

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

INFORME DE RESULTADOS

SECTOR

**TURISMO,  
HOSTELERÍA Y  
RESTAURACIÓN**

2016



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS  
CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

**Diciembre 2016**

## ÍNDICE

### Página

|    |                                         |    |
|----|-----------------------------------------|----|
| 1. | Presentación                            | 5  |
| 2. | Metodología                             | 6  |
| 3. | Descripción del sector                  | 9  |
| 4. | Análisis                                | 13 |
|    | 4.1 Coyuntura económica                 | 13 |
|    | 4.2 Estructura empresarial              | 16 |
|    | 4.3 Tendencias y perspectivas de futuro | 35 |
| 5. | Mercado laboral                         | 41 |
| 6. | Oferta formativa                        | 52 |
| 7. | Mapa ocupacional                        | 69 |
| 8. | Conclusiones                            | 91 |
| 9. | Fuentes de información documental       | 99 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                          | Página |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Gráfico nº 1. Distribución de las empresas asturianas según estrato de asalariados                                                       | 17     |
| Gráfico nº 2. Distribución del tejido empresarial asturiano según sector de actividad                                                    | 18     |
| Gráfico nº 3. Distribución de las empresas del sector turismo asturiano por subsectores de actividad                                     | 19     |
| Gráfico nº 4. Evolución del número de empresas del sector turismo en Asturias por subsectores de actividad                               | 20     |
| Gráfico nº 5. Distribución de las empresas del sector turismo nacional por subsectores de actividad                                      | 21     |
| Gráfico nº 6. Distribución de las empresas asturianas del sector turismo por estrato de asalariados                                      | 22     |
| Gráfico nº 7. Comparativa de la distribución según estrato de trabajadores en el sector turismo con el total de empresas asturianas      | 23     |
| Gráfico nº 8. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de alojamiento                                      | 24     |
| Gráfico nº 9. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de restauración                                     | 25     |
| Gráfico nº 10. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de agencias de viajes                                           | 26     |
| Gráfico nº 11. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de actividades recreativas                                      | 27     |
| Gráfico nº 12. Comparativa de la distribución según estrato de asalariados en los subsectores del sector turismo                         | 28     |
| Gráfico nº 13. Comparativa de las empresas del sector turismo en Asturias y España según estrato de asalariados                          | 28     |
| Gráfico nº 14. Distribución de la oferta de establecimientos de servicios de alojamiento según tipología                                 | 29     |
| Gráfico nº 15. Distribución de la oferta de plazas de alojamiento según tipología                                                        | 30     |
| Gráfico nº 16. Evolución del número de establecimientos turísticos en Asturias según tipología del establecimiento                       | 31     |
| Gráfico nº 17. Evolución del número plazas ofertadas por los establecimientos turísticos en Asturias según tipología del establecimiento | 32     |
| Gráfico nº 18. Distribución de la oferta de establecimientos según la categoría del alojamiento hotelero                                 | 33     |
| Gráfico nº 19. Distribución de la oferta de plazas según la categoría del alojamiento hotelero                                           | 33     |
| Gráfico nº 20. Distribución de la oferta de servicios en el sector de restauración según la tipología de los establecimientos            | 34     |
| Gráfico nº 21. Evolución de la oferta de servicios en el sector de restauración                                                          | 35     |
| Gráfico nº 22. Porcentaje de Asalariados y Autónomos ocupados en Turismo en España. 3T 2016                                              | 42     |
| Gráfico nº 23. Porcentaje de Asalariados en Turismo en España según tipo de contrato. 3T 2016                                            | 43     |
| Gráfico nº 24. Ocupados en turismo en las comunidades autónomas. Tercer Trimestre 2016                                                   | 45     |
| Gráfico nº 25. Evolución del paro sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                                  | 46     |
| Gráfico nº 26. Paro según sexo en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                               | 46     |
| Gráfico nº 27. Paro según grupos de edad en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                     | 47     |
| Gráfico nº 28. Paro según estudios en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                           | 48     |
| Gráfico nº 29. Evolución de los contratos en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                    | 50     |
| Gráfico nº 30. Personas matriculadas en FP en Asturias sector Turismo, 2012-2015                                                         | 61     |
| Gráfico nº 31. Personas tituladas en FP en Asturias sector Turismo. 2012-2015                                                            | 62     |
| Gráfico nº 32. Inserción personas tituladas en FP en Asturias familia sector Turismo, curso 2012-2013                                    | 62     |
| Gráfico nº 33. Inserción personas tituladas en FP en Asturias familia sector Turismo, curso 2013-2014                                    | 63     |
| Gráfico nº 34. Acciones de Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014                                   | 64     |
| Gráfico nº 35. Horas de formación impartidas en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014              | 65     |
| Gráfico nº 36. Participantes en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014                              | 65     |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                   | Página |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Tabla nº 1. Equivalencia actividades del sector turismo según ley de Turismo y código CNAE                                        | 9      |
| Tabla nº 2. Distribución de las empresas asturianas según estrato de asalariados                                                  | 17     |
| Tabla nº 3. Distribución del tejido empresarial asturiano según sector de actividad                                               | 17     |
| Tabla nº 4. Distribución de empresas del sector turismo asturiano por subsectores de actividad                                    | 18     |
| Tabla nº 5. Evolución del nº de empresas del sector turismo en Asturias                                                           | 19     |
| Tabla nº 6. Distribución de empresas del sector turismo nacional por subsectores de actividad                                     | 20     |
| Tabla nº 7. Evolución del nº de empresas del sector turismo en España                                                             | 21     |
| Tabla nº 8. Distribución de las empresas asturianas del sector turismo por estrato de asalariados                                 | 22     |
| Tabla nº 9. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de alojamiento                                 | 24     |
| Tabla nº 10. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de restauración                               | 25     |
| Tabla nº 11. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de agencias de viajes                                      | 26     |
| Tabla nº 12. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de actividades recreativas                                 | 27     |
| Tabla nº 13. Oferta de servicios de alojamiento en Asturias según tipología                                                       | 29     |
| Tabla nº 14. Evolución del número de establecimientos turísticos en Asturias según tipología del establecimiento                  | 30     |
| Tabla nº 15. Oferta de servicios de alojamiento en Asturias según tipología                                                       | 31     |
| Tabla nº 16. Distribución de la oferta de establecimientos y plazas según la categoría del alojamiento Hotelero                   | 32     |
| Tabla nº 17. Oferta de servicios en el sector de restauración clasificada por la tipología de los establecimientos                | 33     |
| Tabla nº 18. Evolución de la oferta de servicios en el sector de restauración                                                     | 34     |
| Tabla nº 19. Porcentaje de Asalariados y Autónomos ocupados en Turismo en España. Tercer Trimestre 2016                           | 41     |
| Tabla nº 20. Porcentaje de Asalariados en Turismo en España según tipo de contrato. Tercer Trimestre 2016                         | 42     |
| Tabla nº 21. Ocupados en turismo en las comunidades autónomas. Tercer Trimestre 2016                                              | 44     |
| Tabla nº 22. Evolución del paro sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                             | 45     |
| Tabla nº 23. Paro según sexo en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                          | 46     |
| Tabla nº 24. Paro según grupos de edad en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                | 47     |
| Tabla nº 25. Paro según estudios en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                                      | 47     |
| Tabla nº 26. Parados por primera ocupación demandada en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                  | 48     |
| Tabla nº 27. Parados por segunda ocupación demandada en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                  | 49     |
| Tabla nº 28. Evolución de los contratos en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                               | 49     |
| Tabla nº 29. Contratación según ocupaciones en el sector turismo en Asturias. 2011-2015                                           | 50     |
| Tabla nº 30. Titulaciones de formación profesional reglada, familias "Hostelería y Turismo" y "Actividades físicas y deportivas". | 53     |
| Tabla nº 31. Oferta de formación profesional básica en Asturias, sector Turismo                                                   | 59     |
| Tabla nº 32. Oferta de ciclos formativos de grado medio en Asturias, sector turismo                                               | 59     |
| Tabla nº 33. Oferta de ciclos formativos de grado superior en Asturias, sector Turismo                                            | 60     |
| Tabla nº 34. Personas matriculadas en FP en Asturias sector Turismo, 2012-2015                                                    | 60     |
| Tabla nº 35. Personas tituladas en FP en Asturias sector Turismo. 2012-2015                                                       | 61     |
| Tabla nº 36. Inserción personas tituladas en FP en Asturias familia sector Turismo                                                | 62     |
| Tabla nº 37. Acciones de Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014                              | 64     |
| Tabla nº 38. Horas de formación impartidas en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014         | 64     |
| Tabla nº 39. Participantes en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014                         | 65     |

## 1. PRESENTACIÓN.

Dentro de los objetivos del Observatorio para las ocupaciones está el mantener actualizada la información de los distintos sectores profesionales, analizando la situación y las tendencias del mercado de trabajo, las ocupaciones, los colectivos de interés para el empleo y las transformaciones que se producen en el mismo.

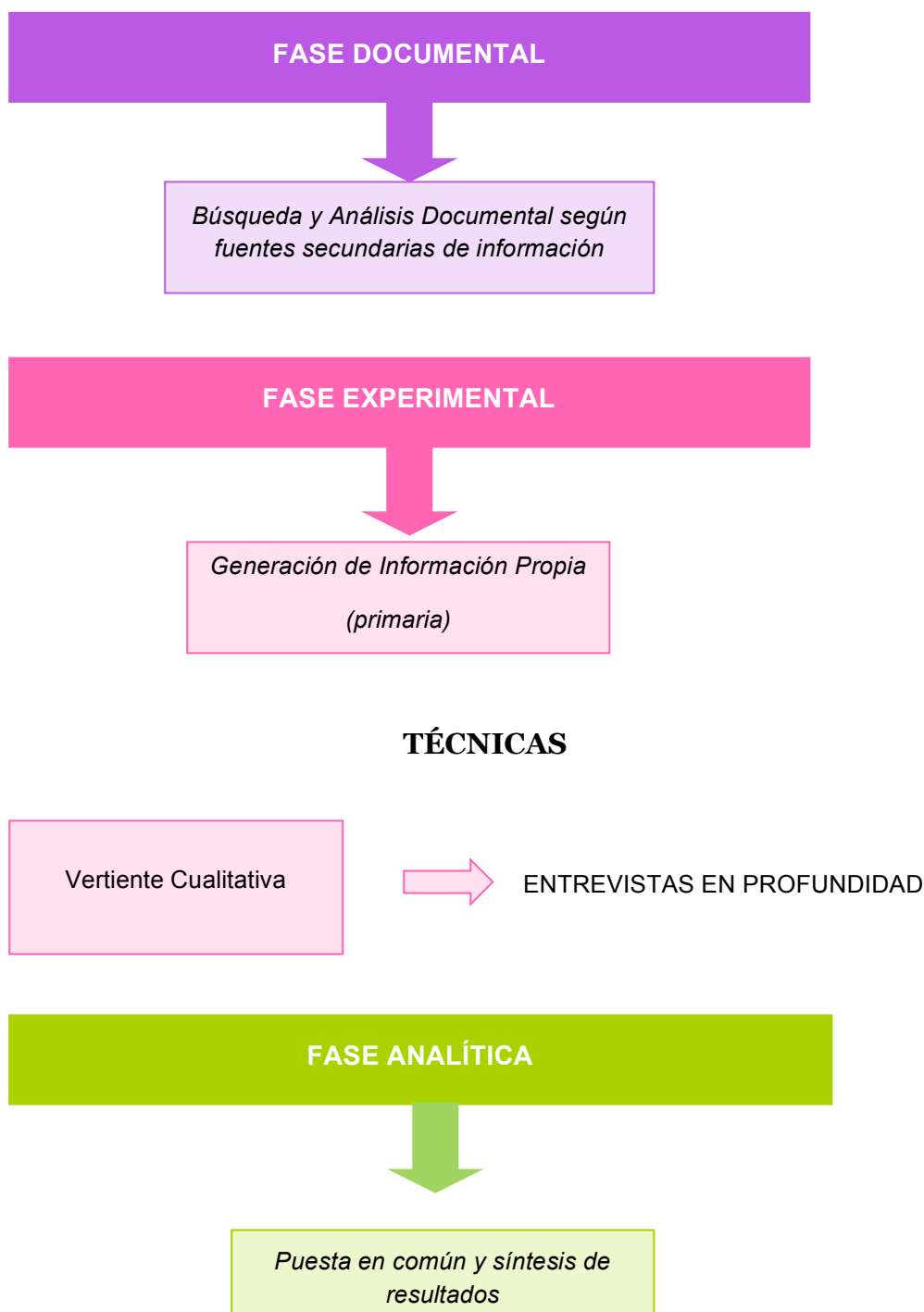
El estudio que se presenta en este documento recoge, por primera vez de forma conjunta, la información correspondiente al sector turismo que, en ocasiones anteriores, había sido objeto de análisis de forma desagregada, estudiando de forma independiente los distintos subsectores que lo integran en documentos diferentes que ahora se unifican a fin de ofrecer una visión global del sector en nuestra comunidad.

El presente documento actualiza esa información, de manera que nos permite acercarnos a la realidad más reciente y conocer las tendencias en las ocupaciones, así como tratar de establecer un reflejo fiel de las necesidades de formación más demandadas por las empresas del sector.

En las páginas que siguen se recoge la información cuantitativa y cualitativa que actualiza la información y las conclusiones de los anteriores informes.

## 2. METODOLOGÍA

Las estrategias metodológicas utilizadas por el equipo de investigación para la realización del estudio han sido fundamentalmente cualitativas, dividiendo el desarrollo del estudio en las siguientes fases:



## **Fase documental**

Etapa inicial de la investigación orientada a la lectura y análisis de diferentes tipos de fuentes secundarias, vinculadas al objeto de estudio o que podían contener información referida al mismo.

Dentro de esta fase se realizó una exhaustiva búsqueda de información sectorial centrada en los siguientes aspectos:

- Coyuntura y tendencias
- Estructura empresarial del sector
- Mercado laboral
- Oferta formativa

La técnica de investigación para la obtención de información utilizada es la de “Análisis documental”, para la cual se utilizan fuentes documentales y estadísticas relativas a los aspectos a investigar. El detalle de fuentes analizadas se recoge en el apartado Bibliografía del presente documento.

## **Fase Experimental**

En esta fase de la investigación se genera 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 los distintos aspectos analizados en el estudio. Se detallan a continuación los datos de las organizaciones entrevistadas:

- Asociación Profesional de Informadores Turísticos de Asturias (APIT)
- Aparthotel Campus
- Hotel Barceló Oviedo Cervantes
- Casa de Aldea La Forquita y Cafetería IES Villaviciosa
- FADE
- OTEA
- Hotel Restaurante Caravia
- Restaurante Carrales
- IES Ramón Areces
- Asociación de Agencias de Viajes de Asturias. OTAVA
- Viajes Marsol
- Hotel Tryp Rey Pelayo
- LangreHotel.
- Hotel Casona de la Paca y Camping La Muravela
- Hotel San Pedro. Hotel Restaurante Canzana. Sidrería La Pomar. Pub La Competencia
- Restaurante Peña Mea
- Grupo Gavia
- Cervecería-Pizzería El Espumeru
- Deporventura
- Aventura Norte
- Viajes Zafiro Tours-Oviedo
- Cluster Turismo Rural de Asturias
- Asociación de turismo activo y albergues de Asturias. ATAYA
- Federación asturiana de turismo rural (FASTUR)
- Escuela Hostelería Langreo
- CCOO

- Hotel Restaurante La Kabaña. Casonas de Avellaneda
- Restaurante Villuir
- Restaurante Guernica. Sidrería Isla del Carmen y Bar El Muelle de Luanco.
- Apartamentos Albariño

### **Fase analítica**

Etapa final del trabajo, en la que se contrastan los resultados de las fases preliminares y se vuelca toda la información obtenida, permitiendo establecer las conclusiones en torno al objeto principal de análisis: conocer las necesidades formativas asociadas a las ocupaciones del sector.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR.

El sector turismo, según la OMT<sup>1</sup>, es “el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes”. El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

A fin de delimitar el objeto de estudio, nos remitimos a la norma que regula el sector en el Principado de Asturias, la Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo, que define en su artículo 3 como actividad turística, “la destinada a proporcionar a los usuarios turísticos los servicios de alojamiento, restauración, intermediación, comercialización, información, asistencia y acompañamiento, así como cualesquiera otros directamente relacionados con el turismo y que reglamentariamente se califiquen como tales, además de las actuaciones públicas en materia de ordenación y promoción del turismo”

Más adelante, en el artículo 24, clasifica las empresas turísticas en cuatro grandes apartados:

- De alojamiento turístico
- De restauración
- De intermediación
- De turismo activo

Para realizar el análisis del tejido empresarial del sector y presentar, de forma estructurada, los resultados de este estudio, utilizaremos esta clasificación de las empresas turísticas, ilustrando en la siguiente tabla la equivalencia de las actividades definidas por la normativa y la codificación de estas actividades, según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009.

| Clasificación Ley de Turismo | Código CNAE | Actividad                                                                                                                 |
|------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alojamiento turístico        | 55          | Servicios de alojamiento                                                                                                  |
| Restauración                 | 56          | Servicios de comidas y bebidas                                                                                            |
| Intermediación               | 79          | Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos |
| Turismo activo               | 932         | Actividades recreativas y de entretenimiento                                                                              |

Tabla nº 1. Equivalencia actividades del sector turismo según ley de Turismo y código CNAE

Fuente: Ley 7/21, de 22 de junio, de Turismo del Principado de Asturias y Clasificación Nacional de Actividades. DIRCE

#### Servicios de alojamiento.

Se incluyen en este subsector las empresas que proporcionan hospedaje o residencia, dentro de alguna de las siguientes modalidades: hotel, apartamento turístico, alojamiento de turismo rural, albergue turístico, vivienda vacacional, campamento de turismo, núcleo, ciudad, club o villa de vacaciones.

