinero/a
	Ayudante de cocina
	Auxiliar de cocina

Respecto a la oferta formativa

- La oferta formativa asociada al sector de hostelería y restauración se presenta en todos los niveles del sistema educativo.
- La formación universitaria asociada al sector de forma directa, es la Diplomatura de Turismo, ofertada por la Escuela Universitaria de Turismo, de Oviedo y la Escuela Universitaria Jovellanos, de Gijón.
- En el subsistema de la Formación profesional inicial, se presenta oferta en los niveles de Programas de Cualificación Profesional Inicial, Grado Medio y Grado Superior.
- Durante el año 2008 se ofertaron en Asturias, en la familia profesional de Hostelería, 7 Programas de Cualificación Profesional Inicial, en las especialidades de Ayudante de Cocina y Ayudante de Restaurante – Bar.

- En el año 2008, se ofertaron en Asturias los Ciclos de Grado medio de “Cocina y Gastronomía” y “Servicios en Restauración”, y en el Grado Superior: “Gestión de Alojamientos” y “Restauración”.
- En el subsistema de la Formación profesional para el empleo, se impartieron en Asturias 33 acciones de 7 especialidades formativas de la familia profesional “Hostelería y Turismo”.
- En la vía de programación de Formación Ocupacional y Continua se impartieron 56 cursos, dentro de la familia profesional asociada al sector.
- En el sistema de formación en alternancia con el empleo, se llevó a cabo un proyecto de Escuela Taller, para la cualificación de “Camareros”, en Cangas de Narcea.
- La oferta formativa asociada al sector se ha valorado como oportuna, si bien se detectan unas necesidades clave, consistentes en un mínimo que en la actualidad debe quedar cubierto.

Necesidades formativas sectoriales

Cocina: técnicas de cocina, cocina creativa,
nuevas tendencias, tapas y pinchos

Cocina al vacío

Corte de jamón

Enología

Escanciado de sidra

Camarero

Camarero (bodas y banquetes)

Seguridad alimentaria

Necesidades formativas administración

Técnicas de venta

Nuevas formas de comercialización y venta

Marketing 2.0 y Redes sociales

Técnicas de eficiencia energética

Gestión de compras

Necesidades formativas transversales	
	Básico y multidisciplinar de mantenimiento
	Atención al cliente
	Idiomas
	Calidad
	Innovación
	Gestión de quejas y reclamaciones
	Normas de protocolo
	Entorno natural y cultural
	TIC
	Habilidades:
	- Liderazgo
	- Autocontrol
	- Trabajo en equipo
	- Gestión del trabajo
	- Empatía
	- Comunicación efectiva

- A la vista de la oferta formativa y de la valoración realizada por los expertos consultados, así como de la recopilación de las necesidades formativas del sector, podemos concluir en un **Plan formativo clave** que responda a una programación idónea a dichas necesidades:

Formación clave Área Alojamiento	
	Gobernanta/e de hotel
	Recepcionista de hotel
	Camarero/a de pisos

Formación clave Área Cocina

Cocinero/a
Ayudante de cocina
Auxiliar de cocina
Cocina internacional
Cocina regional
Repostería
Restauración típica asturiana
Cocina vegetariana
Concepto y diseño en la nueva cocina
Cocina al vacío
Patés, pasteles y galantinas
Patés, rulados y rellenos
Postres de restaurante
Tapas, pinchos y canapés
Técnicas del chocolate
Cocina creativa
Nuevas tendencias en cocina
Seguridad alimentaria

Formación clave Área Sala

Camarero/a
Camarero/a de bodas y banquetes
Jefe de Sala/Maitre
Sumiller
Escanciado de sidra
Corte de jamón
Enología
Cata de vinos
Seguridad alimentaria

Formación clave Área Gestión

Gestión de empresas de hostelería y servicios
turísticos en el medio rural

Acercamiento de la Q de calidad a los
alojamientos rurales

Venta de productos y servicios turísticos

Nuevas formas de comercialización y venta

Marketing 2.0 y redes sociales

Posicionamiento competitivo en Internet

Posicionamiento web para alojamientos rurales

Técnicas de eficiencia energética

Gestión de compras

Formación clave disciplinas transversales

Básico y multidisciplinar de mantenimiento

Atención al cliente

Idiomas

Calidad

Innovación

Gestión de quejas y reclamaciones

Normas de protocolo

Entorno natural y cultural

TIC

Habilidades:

- Liderazgo
- Autocontrol
- Trabajo en equipo
- Gestión del trabajo
- Empatía
- Comunicación efectiva

ANEXO

FUENTES CONSULTADAS

- “Informe de Competitividad Turística”. Foro Económico Mundial.
 - “Estructura y Coyuntura del Mercado Turístico Español”. Jesús Rivas García. SEPTEN EDICIONES. 2009.
 - Plan del Turismo Español Horizonte 2020. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
 - “El Comercio electrónico en viajes”. Informe Especial DBK.
 - “La formación en el sector turístico”. CEOE.
 - “Innovación en el sector hotelero”. Instituto Tecnológico Hotelero y COTEC.
 - “Indicador de confianza del sector de la hostelería española”. Universidad Lebrija y Federación Española de Hostelería.
 - “Los sectores de la hostelería en 2007”. Federación Española de Hostelería.
 - Revista de la Organización Mundial de Turismo, nº 3/2009.
-
- Exceltur
 - Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos
 - Fundación de Hostelería de España
 - SITA
 - SADEI
 - INE
 - DIRCE
 - Educastur
 - Trabajastur
 - Programa Cultura del Detalle
 - Observatorio de la Industria Hotelera Española
 - Organización Mundial de Turismo



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA Y EMPLEO