En este subsector debe observarse una reciente modificación normativa que, en desarrollo de la ley reguladora del sector, amplía el conjunto de modalidades de alojamiento con la de vivienda de uso turístico.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Organización Mundial del Turismo: “Entender el turismo. Glosario básico”

<sup>2</sup> Decreto 48/2016, de 10 de agosto

### **Servicios de restauración.**

Empresas cuya actividad consiste en servir al público comidas o bebidas para consumir, de forma preferente, en sus establecimientos que, en atención a sus características, se clasifican en los siguientes grupos:

- a) Restaurantes: Tendrán dicha consideración los que dispongan de cocina y de comedor, preferentemente independizado, en los que se ofrecen al público las comidas y bebidas relacionadas en sus cartas.
- b) Cafeterías: Tendrán esta consideración los establecimientos que disponen de barra y servicio de mesas, en los que se ofertan al público durante su horario de apertura las bebidas y platos simples o combinados relacionados en sus cartas.
- c) Bares, cafés o similares: Tendrán esta consideración los establecimientos que, dotados de barra y careciendo de comedor, también pueden disponer de servicio de mesas en la misma unidad espacial, en los que se proporciona al público bebidas que pueden acompañarse o no de tapas, raciones o bocadillos.

Como establecimiento singular se regulan las sidrerías, definidas como aquellos establecimientos que responden a la cultura tradicional asturiana, están adecuadamente ambientados y caracterizados y disponen de instalaciones y equipamientos idóneos para el mantenimiento, oferta y escanciado de sidra.

### **Servicios de intermediación**

Se consideran empresas de intermediación turística aquellas que se dedican a desarrollar actividades de mediación y organización de servicios turísticos, bajo las siguientes modalidades: agencias de viaje y centrales de reserva.

Se consideran agencias de viaje las empresas que se dedican a la intermediación en la prestación de servicios turísticos. Pueden ser de tres clases:

- a) Mayoristas: son las agencias que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios sueltos y viajes combinados para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.
- b) Minoristas: son las agencias que comercializan el producto de las agencias mayoristas con la venta directa al usuario o consumidor o proyectan, elaboran, organizan y venden toda clase de servicios sueltos o viajes combinados directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.
- c) Mayoristas – minoristas: son las agencias que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

Las centrales de reserva son aquellas personas físicas o jurídicas que profesional y habitualmente se dedican exclusivamente a reservar servicios turísticos.

### **Servicios de turismo activo**

Se consideran empresas de turismo activo aquellas dedicadas a proporcionar, mediante precio, de forma habitual y profesional, actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practiquen sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en que se desarrollen. Particularmente, tendrán la consideración de actividades turísticas de recreo, entre otras, las que, con base en el conocimiento cultural, ya sea paisajístico, patrimonial o de índole similar, sean llevadas a cabo en el medio natural o en entornos asimilables.

Las actividades ofertadas por estas empresas implican una participación activa por parte del usuario, siéndoles inherente una cierta dificultad o requiriendo, al menos, cierto grado de destreza para su práctica. El Decreto 111/2014, de 26 de noviembre, de Turismo Activo amplía el número de actividades que se incluyen dentro del turismo activo, que pasan de 26 a 57:

1. Parapente
2. Paramotor
3. Ala Delta
4. Ultraligero
5. Vuelo en globo
6. Puenting (puentismo)
7. Bungy jumping (puentismo con cuerda elástica)
8. Salto base
9. Buceo
10. Snorquel (buceo con tubo)
11. Vela ligera
12. Windsurf
13. Kitesurf (surf con cometa)
14. Surf y Paipo (surf en tabla de corcho)
15. Stand up paddle (SUP) (surf con remo)
16. Piragüismo
17. Piragüismo en aguas bravas
18. Rafting (descenso de aguas bravas en balsa)
19. Hidrospeed (descenso de ríos sobre tabla-flotador)
20. Kayak de mar
21. Paseo turístico desde embarcación (Turismo Náutico)
22. Pesca turística desde embarcación en mar
23. Pesca turística
24. Esquí acuático
25. Descenso de cañones o barrancos
26. Montañismo
27. Escalada en roca
28. Escalada en hielo
29. Travesía (Trecking)
30. Senderismo
31. Marcha nórdica
32. Vía ferrata
33. Espeleología
34. Actividades de orientación
35. Bicicleta de montaña (Mountain bike)
36. Bicicleta de ruta
37. Marcha en caballo
38. Esquí alpino
39. Snowboard (esquí sobre tabla)
40. Esquí de travesía
41. Excursiones con raquetas de nieve
42. Mushing (trineo con perros)
43. Motos de nieve
44. Todoterreno 4x4
45. Motos todoterreno
46. Quads (motos de cuatro ruedas)
47. Buggies (todoterreno ligero para arena)

- 48. Paintball (tiro con bola de pintura)
- 49. Airsoft (tiro con bola plástico)
- 50. Tiro con arco
- 51. Caza turística
- 52. Parque de aventura
- 53. Tirolina/Puente Tibetano
- 54. Canopy (tirolina sobre bosque o río)
- 55. Zorbing (deslizamiento dentro de una esfera)
- 56. Patinetas y bicis de agua
- 57. Deportes autóctonos

## 4. ANÁLISIS

### 4.1 Coyuntura económica

Los ingresos mundiales por turismo crecieron un 3,6% en 2015, hasta 1,2 billones de euros, 4.000 millones al día como media. Estos resultados están en sintonía con el incremento del 4,4% en llegadas de turistas, hasta el récord de 1.184 millones en 2015.

Por cuarto año consecutivo, el turismo creció a un ritmo superior al del comercio mundial de mercancías (del 2,8%) y representa ya el 7% del total de las exportaciones mundiales, un punto porcentual más que en 2014, y el 30% de las exportaciones de servicios.

La importancia y dinámica de la actividad turística española han hecho de este sector el motor de la economía nacional. España es una de las primeras potencias receptoras de turistas a nivel internacional, con una cifra récord en 2015, de más de 68 millones de turistas internacionales. En la actualidad España es la tercera economía que mayor número de visitas de turistas recibe, tras Francia y Estados Unidos, ocupando también el tercer lugar en volumen de ingresos por turismo después de Estados Unidos y China, con una cifra de 57.000 millones de dólares.

La previsiones oficiales señalan que España cerrará el año 2016 con 74 millones de visitantes internacionales, seis millones más que en 2015, un nuevo récord para el sector turístico. En el tercer trimestre continúa la buena marcha de la demanda de servicios turísticos aunque con un ritmo algo inferior a meses previos. Las actividades turísticas continúan siendo un motor para la creación de empleo y están contribuyendo a la recuperación de la economía española.

Los indicadores de la demanda exterior en el tercer trimestre de este año registran curvas de tendencia con una evolución positiva superior al del mismo trimestre de 2015. Las llegadas de turistas y las pernoctaciones hoteleras mantienen un buen ritmo de crecimiento y el gasto también evoluciona favorablemente, no obstante presenta una intensidad menor a las llegadas. Respecto a la demanda interna, también presenta una evolución positiva pero con síntomas de desaceleración en comparación con el primer trimestre del año.

En los 10 primeros meses de 2016 el número de turistas que visitan España aumenta un 10,2% y roza los 67,5 millones. Los principales países emisores son Reino Unido (con 16,1 millones de turistas y un incremento del 12,2% respecto a los 10 primeros meses de 2015), Francia (con 10,2 millones de turistas y un crecimiento del 8,3%) y Alemania (con 10,2 millones de turistas y un aumento del 6,1%)

Los movimientos de los residentes muestran un crecimiento del total de viajes del 0,8% durante el segundo trimestre del 2016, incremento inferior al registrado en el primer trimestre (+6,9%). La demanda hotelera por parte de los residentes presenta una tendencia positiva desde agosto de 2013, no obstante también desacelera su ritmo de crecimiento desde el segundo trimestre de 2016, en comparación con 2015. El último dato disponible, correspondiente a agosto de 2016, muestra un crecimiento del 2,7% en el dato de los viajeros residentes alojados en hoteles españoles y un incremento del 2,4% en sus pernoctaciones, lo que contrasta con las tasas de agosto de 2015, del 6,4% y 5,1% respectivamente.

En el año 2016 la demanda de servicios turísticos continúa en senda positiva, con tasas de crecimiento tendencial en el componente nacional y en el extranjero. Como consecuencia, todos los servicios que satisfacen la demanda turística atraviesan un buen momento, ya sean servicios de alojamiento hotelero y extrahotelero, servicios de comidas y bebidas o agencias de viajes.

Las pernoctaciones hoteleras totales continúan creciendo a un ritmo superior al registrado en 2015, pero con diferente incidencia según se observan las pernoctaciones de los residentes y de los no residentes, pues en el primer caso, si bien las pernoctaciones se han incrementado lo hacen en un porcentaje inferior al registrado en

el año anterior, mientras que en el caso de los no residentes, las pernoctaciones hoteleras registran una tasa de variación positiva superior a la registrada en 2015.

Por lo que se refiere a la oferta, en los servicios de alojamiento los primeros meses del 2016 presentan una subida en torno al 11%, si bien el valor se ha rebajado hasta un 8,2% en el mes de julio. La actividad de restauración muestra un crecimiento más moderado, manteniendo este año la corriente alcista registrada ya en 2015, que se sitúa en un 6% los primeros meses del año. En el sector de las agencia de viaje se constata una notable aceleración desde el segundo trimestre del 2015, que se mantiene durante todo el ejercicio pasado. En este año 2016, la tasa registrada es más moderada y se sitúa en torno al 3,1%.

Respecto a la rentabilidad hotelera medida por el índice RevPar, su variabilidad en 2015 ha sido notablemente positiva en torno al 11%, presentando en los primeros meses de 2016 ciertos síntomas de desaceleración con subidas hasta el 9%, pero recuperándose desde abril, superando incrementos del 10%.

Las actividades turísticas en el tercer trimestre de 2016 mantienen la tendencia positiva de generación sostenida de empleo iniciada en julio de 2013. En agosto de 2016, la cifra de afiliados a la Seguridad Social en alta laboral en turismo registró una tasa interanual tendencial del 4% que, pese a representar un dato positivo, supone cierta desaceleración del ritmo de crecimiento en comparación con 2015 y con los primeros meses de 2016. Debe anotarse también que la cifra de asalariados se incrementa a una tasa mayor que la de los autónomos. Estos datos permiten afirmar que se mantiene la tendencia de creación de puestos de trabajo en el sector turístico, iniciada a mediados de 2013, lo que sitúa al sector como uno de los motores de arranque de la economía española y de la recuperación económica.

Por lo que se refiere a los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA), también éstos confirman el crecimiento del empleo en el sector turístico. Los ocupados en turismo aumentan en un 6,6% en el segundo trimestre de 2016 y el porcentaje de parados sobre activos, en el mismo período fue del 13,3%, inferior al del mismo trimestre de 2015 (13,7%). Si se analiza la tendencia del paro registrado en hostelería se observa que el número de parados registró una disminución del ciclo-tendencia del -4,6% en agosto de 2016, dato superior tanto al del mismo año del mes anterior (-4%) como al de la tasa de variación media de todo 2015 (-2,9%)

### **La innovación en el sector turismo<sup>3</sup>**

Las empresas turísticas españolas siguen reduciendo costes y refuerzan el control de gestión en 2015. Dentro de esta tendencia cae ligeramente el presupuesto destinado a la innovación. Al comparar las inversiones aplicadas, las tecnológicas (TIC, uso online y redes sociales) siguen acaparando la mayor parte de los recursos económicos aplicados (especialmente en la Hostelería); le siguen la formación de las personas (Actividades Turísticas y Restauración); y la reducción de costes (todos los subsectores en general).

Entre las dimensiones de innovación ganan presencia, por una parte, las relacionadas con la mejora del concepto de negocio y el valor de la marca y, por otra, de las TIC, el uso online y de las redes sociales. Pero el cambio sustancial se ha notado este año en el incremento de los esfuerzos innovadores en la optimización de las plantillas. Se han producido muchos menos recortes de personal y externalización de funciones, se busca mayor flexibilidad en la organización a la vez que se estabiliza la gestión del talento. Sobre todo en Hoteles, Intermediación y Actividades Turísticas.

Las experiencias de innovación más numerosas se han desarrollado en los campos siguientes:

- Comercialización: publicidad online e impulso de la relación directa con los clientes
- Tecnologías: equipamiento informático y equipamiento para la mejora del servicio
- Reducción de costes: procesos y optimización de los recursos humanos
- Mejora de la marca: espacio y ambiente de los establecimientos y experiencias ofrecidas
- Gestión de personas: formación técnica y competencias de los recursos humanos y ampliación de la plantilla

---

<sup>3</sup> Informe Innovación Turística en España 2015. Aula Internacional de Innovación Turística - ESADE

- Modelo de negocio: ampliación de mercado y análisis del mercado y de la competencia.

Por orden de importancia, las experiencias innovadoras en el sector turístico español durante 2015 han sido las relacionadas con el espacio y ambiente de los establecimientos, con las experiencias ofrecidas, con el equipamiento tecnológico e informático para mejorar los servicios, con la formación técnica y de competencias de los recursos humanos, con el ajuste precio/valor, con la publicidad online y offline, con los procesos, con el impulso en la relación directa con el cliente y con la optimización de los recursos humanos.

Hoteles y restaurantes encabezan los subsectores del turismo que consideran que la innovación ha sido una acción indispensable para salir de la crisis (87,6% y 87,5%, respectivamente).

Conseguir más clientes (72,3% frente a 70,8% del año anterior), mejorar el servicio (65,7% frente a 63,5%) siguen siendo los dos objetivos más destacados de la innovación. Pero este año, la mejora de la imagen de marca irrumpe con fuerza (63,4% frente a 52,6% del año anterior). Los hoteles concentran los esfuerzos innovadores en torno a la diferenciación (84,5% del total)

Las fuentes internas de innovación (los empleados, el equipo directivo y la práctica diaria en el negocio) restan cada vez más protagonismo a las externas (consultores, competencia, informes del sector y ferias y congresos). Los clientes resultan ser los principales motivadores de las innovaciones (55% frente al 36% del año anterior).

### **El sector turismo en Asturias.**

Asturias superó en los diez primeros meses de este año el récord de dos millones de turistas registrado a lo largo de 2015, según se refleja en el último balance del Instituto Nacional de Estadística (INE). Así, el Principado recibió entre los pasados enero y octubre 2.006.848 visitantes y acumuló 4.943.179 pernoctaciones.

Estas cifras se traducen en un incremento del 5,6% en el número de visitantes y del 8,5% en el caso de las pernoctaciones en relación con el mismo periodo de 2015. Ambos indicadores son, además, los más altos de toda la serie histórica.

En relación con los datos de octubre, destaca el aumento registrado en el número de pernoctaciones, del 17,7%, hasta alcanzar las 370.752 noches de estancia. Por su parte, el número de visitantes creció un 9,7% (se contabilizaron 174.763 turistas). Además, continúa la tendencia al alza del turismo internacional, con 25.154 visitantes extranjeros, un 19,1% más que en octubre de 2015, y 55.717 pernoctaciones, que representan un ascenso del 38,7%. En el acumulado del año, Asturias recibió 340.703 turistas internacionales, un 14,5% más, y registró 727.930 pernoctaciones (22,9% más).

En cuanto a variables económicas, el negocio turístico aportó en lo que va de año (octubre 2016) un 9,83% al producto interior bruto (PIB) de la región y generó más del 10% del empleo. Estos datos ponen de manifiesto una apreciable recuperación del sector, tendencia que parece consolidar la trayectoria positiva iniciada en 2015 y que muchos de los empresarios del sector consideran que se mantendrá en el corto y medio plazo.

La estacionalidad destaca como aspecto característico de la actividad turística en Asturias, siendo más acentuada en determinadas áreas y, a su vez, segmentos o tipologías turísticas concretas. Ello implica la preocupación manifiesta por parte de los agentes implicados y el interés por la configuración de productos que minimicen los efectos del fenómeno estacional, que aparece como condicionante del sector en todo el territorio nacional, lo que sin duda debe implicar su tratamiento como factor asociado al sector y no al territorio. En este sentido, debe mencionarse la iniciativa del Principado de Asturias recogida en el Programa de Turismo Sostenible 2020, que incide precisamente en la importancia de potenciar aquellos elementos que puedan

facilitar la internacionalización y desestacionalización (turismo religioso, turismo de negocios, turismo gastronómico, turismo cultural, turismo industrial, turismo de salud...) captando nuevos flujos de turistas y favoreciendo así la estabilización del empleo.

La tasa media de ocupación por plazas para el conjunto de alojamientos hoteleros, rurales y apartamentos se incrementó en 2015 hasta el 29,41%, frente al 26,23% de la ocupación media registrada en 2014. Los datos mensuales reflejan la elevada estacionalidad, especialmente en el caso del turismo rural y los apartamentos turísticos, con una gran dependencia de los meses estivales, sobre todo del mes de agosto, registrando el resto del año cifras de ocupación muy reducidas. La ocupación media mensual en agosto, valor máximo del año, alcanzó un 66,7%.<sup>4</sup>

Con datos aún provisionales de 2016, la Encuesta de Coyuntura Turística Hotelera presenta un escenario mucho más favorable en este mes de agosto, donde la ocupación media mensual en Asturias ha alcanzado un 75,8%.

Del mismo modo se registran diferencias notables en las tasas medias de ocupación, según la zona geográfica. En la zona centro se superan las medias de ocupación por plazas, incluido el mes de agosto, que es el mes en que los alojamientos del oriente y del occidente alcanzan su mayor ocupación media.

Otro dato más para definir la coyuntura del sector es el relativo a los Indicadores de rentabilidad hoteleros: ADR o tarifa media diaria, que registra los ingresos medios diarios obtenidos por habitación ocupada; y RevPAR o ingresos por habitación disponible, que dependen de la ocupación registrada.

La tarifa media diaria presenta en 2015 un cambio de tendencia respecto a los últimos cuatro años con un incremento del 1,9%. Del mismo modo, los ingresos por habitación ocupada se incrementan en un 15,1%. Esta mejora en la rentabilidad es reflejo de la mejora en los índices de ocupación y en el número de pernoctaciones y viajeros.

Por lo que se refiere a la aportación del turismo a la economía asturiana, en 2015 el gasto medio diario de un turista de alojamiento colectivo asciende a 81,80 euros, lo que supone un ligero incremento respecto al año anterior, de un 0,7%, pero con una mayor estancia media que implica un crecimiento del 14,4% en el gasto medio por persona y viaje, de 447,88 euros.

También se registra un incremento, en este caso, algo superior (del 1,5%) en el gasto medio por persona y viaje en el caso de los turistas de alojamiento privado, que en 2015 se cifra en la cantidad de 407,71 euros.

## **4.2 Estructura empresarial**

Según datos de 1 de enero de 2016 del Directorio Central de Empresas (DIRCE) del Instituto Nacional de Estadística, el tejido empresarial del Principado de Asturias está compuesto por un número total de 67.675 empresas activas, 2.687 empresas menos que en 2010, si bien se constata un leve repunte en la demografía empresarial asturiana, dato que refleja el cambio de tendencia iniciado en 2015 respecto a los ejercicios anteriores, que mostraron caídas constantes en el número de empresas, tanto a nivel autonómico como a nivel nacional.

Este dato, además, supone que el 2,09% de las empresas españolas están en territorio asturiano, lo cual revela un leve descenso respecto a los últimos años, cuando éstas suponían el 2,13% del total nacional, lo que en definitiva representa una pérdida de representatividad del tejido empresarial asturiano respecto al conjunto nacional.

---

<sup>4</sup> Servicio de Información Turística (SITA)

Atendiendo a la distribución de estas empresas por estrato de asalariados, observamos que más del 54% de las empresas no tienen asalariados, porcentaje que se incrementa por encima del 95%, si consideramos los estratos que representan menos de 10 asalariados y que responden al concepto de micropyme.

| Estrato de asalariados     | Nº de empresas | %     |
|----------------------------|----------------|-------|
| Sin asalariados            | 37.139         | 54,88 |
| De 1 a 2 asalariados       | 19.949         | 29,48 |
| De 3 a 5 asalariados       | 6.021          | 8,90  |
| De 6 a 9 asalariados       | 2.162          | 3,19  |
| De 10 a 19 asalariados     | 1.345          | 1,99  |
| De 20 a 49 asalariados     | 697            | 1,03  |
| De 50 a 99 asalariados     | 193            | 0,29  |
| De 100 a 199 asalariados   | 106            | 0,16  |
| De 200 a 499 asalariados   | 37             | 0,05  |
| De 500 a 999 asalariados   | 16             | 0,02  |
| De 1000 a 4999 asalariados | 8              | 0,01  |
| De 5000 o más asalariados  | 2              | 0,003 |

Tabla nº 2. Distribución de las empresas asturianas según estrato de asalariados

Fuente: DIRCE, 2016

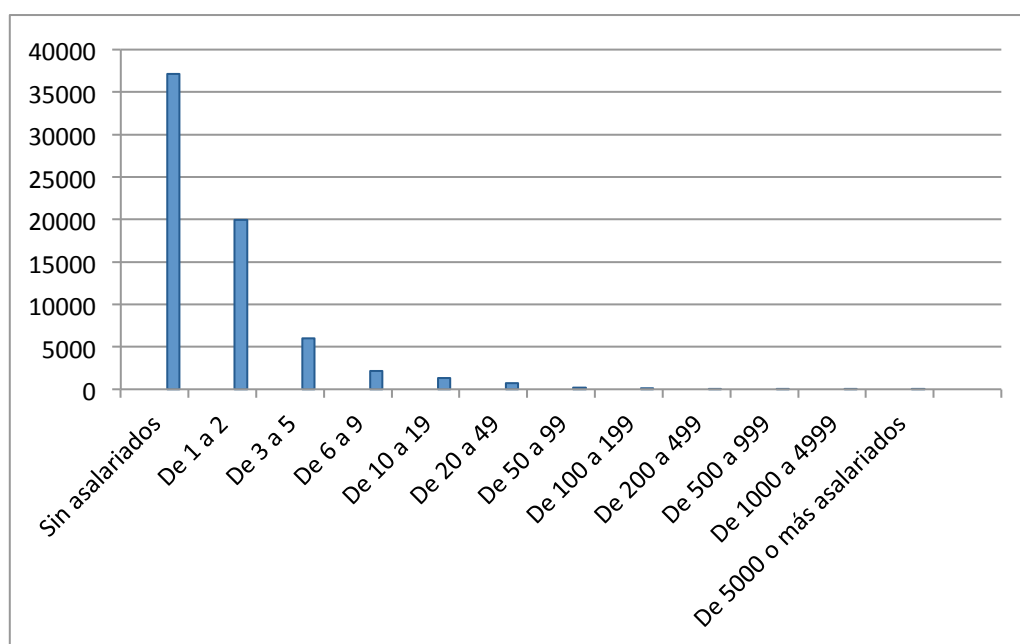


Gráfico nº 1. Distribución de las empresas asturianas según estrato de asalariados

Fuente: DIRCE, 2016

Un estudio del tejido empresarial respecto a su estructura sectorial, presenta los siguientes resultados:

| Sector de actividad | Nº de empresas | %      |
|---------------------|----------------|--------|
| Industria           | 3.421          | 5,06%  |
| Construcción        | 8.450          | 12,49% |
| Servicios           | 55.804         | 82,46% |

Tabla nº 3. Distribución del tejido empresarial asturiano según sector de actividad

Fuente: IDEPA, 2016

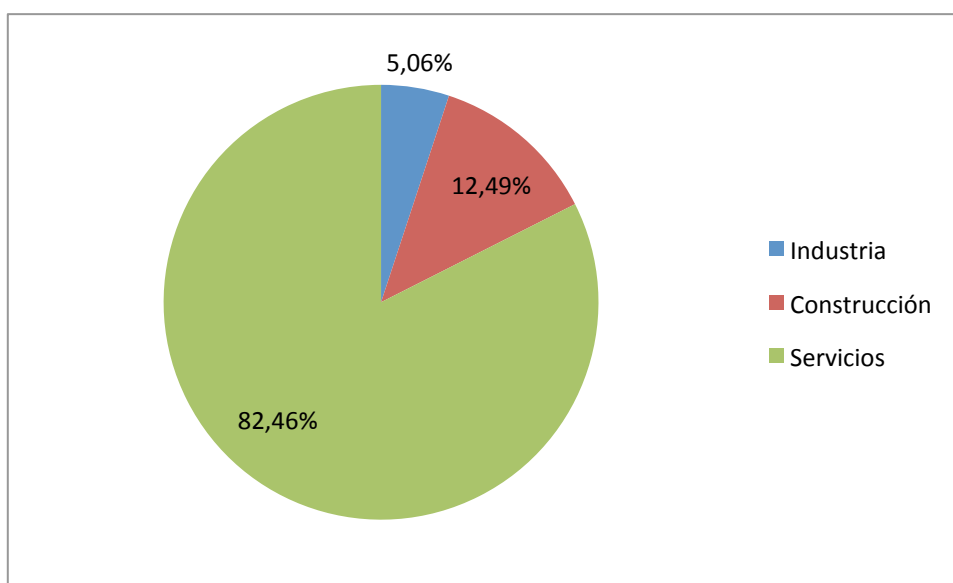


Gráfico n° 2. Distribución del tejido empresarial asturiano según sector de actividad  
Fuente: IDEPA, 2016

Como se puede observar en las anteriores figuras, el sector Servicios acoge a más del 80% de las empresas asturianas, y en los últimos años ha mostrado un incremento de más del 2%, en detrimento de los sectores industrial y de la construcción que han sufrido la pérdida de tejido empresarial.

El **sector turismo**, objeto de análisis en el presente documento, se enmarca dentro del sector servicios y comprende un total de **8.204 empresas en Asturias**, lo que implica un 14,70% del total de empresas del sector servicios de la región. Respecto del tejido empresarial total asturiano, el sector turismo supone un 12,12% del total de empresas, porcentaje superior al que el mismo sector supone, de media, en el territorio nacional, donde las empresas del sector turismo representan el 9,29% del total del tejido empresarial nacional.

Destaca, desde el punto de vista cuantitativo, el número de empresas comprendidas en el código de actividad 56, correspondiente a la actividad de Servicios de comidas y bebidas. Así, podemos estimar que dentro del sector turismo en Asturias, las actividades que gozan de una mayor representatividad, en términos de número de empresas, son las de servicios de comidas y bebidas, seguidas de las de servicios de alojamiento, correspondiendo una menor representatividad dentro del sector, en cuanto a número de empresas, a las actividades de agencias de viajes y actividades recreativas.

| Código       | Actividad                                                                                                                 | Nº Empresas  | %            |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| 55           | Servicios de alojamiento                                                                                                  | 1.194        | 14,55        |
| 56           | Servicios de comidas y bebidas                                                                                            | 6.568        | 80,06        |
| 74           | Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos | 208          | 2,54         |
| 932          | Actividades recreativas y de entretenimiento                                                                              | 234          | 2,85         |
| <b>TOTAL</b> | <b>SECTOR TURISMO</b>                                                                                                     | <b>8.204</b> | <b>100 %</b> |

Tabla n°4. Distribución de empresas del sector turismo asturiano por subsectores de actividad  
Fuente: DIRCE, 2016

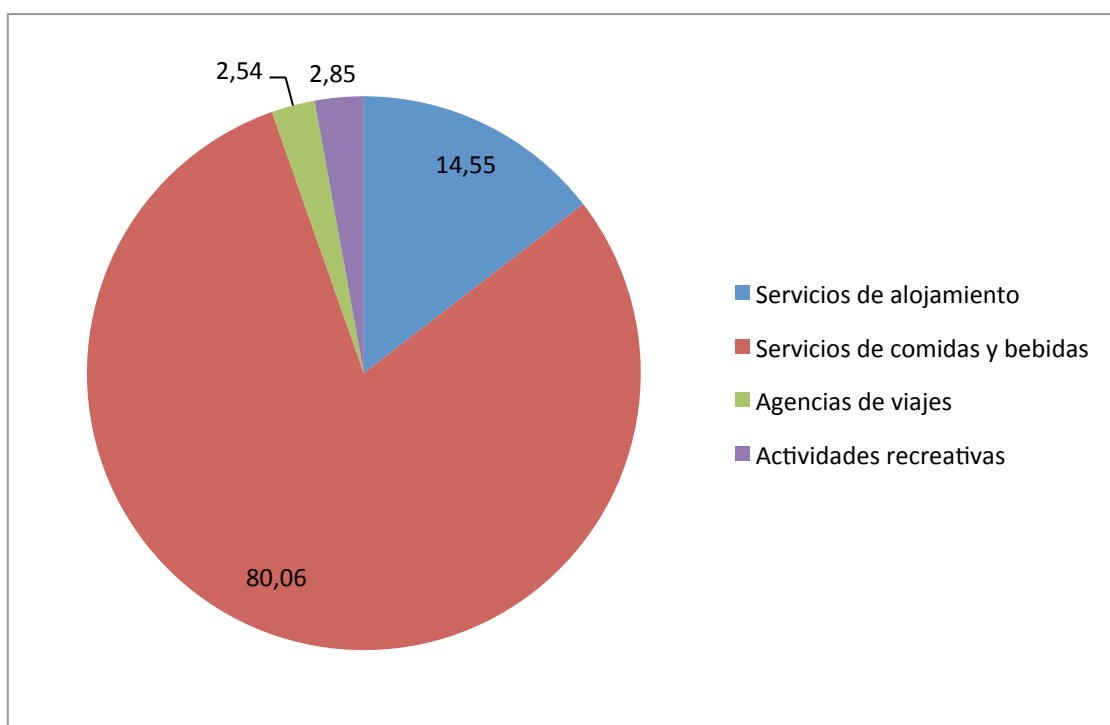


Gráfico nº 3. Distribución de las empresas del sector turismo asturiano por subsectores de actividad  
Fuente: DIRCE, 2016

El sector turismo asturiano, desde el punto de vista del tejido empresarial, ha sufrido el efecto de la crisis de forma paralela al conjunto del sector en el territorio nacional, donde a finales de 2010 ya comenzaba una tendencia fuertemente descendente en el tejido empresarial del sector. Sin embargo, a pesar de que en los datos del conjunto del sector a nivel nacional se observa un ligero repunte en cuanto al número de empresas comprendidas en la actividad turística, en Asturias aún no podemos hablar de recuperación, en cuanto a la variable tejido empresarial. En todo caso, debe apuntarse que esta tendencia no se sigue de forma homogénea en todas las actividades del sector.

En la siguiente tabla se refleja el total de empresas de las distintas actividades del sector y su evolución en los últimos cinco años.

| Actividad                                                                        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Servicios de alojamiento                                                         | 1301        | 1282        | 1224        | 1185        | 1194        |
| Servicios de comidas y bebidas                                                   | 7165        | 6986        | 6816        | 6771        | 6568        |
| Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos y servicios de reservas | 204         | 192         | 194         | 212         | 208         |
| Actividades recreativas y de entretenimiento                                     | 239         | 222         | 232         | 231         | 234         |
| <b>TOTAL SECTOR TURISMO</b>                                                      | <b>8909</b> | <b>8682</b> | <b>8466</b> | <b>8399</b> | <b>8204</b> |

Tabla nº 5. Evolución del nº de empresas del sector turismo en Asturias  
Fuente: DIRCE

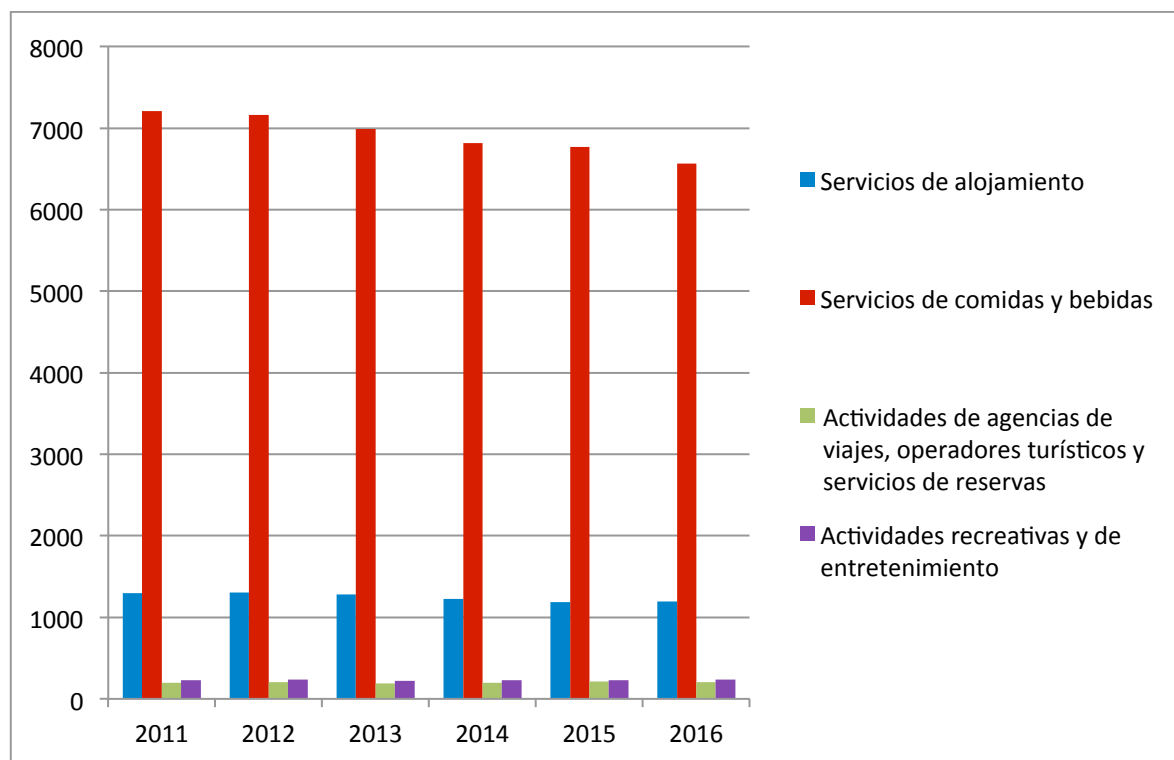


Gráfico nº 4. Evolución del número de empresas del sector turismo en Asturias por subsectores de actividad  
Fuente: DIRCE, 2016

En el conjunto del sector se ha producido una pérdida neta de tejido empresarial desde 2012, más acusada en el subsector de Servicios de comidas y bebidas, que ha sufrido una pérdida de 597 empresas, lo que supone una disminución del tejido empresarial en este subsector en torno a un 8%. En términos absolutos, solo el sector de agencias de viajes ha visto incrementada su demografía empresarial, no obstante en un porcentaje muy poco apreciable.

En el territorio nacional, el sector acoge un total de 300.573 empresas, lo que representa un 9,29% sobre el total del tejido empresarial y presenta la siguiente distribución por subsectores de actividad:

| Código       | Actividad                                                                                                                 | Nº Empresas    | %           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| 55           | Servicios de alojamiento                                                                                                  | 24.703         | 8,22        |
| 56           | Servicios de comidas y bebidas                                                                                            | 251.390        | 83,64       |
| 74           | Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos | 12.416         | 4,13        |
| 932          | Actividades recreativas y de entretenimiento                                                                              | 12.064         | 4,01        |
| <b>TOTAL</b> | <b>SECTOR TURISMO</b>                                                                                                     | <b>300.573</b> | <b>100%</b> |

Tabla nº 6. Distribución de empresas del sector turismo nacional por subsectores de actividad  
Fuente: DIRCE, 2016

En términos de distribución de la demografía empresarial, también a nivel nacional el subsector que presenta un mayor rango de empresas es el de servicios de comidas y bebidas, que supone cerca del 84% de las empresas del sector, cifra que supera en 4 puntos el grado de representatividad del mismo subsector en Asturias.

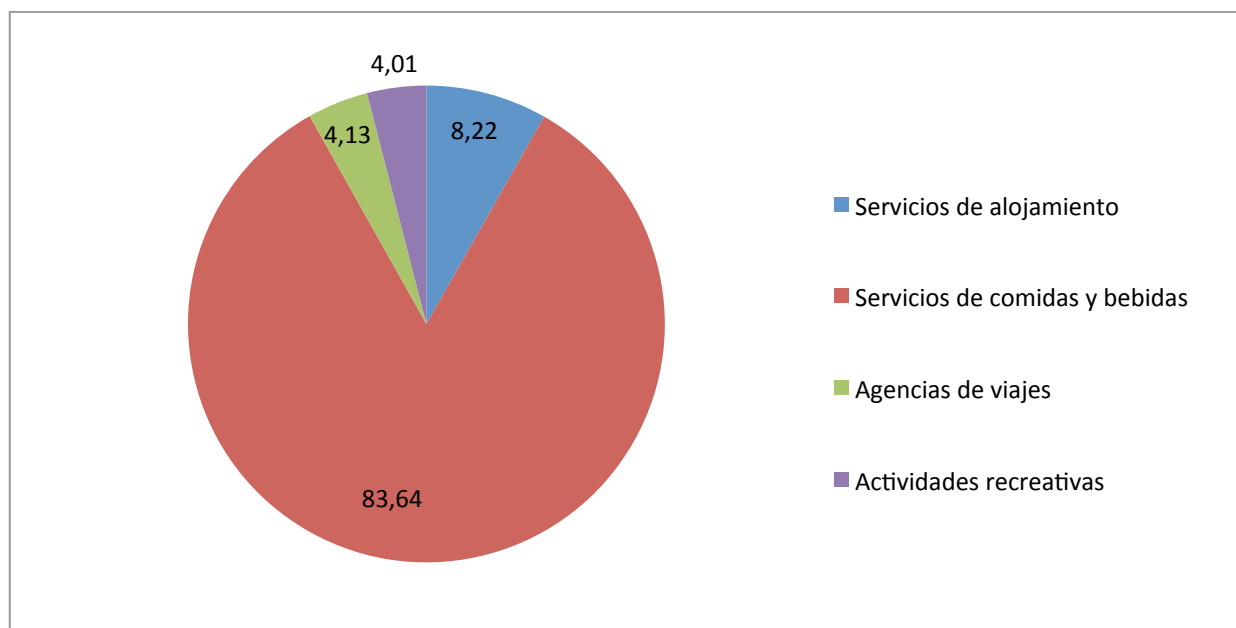


Gráfico nº 5. Distribución de las empresas del sector turismo nacional por subsectores de actividad  
Fuente: DIRCE, 2016

Asimismo, el rango evolutivo que han presentado las actividades del sector en el territorio nacional en los últimos 5 años, queda representado en la siguiente tabla, donde podemos observar la pérdida neta de tejido empresarial en el sector, que en 2016 cuenta con 10.498 empresas menos en su conjunto. Así, la tendencia a nivel nacional es la misma que hemos observado en la demografía empresarial del sector en Asturias, por lo que se deduce que es una característica asociada al sector y no al territorio.

No obstante, si realizamos un análisis pormenorizado de los distintos subsectores, podemos observar que la mayor destrucción de tejido empresarial se produce en el subsector de servicios de comidas y bebidas, donde se han perdido en torno a 11.000 empresas, mientras que en los subsectores de servicios de alojamiento y de agencias de viajes, se produce un incremento de unidades empresariales, lo que sin duda minimiza el efecto sobre el valor absoluto del sector.

| Actividad                            | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Servicios de alojamiento             | 23.393         | 23.662         | 23.600         | 24.058         | 24.703         |
| Servicios de comidas y bebidas       | 262.420        | 258.850        | 253.074        | 252.354        | 251.390        |
| Agencias de viajes                   | 11.184         | 11.126         | 11.367         | 11.990         | 12.416         |
| Actividades recreativas              | 12.539         | 11.807         | 11.939         | 12.053         | 12.064         |
| <b>TOTAL SECTOR TURISMO NACIONAL</b> | <b>309.536</b> | <b>305.445</b> | <b>299.980</b> | <b>300.455</b> | <b>300.573</b> |

Tabla nº 7. Evolución del nº de empresas del sector turismo en España  
Fuente: DIRCE

Analizando las empresas del sector del turismo en Asturias, en función del número de trabajadores, obtenemos la siguiente información:

| Estrato de asalariados     | Nº de empresas | %     |
|----------------------------|----------------|-------|
| Sin asalariados            | 2.935          | 35,78 |
| De 1 a 2 asalariados       | 3402           | 41,47 |
| De 3 a 5 asalariados       | 1361           | 16,59 |
| De 6 a 9 asalariados       | 334            | 4,07  |
| De 10 a 19 asalariados     | 105            | 1,28  |
| De 20 a 49 asalariados     | 48             | 0,59  |
| De 50 a 99 asalariados     | 9              | 0,11  |
| De 100 a 199 asalariados   | 8              | 0,10  |
| De 200 a 499 asalariados   | 1              | 0,01  |
| De 500 a 999 asalariados   | 1              | 0,01  |
| De 1000 a 4999 asalariados | 0              | 0     |
| De 5000 o más asalariados  | 0              | 0     |

Tabla nº 8. Distribución de las empresas asturianas del sector turismo por estrato de asalariados  
Fuente: DIRCE, 2016

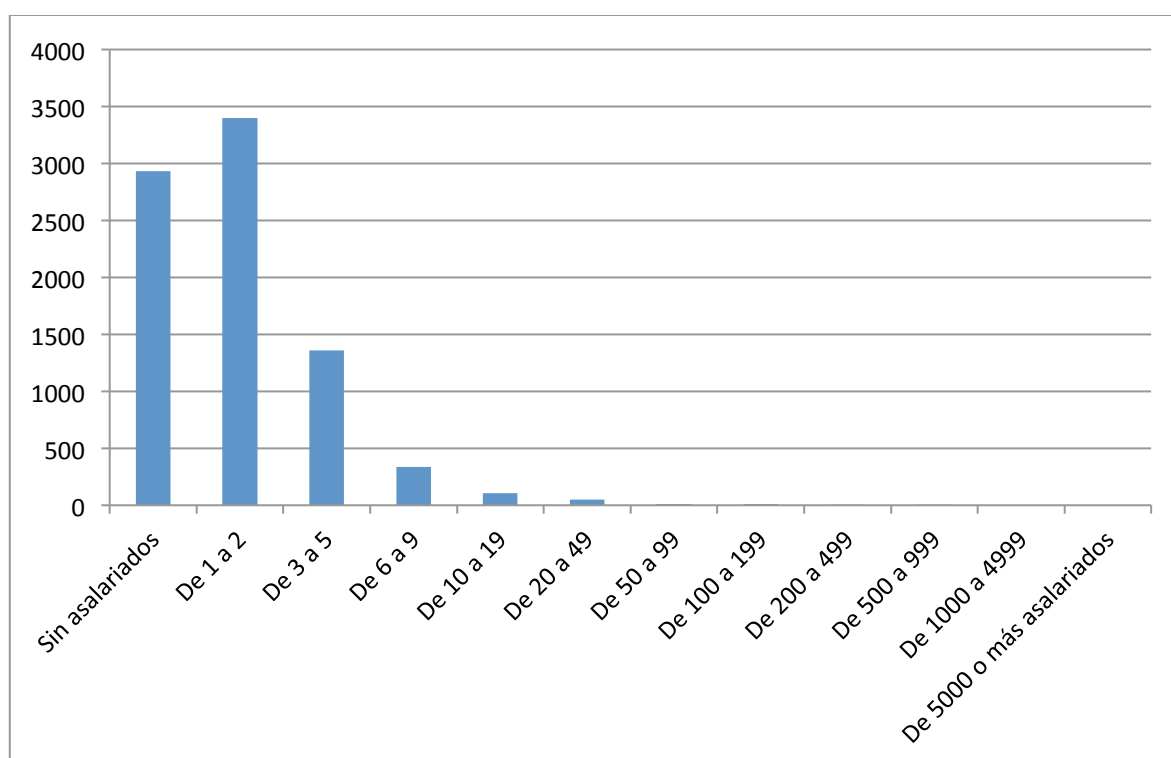


Gráfico nº 6. Distribución de las empresas asturianas del sector turismo por estrato de asalariados  
Fuente: DIRCE, 2016

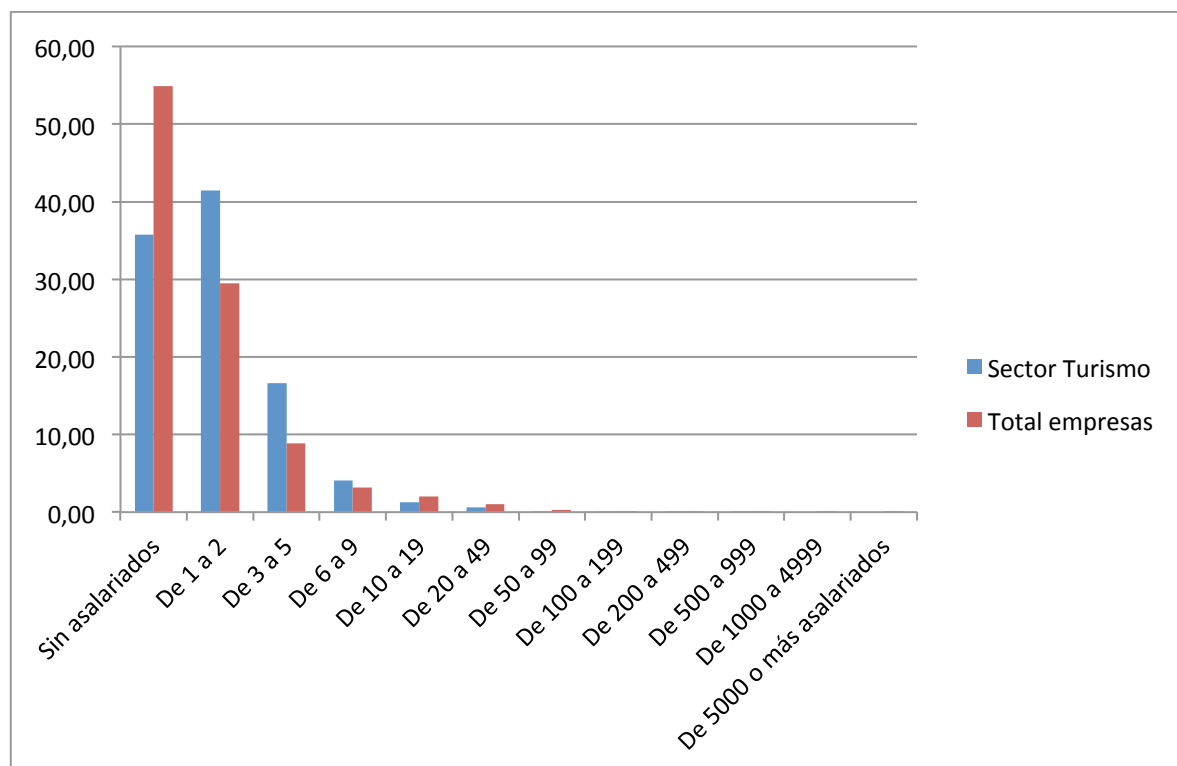


Gráfico nº 7. Comparativa de la distribución según estrato de trabajadores en el sector turismo con el total de empresas asturianas  
Fuente: DIRCE, 2016

La distribución por estrato de asalariados muestra una notable diferencia que nos permite determinar una característica del sector turismo y es una mayor estratificación de las empresas, presentando un porcentaje muy inferior a la media las empresas sin asalariados y concentrándose el mayor porcentaje en las que tienen entre 1 y 2 asalariados y entre 3 y 5, por lo que pese a que la presencia de empresa muy pequeña es destacada en el sector (97,91% del total), la concentración de empresas en los tramos de 1 a 5 presenta cifras superiores a la media de las empresas en el conjunto de actividad económica, aspecto que sin duda tiene efectos positivos en términos de empleo.

Observando al detalle los subsectores, existen diferencias notables:

En el subsector de servicios de alojamiento, destaca porcentualmente el estrato de empresas sin asalariados, que supera el 50% del total y no hay presencia de empresas en los tramos de más de 200 asalariados. Sin duda, esto es reflejo de la actividad de turismo rural, cuya tipología de empresas responde a una unidad sin asalariados.

| Estrato de asalariados     | Nº de empresas | %     |
|----------------------------|----------------|-------|
| Sin asalariados            | 626            | 52,43 |
| De 1 a 2 asalariados       | 385            | 32,24 |
| De 3 a 5 asalariados       | 85             | 7,12  |
| De 6 a 9 asalariados       | 57             | 4,77  |
| De 10 a 19 asalariados     | 23             | 1,93  |
| De 20 a 49 asalariados     | 13             | 1,09  |
| De 50 a 99 asalariados     | 2              | 0,17  |
| De 100 a 199 asalariados   | 3              | 0,25  |
| De 200 a 499 asalariados   | 0              | 0     |
| De 500 a 999 asalariados   | 0              | 0     |
| De 1000 a 4999 asalariados | 0              | 0     |
| De 5000 o más asalariados  | 0              | 0     |

Tabla n° 9. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de alojamiento  
Fuente: DIRCE, 2016

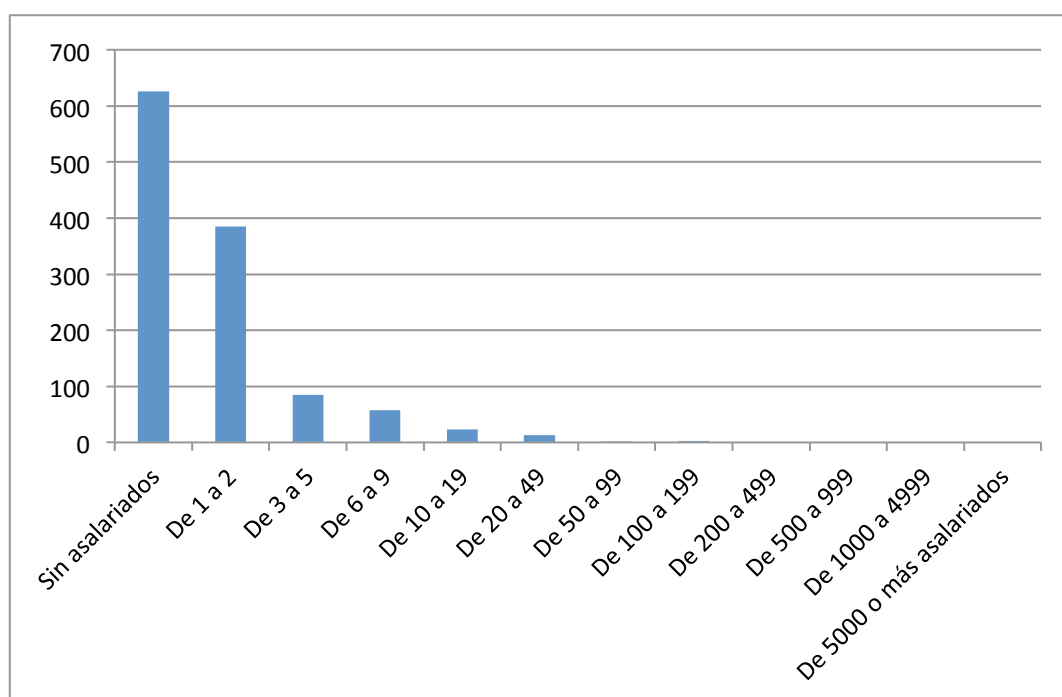


Gráfico n° 8. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de alojamiento  
Fuente: DIRCE, 2016

En el subsector de servicios de comidas y bebidas, pese a que se mantiene la atomización, se modifica notablemente la distribución por estratos, destacando la mayor representatividad en el estrato de 1 a 2 asalariados y con presencia de empresas en los estratos de mayor volumen de empleo, a diferencia de los otros subsectores, si bien de forma testimonial, con apenas 1 empresa en cada uno de los estratos (de 200 a 499 y de 500 a 999).

| Estrato de asalariados     | Nº de empresas | %     |
|----------------------------|----------------|-------|
| Sin asalariados            | 2.123          | 32,32 |
| De 1 a 2 asalariados       | 2.834          | 43,15 |
| De 3 a 5 asalariados       | 1.235          | 18,80 |
| De 6 a 9 asalariados       | 258            | 3,93  |
| De 10 a 19 asalariados     | 75             | 1,14  |
| De 20 a 49 asalariados     | 31             | 0,47  |
| De 50 a 99 asalariados     | 6              | 0,09  |
| De 100 a 199 asalariados   | 4              | 0,06  |
| De 200 a 499 asalariados   | 1              | 0,02  |
| De 500 a 999 asalariados   | 1              | 0,02  |
| De 1000 a 4999 asalariados | 0              | 0     |
| De 5000 o más asalariados  | 0              | 0     |

Tabla nº 10. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de restauración  
Fuente: DIRCE 2016

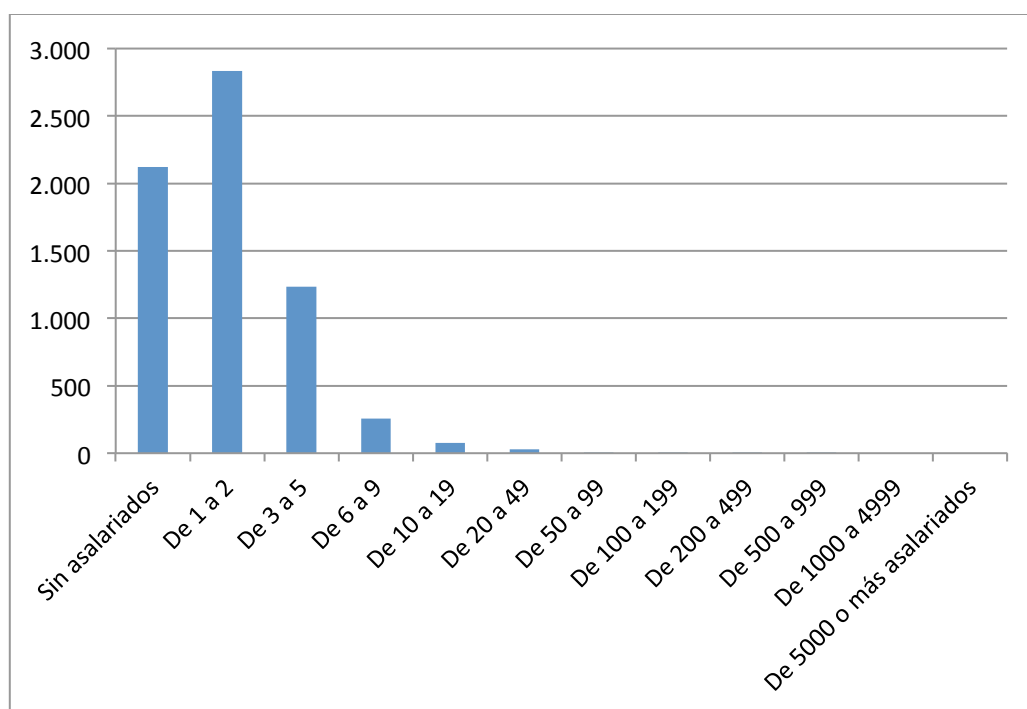


Gráfico nº 9. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de servicios de restauración  
Fuente: DIRCE 2016

En el subsector de las agencias de viajes, la totalidad del tejido empresarial se incardina en los estratos de menos de 10 trabajadores, con una incidencia muy elevada en el estrato de empresas sin asalariados y con 1 a 2 asalariados, con una representatividad cercana al 45% en cada uno de estos estratos. No hay empresas de este subsector de más de 10 asalariados, por lo que el 100% del tejido empresarial se puede calificar de micropyme y define el perfil tipo de las agencias de viaje en Asturias: establecimientos muy pequeños con un propietario que asume las funciones de gerencia o dirección y un empleado.

| Estrato de asalariados     | Nº de empresas | %     |
|----------------------------|----------------|-------|
| Sin asalariados            | 93             | 44,71 |
| De 1 a 2 asalariados       | 93             | 44,71 |
| De 3 a 5 asalariados       | 15             | 7,21  |
| De 6 a 9 asalariados       | 7              | 3,37  |
| De 10 a 19 asalariados     | 0              | 0     |
| De 20 a 49 asalariados     | 0              | 0     |
| De 50 a 99 asalariados     | 0              | 0     |
| De 100 a 199 asalariados   | 0              | 0     |
| De 200 a 499 asalariados   | 0              | 0     |
| De 500 a 999 asalariados   | 0              | 0     |
| De 1000 a 4999 asalariados | 0              | 0     |
| De 5000 o más asalariados  | 0              | 0     |

Tabla nº 11. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de agencias de viajes  
Fuente: DIRCE 2016

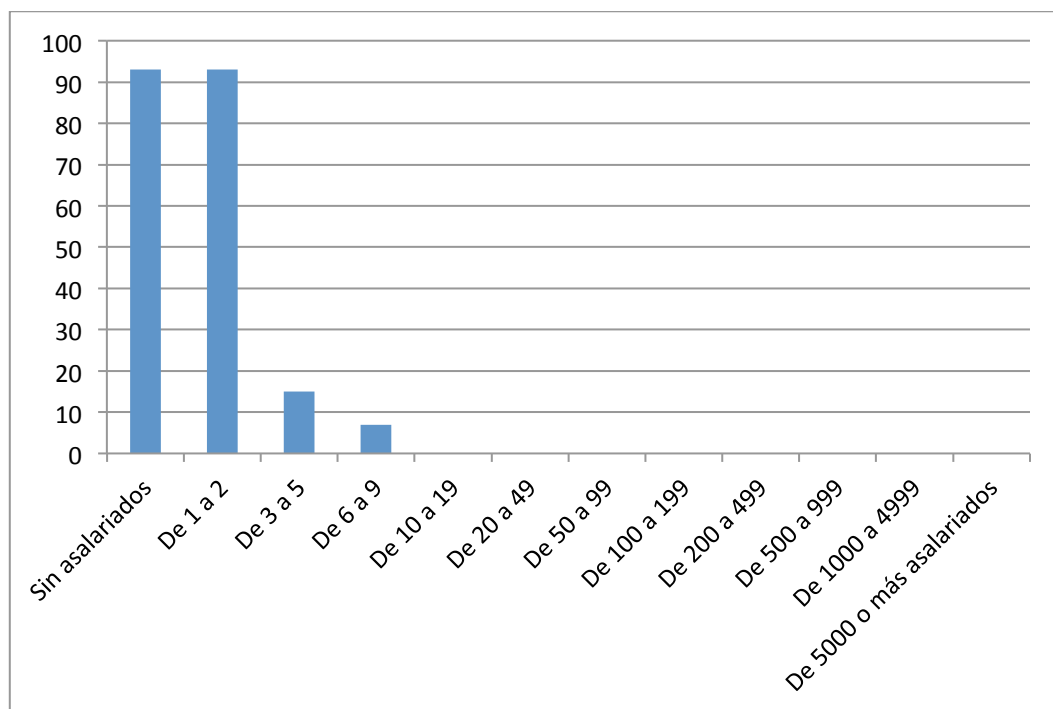


Gráfico nº 10. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de agencias de viajes  
Fuente: DIRCE 2016

Por último, en el subsector de las Actividades recreativas, destacan los dos estratos de empresas sin asalariados y de 1 a 2 asalariados, con un porcentaje cercano al 40% y también el estrato de 3 a 5 asalariados, con una representatividad del 11%, levemente por encima de la media del tejido empresarial asturiano en este estrato.

| Estrato de asalariados     | Nº de empresas | %     |
|----------------------------|----------------|-------|
| Sin asalariados            | 93             | 39,74 |
| De 1 a 2 asalariados       | 90             | 38,46 |
| De 3 a 5 asalariados       | 26             | 11,11 |
| De 6 a 9 asalariados       | 12             | 5,13  |
| De 10 a 19 asalariados     | 7              | 2,99  |
| De 20 a 49 asalariados     | 4              | 1,71  |
| De 50 a 99 asalariados     | 1              | 0,43  |
| De 100 a 199 asalariados   | 1              | 0,43  |
| De 200 a 499 asalariados   | 0              | 0     |
| De 500 a 999 asalariados   | 0              | 0     |
| De 1000 a 4999 asalariados | 0              | 0     |
| De 5000 o más asalariados  | 0              | 0     |

Tabla n° 12. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de actividades recreativas  
Fuente: DIRCE 2016

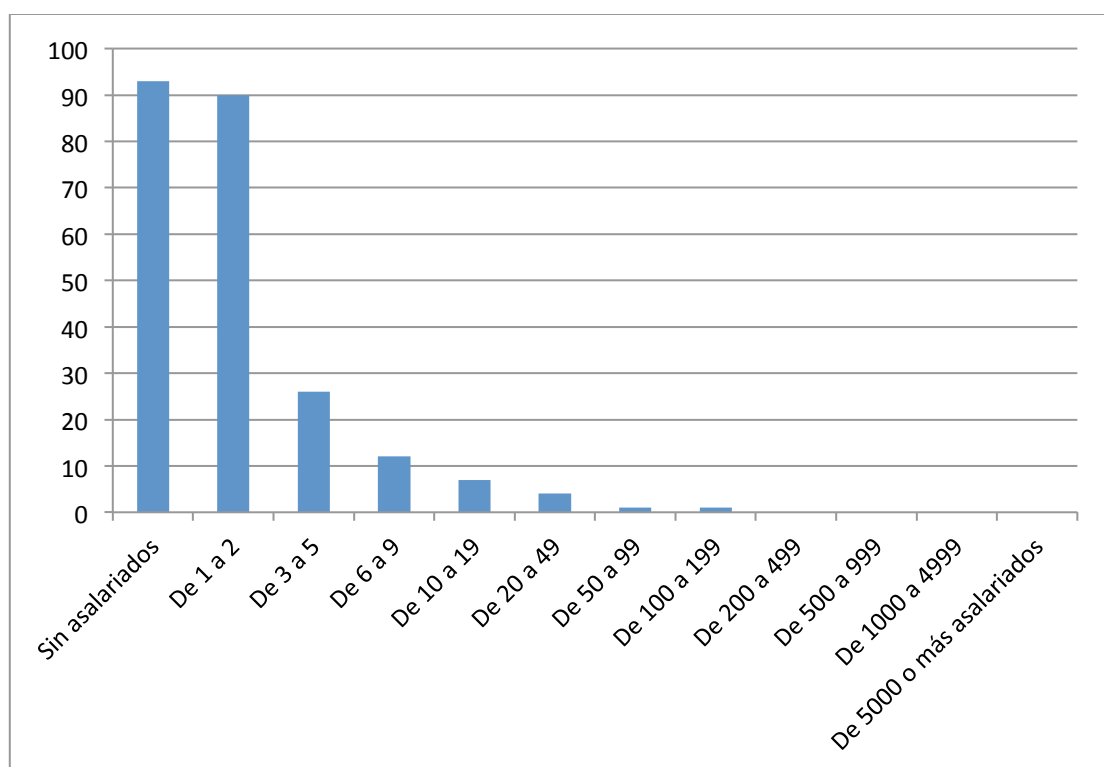


Gráfico n° 11. Distribución según estrato de asalariados en el subsector de actividades recreativas  
Fuente: DIRCE 2016

Presentamos a continuación un gráfico comparativo de la estratificación del tejido empresarial de los subsectores en que hemos clasificado el sector turismo, en el que pueden apreciarse las diferencias comentadas:

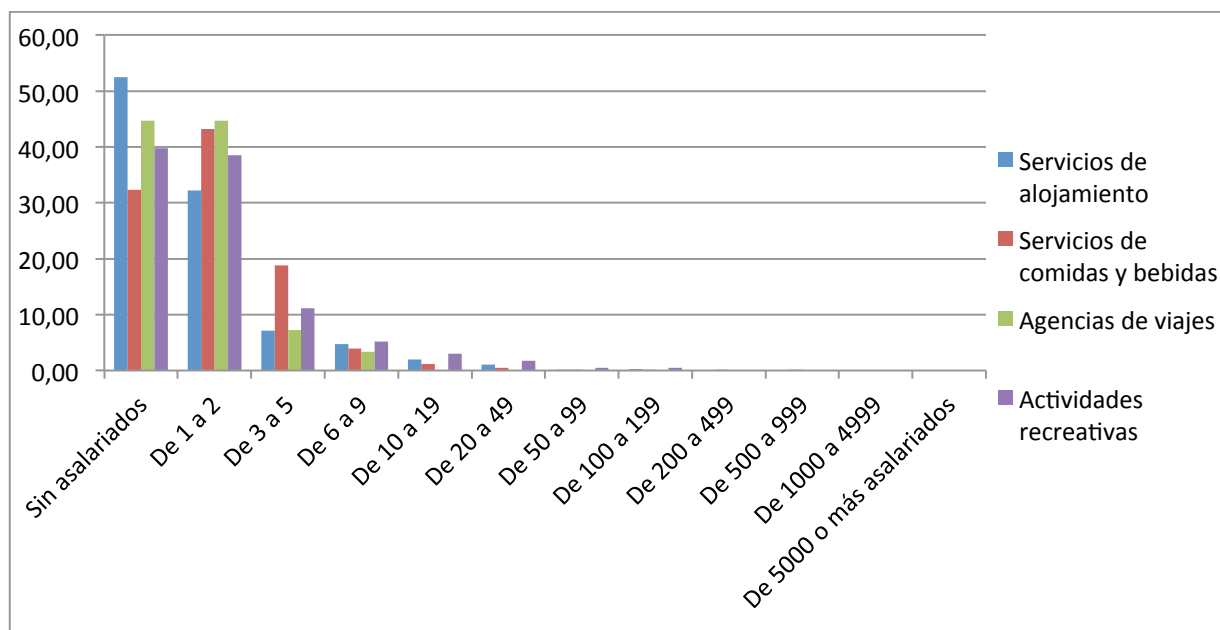


Gráfico nº 12. Comparativa de la distribución según estrato de asalariados en los subsectores del sector turismo  
Fuente: DIRCE 2016

A nivel nacional, el sector presenta una distribución por estrato de trabajadores similar, con mayor porcentaje de empresas en los rangos a partir de 3 trabajadores y notablemente inferior en el rango de 1 a 2 trabajadores, lo que pone de manifiesto el mayor grado de atomización del sector en Asturias.

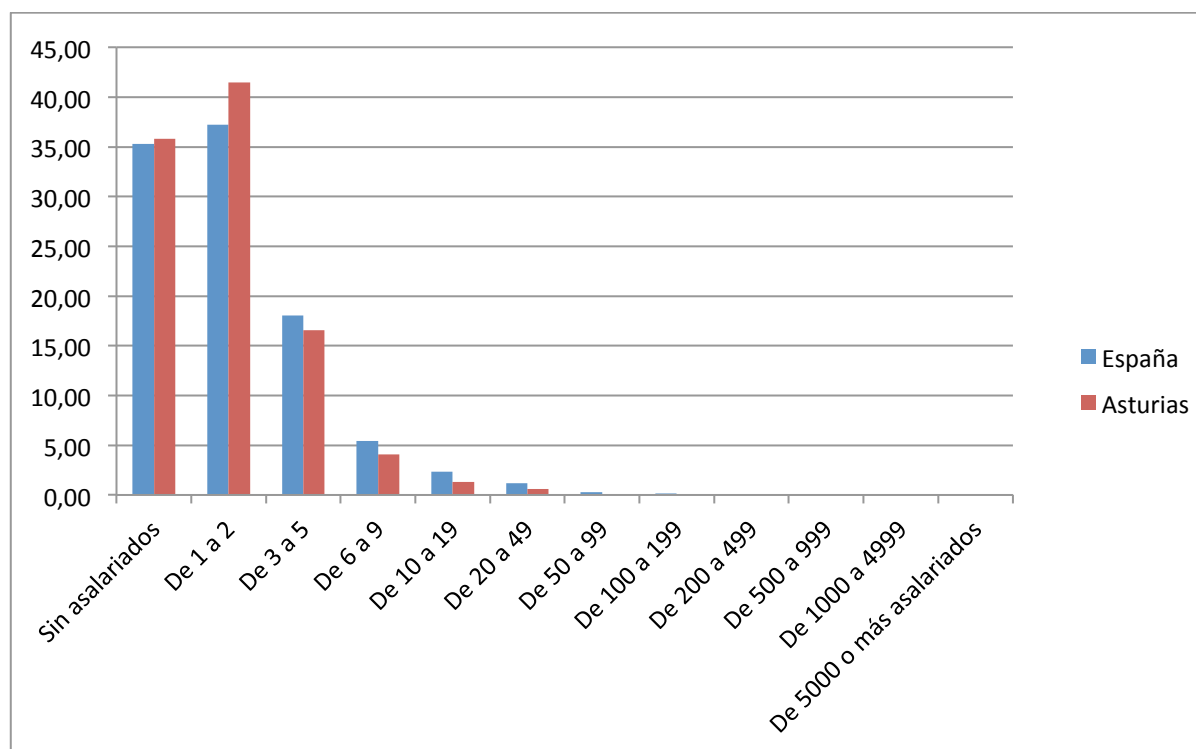


Gráfico nº 13. Comparativa de las empresas del sector turismo en Asturias y España según estrato de asalariados  
Fuente: DIRCE, 2016

Completamos el análisis del tejido empresarial con el **estudio de la oferta** que presentan cada uno de los subsectores que comprende el sector turismo en Asturias, en términos de número de establecimientos y número de plazas.

En el sector de **servicios de alojamiento**, actualmente en Asturias la oferta se completa con un total de 3.409 establecimientos turísticos, que representan a su vez una oferta de 83.323 plazas de alojamiento, con la siguiente distribución en función del tipo de establecimiento turístico:

| Tipología del establecimiento                                                              | Número de establecimientos | Número de plazas |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|
| Establecimientos hoteleros (hoteles, hostales y pensiones)                                 | 790                        | 29.068           |
| Alojamientos de turismo rural (hoteles rurales, casas de aldea y apartamentos rurales)     | 1.849                      | 18.271           |
| Otros alojamientos (campings, albergues, apartamentos turísticos y viviendas vacacionales) | 770                        | 35.984           |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>3.409</b>               | <b>83.323</b>    |

Tabla nº 13. Oferta de servicios de alojamiento en Asturias según tipología  
Fuente: SADEI, 2016

Respecto al número de establecimientos, más del 50% corresponde a la tipología de Alojamiento rural, que comprende los hoteles rurales, casas de aldea y apartamentos rurales, distribuyéndose el resto de oferta, de forma bastante proporcional, entre la oferta de establecimientos hoteleros, que aglutina la oferta de hoteles, hostales y pensiones y la oferta de otros alojamientos, en la que se incluyen los campings, albergues, apartamentos turísticos y las viviendas vacacionales.

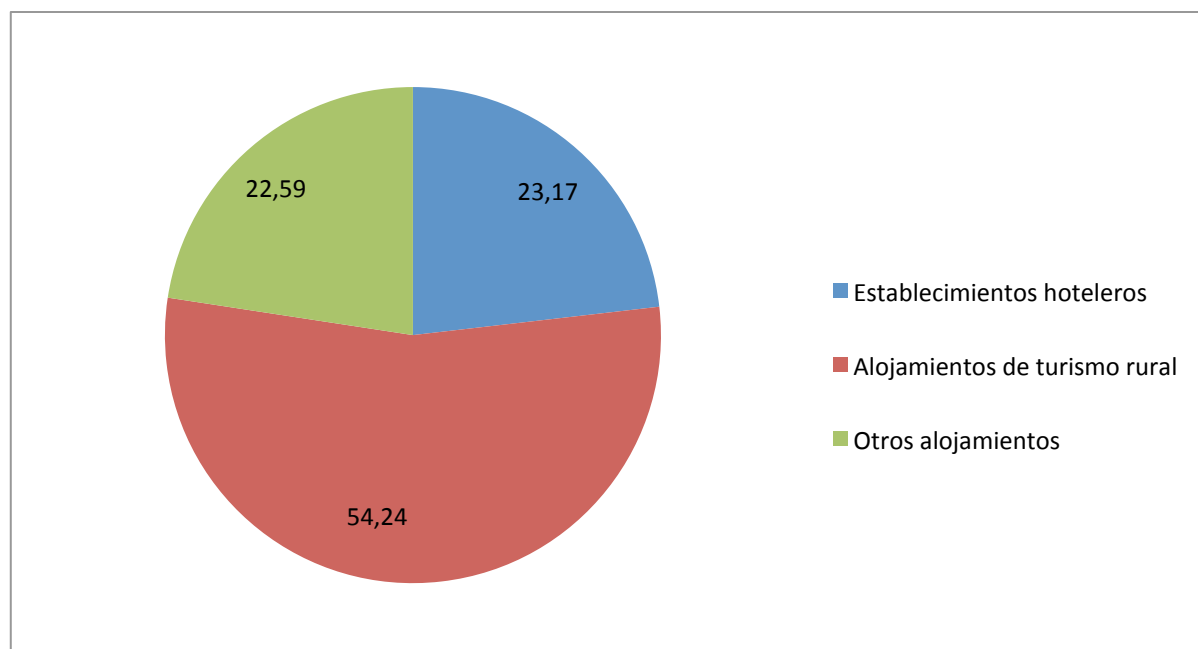


Gráfico nº 14. Distribución de la oferta de establecimientos de servicios de alojamiento según tipología  
Fuente: SADEI 2016

En cuanto a la distribución del número de plazas, la proporción se modifica sustancialmente, concentrándose algo más del 40% en la tipología de Otros alojamientos (campings, albergues, apartamentos turísticos y viviendas vacacionales) y el 35% en la oferta de los establecimientos hoteleros, reduciéndose a un 22% la

oferta en cuanto a número de plazas de los alojamientos rurales. Este factor es uno de los que, por parte de las personas entrevistadas del sector, se apunta como crítico en términos de rentabilidad para la actividad de turismo rural.

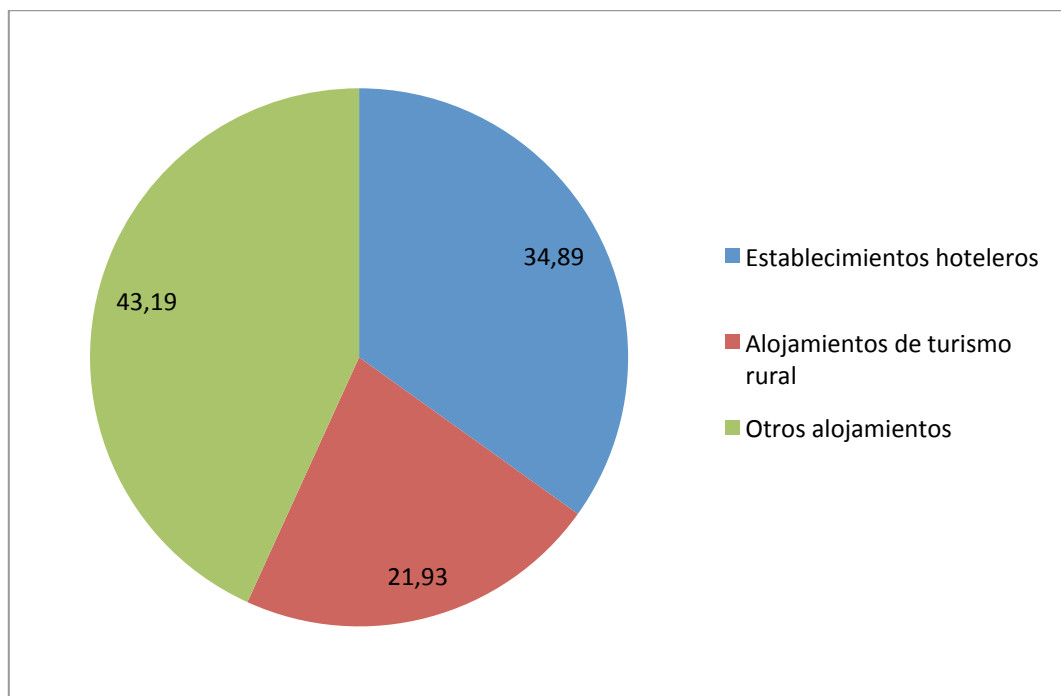


Gráfico nº 15. Distribución de la oferta de plazas de alojamiento según tipología  
Fuente: SADEI 2016

La oferta de servicios ha sufrido un proceso evolutivo, no tanto en el número de establecimientos como en la distribución de la oferta en función de la diferente tipología. Como anotación en este apartado, se hace constar que el análisis evolutivo se hace desde 2012, dado que no constan datos completos de toda la tipología (concretamente, respecto de los apartamentos turísticos y las viviendas vacacionales) de ejercicios anteriores a 2012.

| Tipología del establecimiento                                                              | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Establecimientos hoteleros (hoteles, hostales y pensiones)                                 | 875          | 858          | 847          | 790          |
| Alojamientos de turismo rural (hoteles rurales, casas de aldea y apartamentos rurales)     | 1.810        | 1.825        | 1.842        | 1.849        |
| Otros alojamientos (campings, albergues, apartamentos turísticos y viviendas vacacionales) | 647          | 675          | 714          | 770          |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>3.332</b> | <b>3.358</b> | <b>3.403</b> | <b>3.409</b> |

Tabla nº 14. Evolución del número de establecimientos turísticos en Asturias según tipología del establecimiento  
Fuente: SADEI, 2016

Como se puede observar en la tabla, la oferta neta total, desde el punto de vista del número de establecimientos se ha incrementado apenas en un 2%, si bien este aumento de establecimientos solo se ha producido en los alojamientos de turismo rural y en la categoría “otros alojamientos”. En esta última categoría se produce el mayor incremento en albergues y en viviendas vacacionales. Por el contrario, el número de

establecimientos hoteleros (hoteles, hostales y pensiones) se ha reducido notablemente, con una pérdida neta en los últimos 4 años, de 85 establecimientos, lo que supone casi un 10% del total.

En la siguiente figura se puede observar el incremento en el número total de plazas, y en las categorías de turismo rural y otros alojamientos, contrastado con la minoración que se aprecia en la oferta de establecimientos hoteleros.

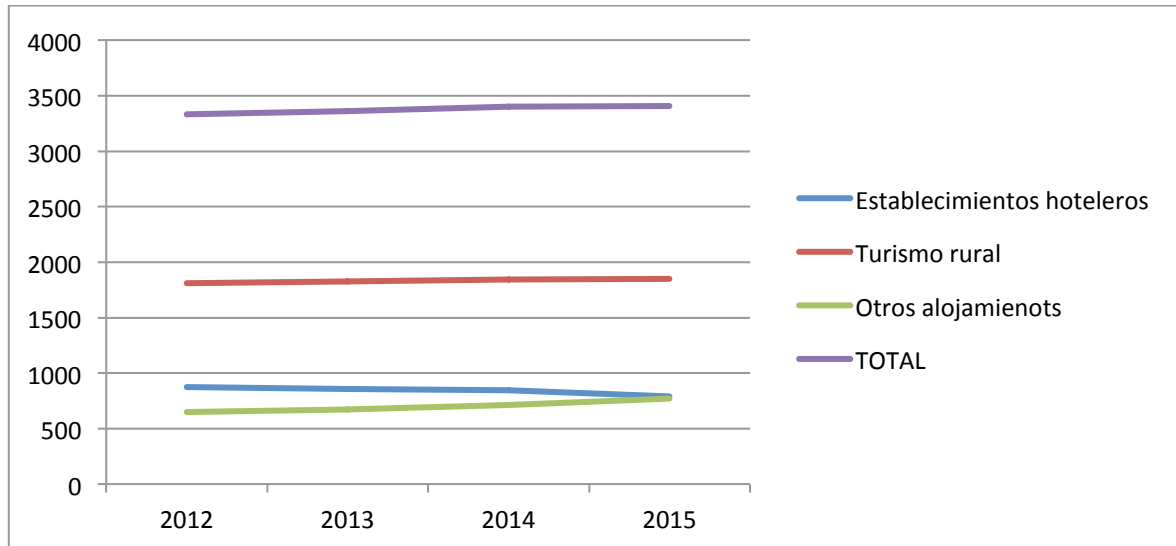


Gráfico nº 16. Evolución del número de establecimientos turísticos en Asturias según tipología del establecimiento  
Fuente: SADEI, 2016

Por lo que se refiere al número de plazas ofertadas, se registra también un incremento neto en la oferta total respecto a 2012, que no obstante presenta distinto reflejo en función de la tipología de los establecimientos. Así, de forma paralela a la disminución del número de establecimientos hoteleros, también hay una disminución en el número de plazas (se reducen 1.711 plazas respecto a 2012), y en el mismo sentido, se refleja un incremento del número de plazas que refleja el registrado en los alojamientos de turismo rural, pero sobremanera en la tipología de otros alojamientos, que ven incrementado el número de plazas en todas las modalidades, destacando los albergues con el mayor incremento, probable efecto directo del incremento del número de peregrinos del Camino de Santiago en su variante de paso por Asturias.

| Tipología del establecimiento                                                              | 2012          | 2013          | 2014          | 2015          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Establecimientos hoteleros (hoteles, hostales y pensiones)                                 | 30.779        | 30.450        | 29.928        | 29.068        |
| Alojamientos de turismo rural (hoteles rurales, casas de aldea y apartamentos rurales)     | 17.673        | 17.878        | 18.076        | 18.271        |
| Otros alojamientos (campings, albergues, apartamentos turísticos y viviendas vacacionales) | 33.733        | 34.114        | 35.425        | 35.984        |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>82.185</b> | <b>82.442</b> | <b>83.429</b> | <b>83.323</b> |

Tabla nº 15. Oferta de servicios de alojamiento en Asturias según tipología  
Fuente: SADEI, 2016

En la figura representada a continuación, se observa la evolución de la oferta, respecto al número de plazas, apenas con cambios en el total de alojamientos y en la modalidad de alojamientos de turismo rural, pero sí con un incremento apreciable en la tipología de otros alojamientos y con una reducción de la oferta en los establecimientos hoteleros.

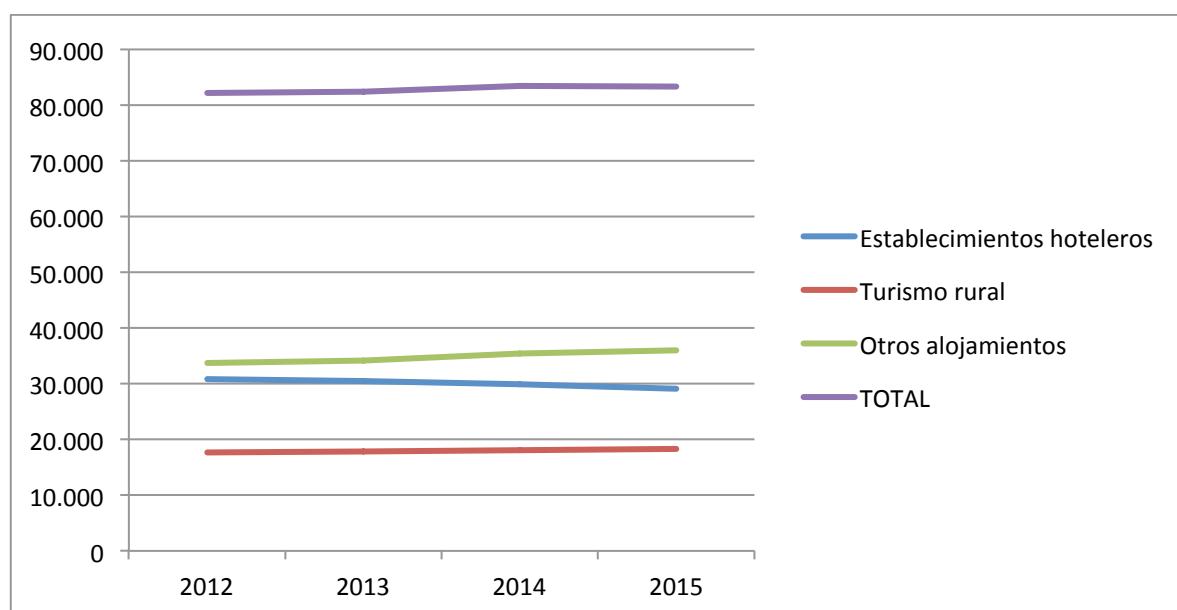


Gráfico nº 17. Evolución del número plazas ofertadas por los establecimientos turísticos en Asturias según tipología del establecimiento  
Fuente: SADEI, 2016

Dentro de la oferta de alojamiento en la tipología de establecimientos hoteleros, destaca la oferta del sector hotelero, que podemos clasificar según la categoría otorgada al establecimiento:

| Categoría     | Nº de establecimientos | %          | Nº de plazas | %          |
|---------------|------------------------|------------|--------------|------------|
| 1 estrella    | 104                    | 18,67      | 2.518        | 9,76       |
| 2 estrellas   | 225                    | 40,39      | 6.499        | 25,19      |
| 3 estrellas   | 157                    | 28,19      | 8.311        | 32,21      |
| 4 estrellas   | 62                     | 11,13      | 7.425        | 28,77      |
| 5 estrellas   | 7                      | 1,26       | 954          | 3,70       |
| Sin categoría | 2                      | 0,36       | 98           | 0,38       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>557</b>             | <b>100</b> | <b>25805</b> | <b>100</b> |

Tabla nº 16. Distribución de la oferta de establecimientos y plazas según la categoría del alojamiento hotelero  
Fuente: SADEI, 2016

Los hoteles de 2 estrellas representan el mayor porcentaje en número de establecimientos, no obstante en número de plazas la mayor representatividad la ostentan los hoteles de 3 estrellas, seguidos de los de 4 estrellas. Este escenario permite avanzar un análisis respecto a las ocupaciones presentes en el sector, dado que muchos de los establecimientos hoteleros, dado su pequeño tamaño, requieren personal con un elevado grado de polivalencia.

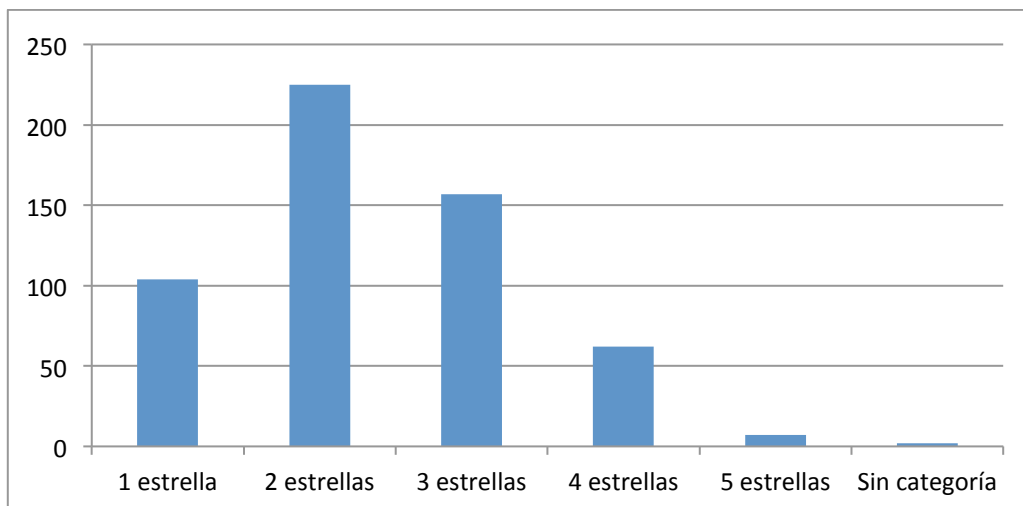


Gráfico nº 18. Distribución de la oferta de establecimientos según la categoría del alojamiento hotelero  
Fuente: SADEI, 2016

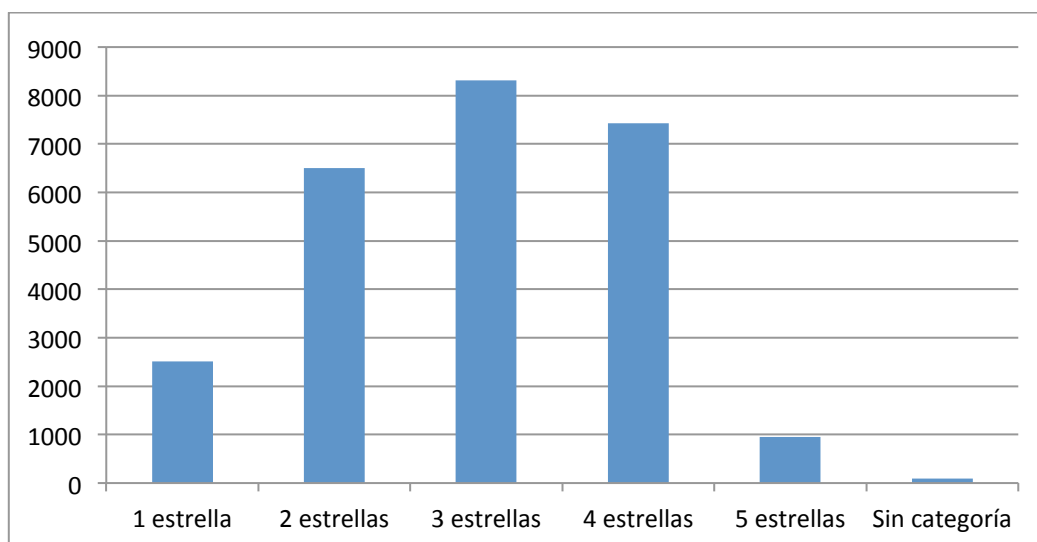


Gráfico nº 19. Distribución de la oferta de plazas según la categoría del alojamiento hotelero  
Fuente: SADEI, 2016

En el **sector de restauración**, la oferta de servicios se clasifica en Restaurantes, bares y cafeterías, que suponen un total de 10.280 establecimientos en Asturias, presentando la siguiente distribución, según la tipología:

| Tipología del establecimiento | Número de establecimientos | Número de plazas <sup>5</sup> |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Restaurantes                  | 2.730                      | 156.003                       |
| Bares                         | 7.007                      |                               |
| Cafeterías                    | 543                        |                               |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>10.280</b>              | <b>156.003</b>                |

Tabla nº 17. Oferta de servicios en el sector de restauración clasificada por la tipología de los establecimientos  
Fuente: SADEI, 2016

<sup>5</sup> En las bases de datos de SADEI únicamente se desglosa el número de plazas de la categoría de Restaurante, no existiendo datos desglosados de las tipologías de bares y cafeterías

Los bares representan la modalidad de establecimiento mayoritario, con un 68% del total, seguido de los restaurantes, que suponen un 27% y de las cafeterías que representan apenas un 5% del total del subsector. No obstante, es necesario tener en cuenta al respecto que la orientación de este tipo de empresa no es en el cien por cien de los casos netamente turística.

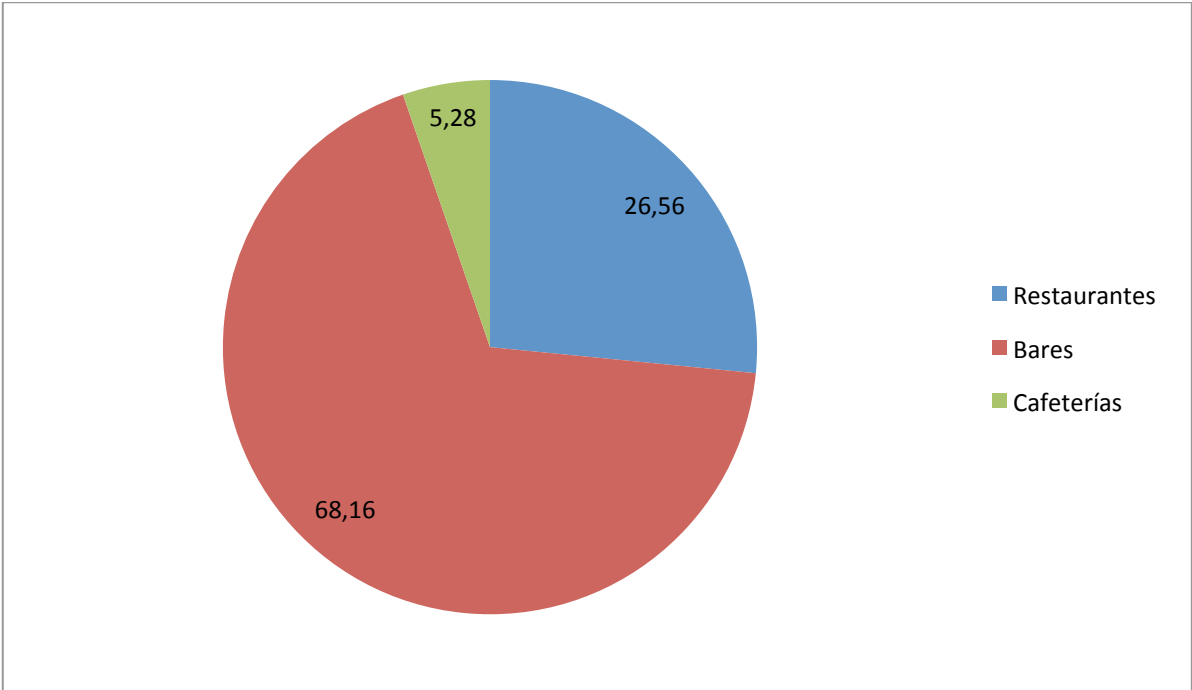


Gráfico n° 20. Distribución de la oferta de servicios en el sector de restauración según la tipología de los establecimientos  
Fuente: SADEI, 2016

Respecto a la evolución de la oferta, según el número de establecimientos, se constata un incremento neto de la misma, si bien la tendencia no es homogénea en función de las distintas tipologías. Así, se observa un incremento constante y sostenido, dentro del período analizado, de la tipología de bares, frente a una disminución en el número de establecimientos de las otras dos tipologías: restaurantes y cafeterías

| Tipología del establecimiento | 2012  | 2013  | 2014   | 2015   |
|-------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| Restaurantes                  | 2.765 | 2.727 | 2.758  | 2.730  |
| Bares                         | 6.514 | 6.625 | 6.860  | 7.007  |
| Cafeterías                    | 581   | 586   | 571    | 543    |
| TOTAL                         | 9.860 | 9.938 | 10.189 | 10.280 |

Tabla n° 18. Evolución de la oferta de servicios en el sector de restauración  
Fuente: SADEI, 2016

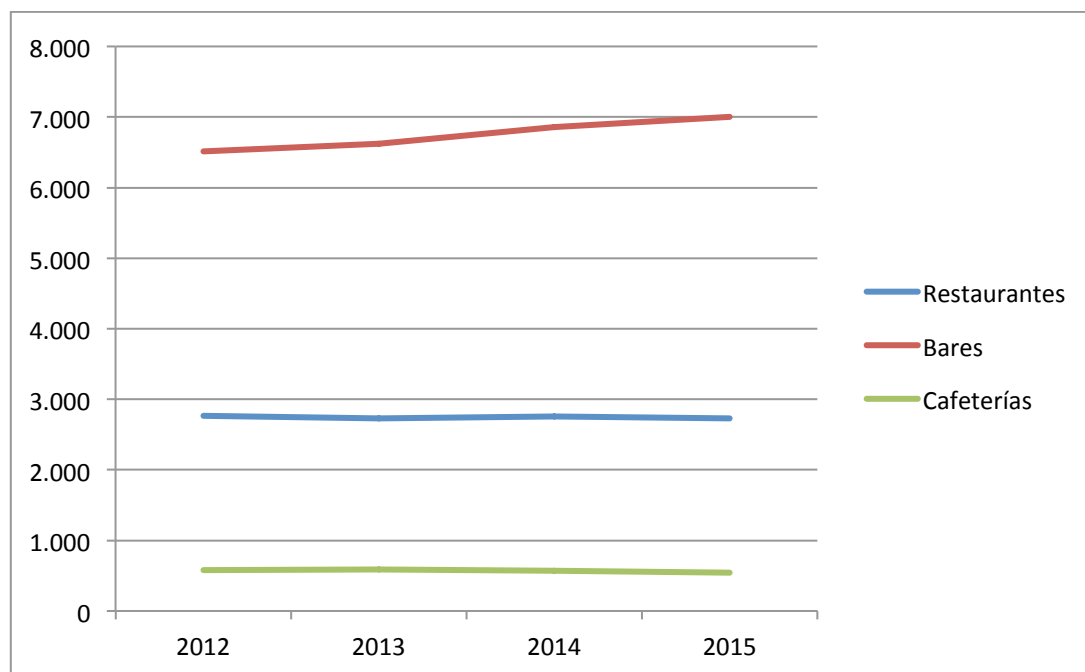


Gráfico nº 21. Evolución de la oferta de servicios en el sector de restauración  
Fuente: SADEI, 2016

#### 4.3 Tendencias y perspectivas de futuro en el sector

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) prevé que el turismo en España crecerá este año 2016 un 3% y un 2,9% en 2017, estimando que se producirá un incremento medio de un 2,7% hasta 2020.

Por lo que se refiere a la industria del turismo y los viajes en todo el mundo, el WTTC estima un crecimiento de un 3,1% en este ejercicio, por encima del crecimiento de la economía global (+2,3%), destacando la resistencia del sector pese a la caída de la demanda en Europa y la menor contribución del turismo a las economías de Francia, Turquía y Brasil. Este aumento de la actividad turística viene impulsado por el número de viajeros procedentes de países asiáticos, especialmente China e India.

En cuanto al comportamiento futuro del sector en España, se percibe un optimismo compartido entre los distintos empresarios y operadores turísticos, ante las buenas y generalizadas perspectivas de la demanda extranjera y los síntomas de recuperación de la demanda interna. Según los datos presentados por Turespaña, el año 2015 supuso un récord en cuanto número de visitantes internacionales, con una cifra de 68 millones y que, casi con toda probabilidad va a ser superado este año 2016, pues el número de viajeros alojados en hoteles hasta la fecha ya supone un incremento respecto al año anterior de un 6,2%, por lo que se rebasará la cifra de los 70 millones.

Las perspectivas del sector hotelero español se sitúan en niveles de estabilidad para la temporada de invierno 2016-2017, según los datos obtenidos en el Observatorio de la Industria Hotelera<sup>6</sup>. El índice general del estudio (índice OHE), que recoge las perspectivas de los hoteleros (OHE Hotelero) junto con las previsiones macroeconómicas (OHE Macroeconómico) registra unas expectativas de mantenimiento respecto al año anterior que registraba niveles muy optimistas, pasando de los 69,83 puntos a los 56,51 para esta temporada.

<sup>6</sup> El Observatorio de la Industria Hotelera está elaborado por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y PwC

El índice OHE Macroeconómico, que mide variables como el PIB de varios países, el tipo de cambio, el precio de los combustibles y los niveles de paro e inflación cae un 13% hasta alcanzar los 57,47 puntos, anticipando un entorno macroeconómico menos optimista que el registrado en la temporada de invierno 2015-2016, pero se sitúa en niveles de estabilidad.

El índice OHE Hotelero, que se basa en una encuesta realizada a las 54 asociaciones pertenecientes a CEHAT, que engloban más de 1,5 M de plazas de alojamiento hotelero y extrahotelero, se sitúa en valores de estabilidad, alcanzando los 56,18 puntos frente a los 71,10 registrados en la misma temporada del año anterior. Los principales subíndices reflejan perspectivas de mantenimiento, destaca el optimismo con respecto al precio medio y el mantenimiento de las expectativas con respecto a la rentabilidad. El índice de pernoctaciones se sitúa también en valores de estabilidad con respecto a la temporada anterior que reflejó los valores más optimistas de los últimos cuatro años y las predicciones apuntan a que, tanto el número de viajeros extranjeros como nacionales se mantenga.

En Asturias, la afluencia turística creció notablemente en este año, mejorando tanto los datos de ocupación como de rentabilidad. No obstante, a pesar de los datos positivos, los agentes clave del sector consideran que deben seguir trabajando en aras a mantener la posición competitiva, sobre todo en términos de rentabilidad y sostenibilidad, muy conscientes que el devenir del mercado turístico aparece fuertemente condicionado por las características de la demanda.

Las empresas del sector se enfrentan a la necesidad de orientarse y adaptarse a las preferencias de los clientes y generar nuevas experiencias. La disminución de la estacionalidad de los viajes, el nuevo perfil del viajero y la relevancia de las redes sociales y de la tecnología móvil son factores que están provocando un cambio de tendencia del sector hacia una mayor diversificación del negocio más allá de las actividades tradicionales.

No se trata sólo de incrementar el número de visitantes, sino de incrementar o al menos mantener la rentabilidad, por ello el incremento del gasto medio debe ser un indicador esencial. En este sentido, debe apuntarse que en el año 2015, considerado año de récord de turismo, el incremento registrado en los ingresos totales respondió más al aumento del número total de turistas que al incremento del gasto medio, que solo fue de un 1,6%.

### **Adaptarse a la demanda**

La demanda turística evoluciona hacia una creciente segmentación. El futuro más cercano nos presenta un cambio en el perfil del cliente y en las necesidades y comportamientos de compra, aspectos que podríamos resumir en los siguientes puntos:

- Se eleva la edad media de los clientes (en 2020, el 26% de los viajeros tendrá más de 60 años)
- Crecimiento de viajeros en Asia más elevado que en otras partes del mundo
- Viajero cada vez más exigente y más orientado por aspectos de sostenibilidad
- Demanda más especializada e individualizada

“Más personas, más dinero y más desplazamientos. En 2025 seremos 8.000 millones de personas en el mundo. La economía habrá crecido un 80% en 2020 respecto al año 2000. Las llegadas internacionales de turistas superarán los 1.560 millones en 2020. En 2050 habrá en el mundo 250 millones de emigrantes. El 40% de la población china será de clase media, con lo que eso conlleva de salidas al exterior. El abaratamiento de los viajes que ha hecho que viajar al extranjero pase de ser un lujo a una opción real para una amplia mayoría de la población, junto al crecimiento del poder adquisitivo, cambiarán el panorama de los viajes en las próximas décadas. Hoy el perfil de los viajeros es más dispar que nunca. Y continúa evolucionando”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Informe Future Traveller Tribes 2020. Henley Centre Headlight Vision en colaboración con Amadeus

El informe Future Traveller Tribes 2020 diferencia cuatro grandes segmentos de viajeros, surgidos del creciente envejecimiento de la población (mayores activos), la globalización de los negocios (ejecutivos internacionales), la emigración (clanes mundiales) y las nuevas tecnologías y los sistemas de trabajo (profesionales itinerantes). En función de esta segmentación, el informe considera que el futuro de los viajes estará marcado por las necesidades de estos colectivos, que exigirán cada vez más servicios personalizados y optarán por diferentes alternativas según el segmento al que pertenezcan: los viajeros mayores de 65 años demandarán más servicios relacionados con su bienestar y con la salud y a la población que se desplace como consecuencia de la emigración creciente le preocupará sobre todo el precio. Serán viajeros cada vez más exigentes, con experiencia en desplazamientos y que viajarán por diferentes motivos, desde el trabajo al placer y que tendrán distintas necesidades en función del tipo de viaje que vayan a realizar. Aunque el informe define estos cuatro grandes segmentos, no son todos los que agruparán a los viajeros del futuro, pero si nos permite ver una muestra de las nuevas tendencias de una sociedad mundial cada vez más viajera.

En todo caso, partiendo de este informe como ejemplo de una posible caracterización de perfiles tipo de consumidores en el ámbito del turismo, lo cierto es que surgen nuevas tipologías de clientes y un abanico de demandas cada vez más amplio al que el sector debe dar respuesta. Nuevos segmentos de cliente, como los millenials, jóvenes de entre 20 y 34 años, que superan los 8 millones de personas en España y constituyen un segmento que marcará el futuro del sector turístico. Según un reciente estudio de American Express, son los turistas del milenio, también conocidos como la Generación Y, quienes están ahora en el mercado laboral y quienes están tomando las decisiones de consumo. Constituyen un grupo demográfico que está definiendo la publicidad y la forma de comunicar de las marcas en el presente y futuro más inmediato. Por eso, aunque ahora todavía no son el perfil del cliente turístico más numeroso, todo apunta a que lo serán en tan solo 5 ó 10 años.

Perfiles tan diversos que van desde el viajero independiente que apenas interactúa con nadie durante su viaje, hasta el viajero que demanda un trato extra personalizado con diversos agentes. Incluso se apunta por parte de algunos expertos la figura del multiturista, que presenta distintos comportamientos en un mismo viaje.

### **Las Nuevas Tecnologías**

El marketing online (posicionamiento web, redes sociales, etc.) se ha convertido en una herramienta fundamental en la estrategia de promoción y presentación de productos turísticos y de hostelería (acontecimientos, destinos, hoteles, restaurantes, etc.)

El incremento de las reservas online ha modificado los hábitos de reserva del consumidor casi por completo. Un estudio realizado por Nielsen para Google revela que el usuario dedica una media de 53 días para reservar su viaje, durante los cuales consulta 28 webs en unas 76 sesiones, mientras que la mitad de los viajeros utiliza las redes sociales para buscar consejos.

Por otro lado, el informe de Phocuswright para SiteMinder muestra que aunque en la actualidad sólo el 8% de las reservas se realiza desde un dispositivo móvil, para 2018 este porcentaje alcanzará el 35%, lo que significa que las webs “mobile-friendly” resultan esenciales para los hoteles si quieren incrementar sus ingresos.

Pero no sólo es el momento de la reserva, sino que un dato que define al viajero actual es que utiliza su Smartphone durante todo el ciclo del viaje, incluida la elección del destino, reserva y compra, el viaje en sí mismo e incluso cuando el viaje ha terminado, bien compartiendo críticas en las diferentes redes sociales o plataformas, fotografías, etc. Nueve de cada diez turistas usan dispositivos móviles para contratar actividades durante sus vacaciones, una vez que ya se encuentran en el lugar de destino. Por tanto, no sólo los hoteles deben adoptar buenas prácticas de marketing turístico, a fin de construir contenido adaptado a los dispositivos móviles, sino que es un reto para todos los operadores que intervienen en la experiencia del viaje (restauración, turismo activo, compras, etc.).

Es en este sentido donde deben aprovecharse las tecnologías de la información y la comunicación, implantando programas de experiencia del consumidor y facilitando la comunicación directa con el cliente mediante las redes sociales. Gracias a la tecnología Big Data, las empresas podrán ofrecer una total personalización de los servicios en función de los perfiles del consumidor, el patrón y momento de compra, así como la localización.

Ante este espectacular desarrollo tecnológico, el sector se enfrenta a varios retos, entre ellos, garantizar que las propuestas de valor del producto sean consistentes y las mismas independientemente del dispositivo utilizado y lograr que la tecnología sea un elemento facilitador, pensando en la mejor forma de ayudar al cliente. El desafío es integrar las innovaciones para llegar directamente al cliente manteniendo o incluso incrementando la rentabilidad.

No debe, en todo caso, perderse la perspectiva “no digital”, puesto que además de adaptarse a esta evolución, los establecimientos del sector deben mantener sus fortalezas tradicionales como el valor de marca y el servicio al cliente.

### **Economía colaborativa**

La economía colaborativa consiste en la interacción entre una o más personas a través de una plataforma digital para compartir bienes o servicios. En el caso del turismo colaborativo o pair to pair, consiste en viajar compartiendo gastos.

Las iniciativas de economía colaborativa toman fuerza en el sector turismo y se han convertido en una opción más para millones de viajeros. Se trata de un proceso que no para de crecer y el sector tiene que ajustarse a este nuevo segmento, porque no se trata solo de ofertas a precios competitivos, sino que es una alternativa que, para muchos turistas, se adapta mejor a sus necesidades y gustos personales. Además, no es sólo el sector de los alojamientos el segmento en el que ha desembarcado este proceso, también ha llegado a los segmentos de tours y visitas guiadas, incluso hay propuestas colaborativas en torno a la gastronomía.

El turismo y la movilidad son actualmente sectores ya maduros con un valor en el mercado de 15.100 millones de euros y 5.100 millones de euros respectivamente, con plataformas como Airbnb o Blablacar a la cabeza<sup>8</sup>. Los cambios generados tanto en los hábitos de consumo como de comportamiento en sus usuarios han tenido un enorme calado en la sociedad. De hecho, el turismo colaborativo ha creado una nueva oferta que puede generar ingresos a ciudadanos y territorios donde antes no lo hacía y crea una nueva figura (el ciudadano-productor de valor) que puede obtener diferentes fuentes de ingreso. Esto puede verse como amenaza pero también como una oportunidad, si se integran adecuadamente los modelos tradicional y colaborativo, a fin de dar respuesta a un futuro: se prevé que en 2050 se duplicará el número de turistas que viajarán alrededor del mundo y la adopción de modelos de economía colaborativa puede ser la solución a alguno de los retos que estas cifras plantean.

Por un lado, se presentan nuevas oportunidades de comercialización para pequeños propietarios que pueden obtener ingresos extra por el alquiler, lo que puede permitir aflorar la economía sumergida. Esto también supone una mayor distribución de la oferta que podría tener efectos en la distribución de la renta. No obstante, este factor tiene un reflejo negativo en el empleo, puesto que puede suponer una pérdida de empleo directo en el sector hotelero, si bien esta puede ser compensada por la creación de puestos de trabajo en otros servicios complementarios o actividades a las que el turista dedicaría una mayor parte de su gasto.

Para evitar riesgos de competencia desleal y un déficit de garantías para el consumidor, se hace necesaria una ordenación y regulación de estas nuevas iniciativas.

---

<sup>8</sup> Estudio “Los límites de la economía colaborativa”. OBS Business School

En el caso del Principado de Asturias, se ha aprobado recientemente el Decreto 48/2016, de 10 de agosto, de viviendas vacacionales y viviendas de uso turístico, precisamente en respuesta a la necesidad de regulación de la oferta de viviendas privadas para el uso turístico, a fin de equiparar normativamente estos alquileres con los alojamientos vacacionales. El objetivo de esta normativa es dotar a esta figura de una regulación turística específica que permita legalizar la citada oferta de vivienda privada para uso turístico siempre que ésta cumpla con una serie de requisitos: señalización adecuada, mobiliario y enseres, autorización de la comunidad y seguro de responsabilidad civil que garantice la seguridad. También se establece la obligación de documentar la relación contractual y la de incluir en toda la publicidad el número de registro asignado por la administración competente. Cumplidas estas obligaciones, se permite que los propietarios de las viviendas o las empresas que las exploten puedan anunciarlas y comercializarlas a través de diferentes canales, como compañías de intermediación turística.

Además de dar respuesta a las inquietudes manifestadas por el sector, esta regulación constituye una imagen de fortaleza para el sector turístico en nuestra comunidad, por las garantías que van a reforzar la oferta de un “turismo serio”.

### **Turismo sostenible**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo sostenible como “aquel que satisface las necesidades presentes de las regiones y los turistas, protegiendo y mejorando las oportunidades del futuro. Además, ha de estar enfocado hacia la gestión de recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”. Esta definición, si bien data de 1993, sigue plenamente vigente.

Por parte del consumidor crece el interés por el turismo ético y sostenible. Muchos turistas son más conscientes de su responsabilidad cuando viajan. Estos viajeros buscan actividades solidarias que contrarresten, aunque solo sea moralmente, el impacto negativo que pueden generar en los recursos naturales y el medio ambiente.

Todo lo anterior llevará al establecimiento de “marcas de calidad” que reconocerán al viaje y a los proveedores turísticos como “vacaciones justas o vacaciones verdes”. Estas marcas serán cada vez más demandadas por los turistas.

La 5ª Cumbre Mundial sobre Turismo Urbano, celebrada este año 2016 en El Cairo, ha planteado las tendencias hacia las que apunta el mercado turístico, entre ellas:

- La integración del viajero en la cultura local, apuntando hacia la creación de vínculos entre el visitante y la comunidad local, para disminuir el rechazo hacia el turista así como para fomentar el retorno y fidelización del visitante.
- La gestión sostenible del turismo en las ciudades.
- Apostar y segmentar aún más el sector, concentrando esfuerzos en la creación de “turismo de nicho”

Y, efectivamente, para lograr el deseado equilibrio se debe analizar la sostenibilidad desde diferentes prismas: el del empresario local, que requiere modelos de negocio sostenibles económicamente; el cultural, que supone crear nuevas estrategias para facilitar la inmersión del visitante tanto en las tradiciones como en la historia de cada región sin afectarla negativamente; y la social, la del residente, que si no percibe que el turismo le beneficia, se posicionará en contra.

En este sentido, debe destacarse la puesta en marcha, por parte Gobierno del Principado de Asturias, del Programa de Turismo Sostenible 2016-2020, que apuesta por la internacionalización y la desestacionalización e incidirá especialmente en la formación de los profesionales.

Este programa tiene en cuenta la especificidad de los recursos propios y diferenciales de Asturias y también aquellas características que destacan los visitantes, como la naturaleza, la gastronomía o el patrimonio cultural. El objetivo de esta estrategia es reforzar el posicionamiento de Asturias como destino en mercados internacionales, la desestacionalización, la sostenibilidad, fomentando una actividad turística respetuosa con los recursos naturales y el equilibrio territorial, buscando que contribuya a fijar población en la zona rural. Para conseguir este objetivo se han definido nueve productos turísticos prioritarios: turismo gastronómico, de naturaleza, rural, activo y deportivo, cultural, industrial, los caminos de Santiago, ciudades de Asturias y costas y villas marineras.

Respecto al posicionamiento de Asturias en los mercados internacionales, el plan establece ocho países principales: Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, Portugal, México, Estados Unidos y Bélgica. En el ámbito nacional, se identifican como mercados prioritarios Madrid, Castilla y León, Galicia, Cantabria, País Vasco y Cataluña.

Resulta clave para las empresas del sector mantenerse alerta ante los nuevos retos y conocer las tendencias, así como aprovechar las estrategias de promoción impulsadas desde la administración, a fin de atender a la demanda: crear producto/servicio que dé respuesta a la misma, profesionalizar sus plantillas para una adecuada atención al cliente, etc.

## 5. MERCADO LABORAL

Partiendo de los datos ofrecidos por la Encuesta de Población Activa (EPA) del Instituto Nacional de Estadística para el tercer trimestre de 2016, analizados por el Instituto de Turismo de España, podemos destacar algunos datos básicos del sector en relación con la actividad y el empleo.

En el tercer trimestre de 2016 el sector turístico contaba en España con 2.897.729 trabajadores en activo<sup>9</sup>, un 3,2% más que en el mismo periodo del año anterior. Esto se tradujo en 90.180 personas adicionales en activo. Los ocupados vinculados a las actividades turísticas han experimentado un aumento interanual del 4,8%, que en términos absolutos supone 117.141 empleados más que en el mismo trimestre del año anterior. Los ocupados del sector turístico supusieron el 13,9 del empleo total en la economía española. En el trimestre, aumentaron los asalariados del sector turístico un 6,8%, por el contrario los autónomos retrocedieron un -3,2%.

El porcentaje de parados sobre activos en actividades turísticas ha mejorado, al reducirse desde el 12,4% del tercer trimestre de 2015 a un 11,1% en este mismo periodo de 2016, esto supone cerca de 27.000 parados menos que hace un año.

En todas las comunidades autónomas se incrementaron los ocupados vinculados a ramas turísticas, a excepción de La Rioja, Castilla-La Mancha, Comunidad Foral de Navarra, Cantabria y Extremadura. Destacaron especialmente los aumentos de más de 30.000 ocupados de la Comunidad Valenciana, Andalucía y Cataluña.

Por lo que se refiere a las ramas de actividad, los ocupados crecieron prácticamente en todas las ramas. El volumen de ocupados en hostelería alcanzó el 66% de ocupados en turismo, aumentando respecto al mismo periodo de 2015 un 5,9%.

Los ocupados asalariados en el sector ascendieron a 2.092.110 y experimentaron un aumento interanual del 6,8% en el tercer trimestre. Los asalariados presentan una tendencia de crecimiento continuado en los dos últimos años, acentuándose las tasas de crecimiento desde comienzos del año 2016. Este colectivo supone el 81,2% de la totalidad de ocupados del sector, frente al 18,8% de autónomos.

| <b>Porcentaje de Asalariados y Autónomos ocupados en Turismo en España<br/>Tercer Trimestre 2016</b> |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Asalariados                                                                                          | 81,2% |
| Autónomos                                                                                            | 18,8% |

Tabla nº 19. Porcentaje de Asalariados y Autónomos ocupados en Turismo en España. Tercer Trimestre 2016

Fuente: Instituto de Turismo de España, según datos de la EPA, tercer trimestre de 2016

<sup>9</sup> Esta aproximación constituye una infraestimación, al no considerar otras actividades económicas que en parte pueden contribuir a la actividad turística, y al tiempo, una sobreestimación en la medida en que las ramas consideradas no desarrollan su actividad exclusivamente para el turismo.

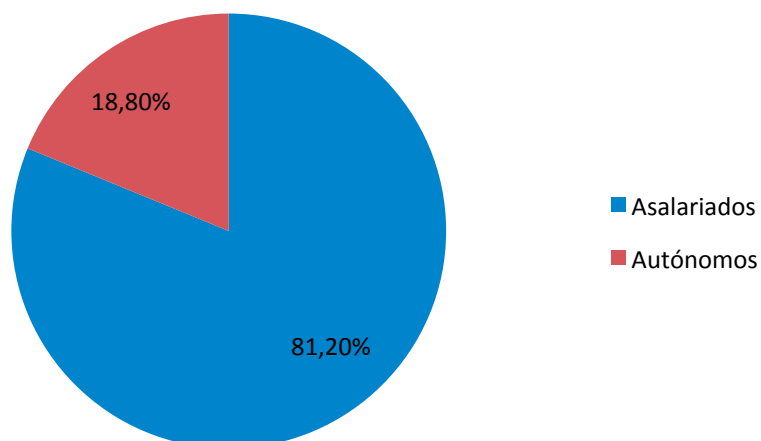


Gráfico n° 22. Porcentaje de Asalariados y Autónomos ocupados en Turismo en España. Tercer Trimestre 2016

Fuente: Instituto de Turismo de España, según datos de la EPA, tercer trimestre de 2016

La tasa de asalarización (asalariados/ocupados) fue del 81,2%, superior a la del tercer trimestre del año anterior en 2,7 puntos porcentuales. Para la economía española esta tasa fue del 83,2%, medio punto porcentual superior a la de 2015. El empleo asalariado, como rasgo estructural, prevaleció en todas las ramas turísticas.

La tasa de temporalidad (asalariados con contrato temporal/total de asalariados) en el sector turístico fue del 38,4%, ligeramente superior a la del mismo trimestre de 2015, del 38,1%. La tasa de temporalidad total de la economía española se situó en el 27%.

| Porcentaje de Asalariados en Turismo en España según tipo de contrato<br>Tercer Trimestre 2016 |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Indefinido                                                                                     | 61,6% |
| Temporal                                                                                       | 38,4% |

Tabla n° 20. Porcentaje de Asalariados en Turismo en España según tipo de contrato. Tercer Trimestre 2016

Fuente: Instituto de Turismo de España, según datos de la EPA, tercer trimestre de 2016

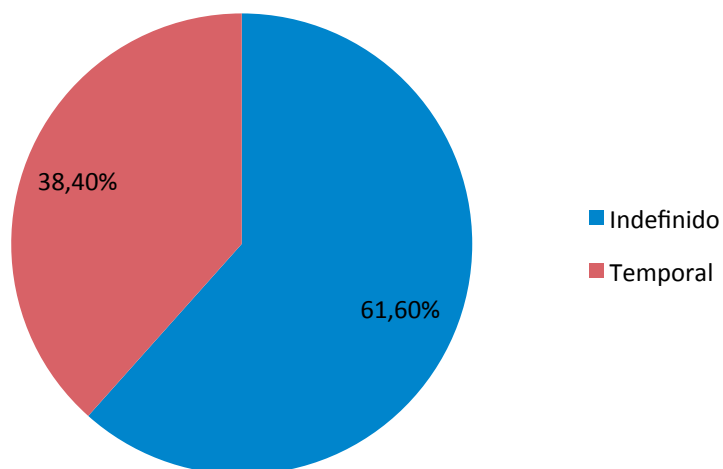


Gráfico nº 23. Porcentaje de Asalariados en Turismo en España según tipo de contrato. Tercer Trimestre 2016  
Fuente: Instituto e Turismo de España, según datos de la EPA, tercer trimestre de 2016

Los asalariados con contrato indefinido en turismo muestran una tendencia de crecimiento desde el segundo trimestre de 2014, alcanzando en el tercer trimestre de 2016 una variación interanual del 6,3%. Por su parte los asalariados con contrato temporal comenzaron su tendencia de aumentos con antelación, en el tercer trimestre de 2013, no decayendo desde entonces y situándose la subida en el tercer trimestre de 2016 en el 7,8%.

En la mayoría de las comunidades autónomas los ocupados en turismo experimentaron notables crecimientos en términos relativos, siendo la Comunidad Valenciana y el País Vasco las que presentaron tasas más altas, del 12% y del 14% respectivamente. Tradicionalmente Canarias y Baleares son las comunidades con mayor dependencia del sector turístico en términos de ocupados, ya que el 31,9% y el 29% de sus ocupados están vinculados a una actividad turística. Este trimestre la Comunidad Valenciana es la que más ha aumentado esta dependencia hasta alcanzar una proporción del 15,3%. En el tercer trimestre, el 74,6% del empleo turístico, estaba concentrado en las comunidades con más flujos turísticos: la Comunidad de Madrid, Cataluña, Andalucía, la comunidad Valenciana, Canarias y Baleares.

| <b>Ocupados en turismo en las comunidades autónomas<br/>Tercer Trimestre 2016</b> |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Andalucía                                                                         | 414.909 |
| Aragón                                                                            | 55.457  |
| Asturias                                                                          | 54.990  |
| Baleares                                                                          | 182.759 |
| Canarias                                                                          | 236.445 |
| Cantabria                                                                         | 30.320  |
| Castilla-La Mancha                                                                | 83.792  |
| Castilla y León                                                                   | 105.185 |
| Cataluña                                                                          | 431.327 |
| C. Valenciana                                                                     | 297.823 |
| Extremadura                                                                       | 29.692  |
| Galicia                                                                           | 116.867 |
| C. Madrid                                                                         | 358.237 |
| Murcia                                                                            | 48.189  |
| Navarra                                                                           | 23.943  |
| País Vasco                                                                        | 88.844  |
| La Rioja                                                                          | 11.156  |
| Ceuta y Melilla                                                                   | 5.971   |

Tabla nº 21. Ocupados en turismo en las comunidades autónomas. Tercer Trimestre 2016

Fuente: Instituto e Turismo de España, según datos de la EPA, tercer trimestre de 2016

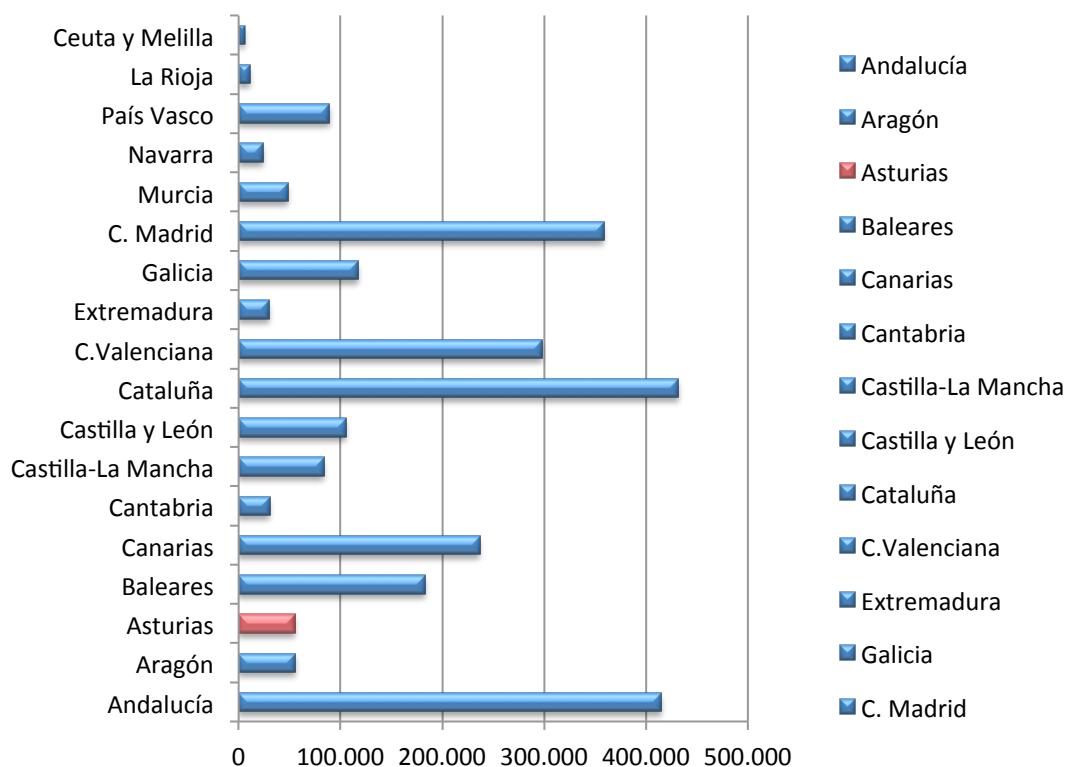


Gráfico nº 24. Ocupados en turismo en las comunidades autónomas. Tercer Trimestre 2016  
Fuente: Instituto e Turismo de España, según datos de la EPA, tercer trimestre de 2016

En Asturias, el sector del Turismo presenta una situación positiva en lo relativo a las cifras de paro, observando una ligera mejoría desde el año 2013, periodo en el que la cifra de parados se situaba en las 14.167 personas frente a las 13.850 del año 2015.

| Evolución del paro sector turismo en Asturias. 2011-2015 |        |
|----------------------------------------------------------|--------|
| 2011                                                     | 11.298 |
| 2012                                                     | 13.135 |
| 2013                                                     | 14.167 |
| 2014                                                     | 14.031 |
| 2015                                                     | 13.852 |

Tabla nº 22. Evolución del paro sector turismo en Asturias. 2011-2015  
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

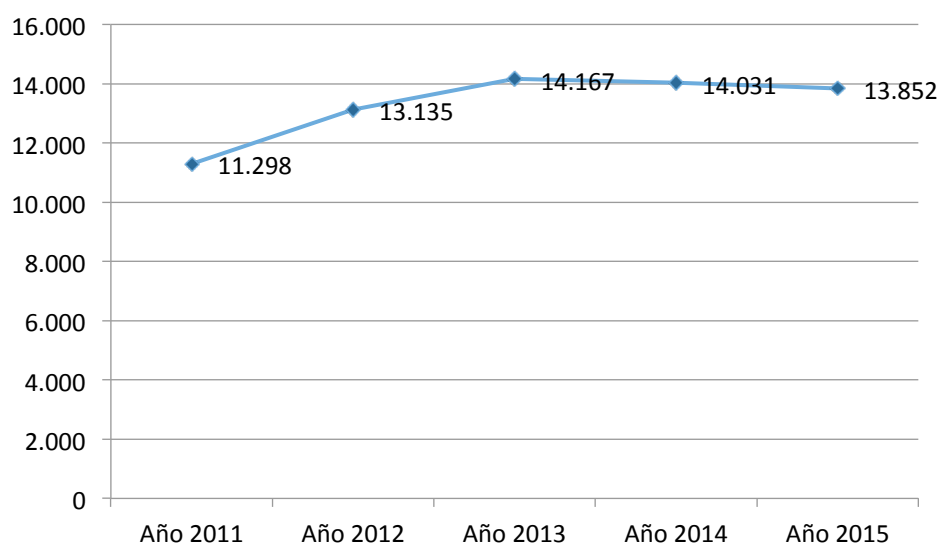


Gráfico nº 25. Evolución del paro sector turismo en Asturias. 2011-2015  
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

Por lo que respecta al perfil de la persona desempleada en el sector, podemos señalar que destacan las personas del sexo femenino, en el segmento etario de 25 a 44 años de edad, y con un nivel de estudios de ESO o inferior.

| Sexo    | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Hombres | 3.263    | 4.086    | 4.584    | 4.559    | 4.471    |
| Mujeres | 8.034    | 9.049    | 9.583    | 9.471    | 9.380    |

Tabla nº 23. Paro según sexo en el sector turismo en Asturias. 2011-2015  
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

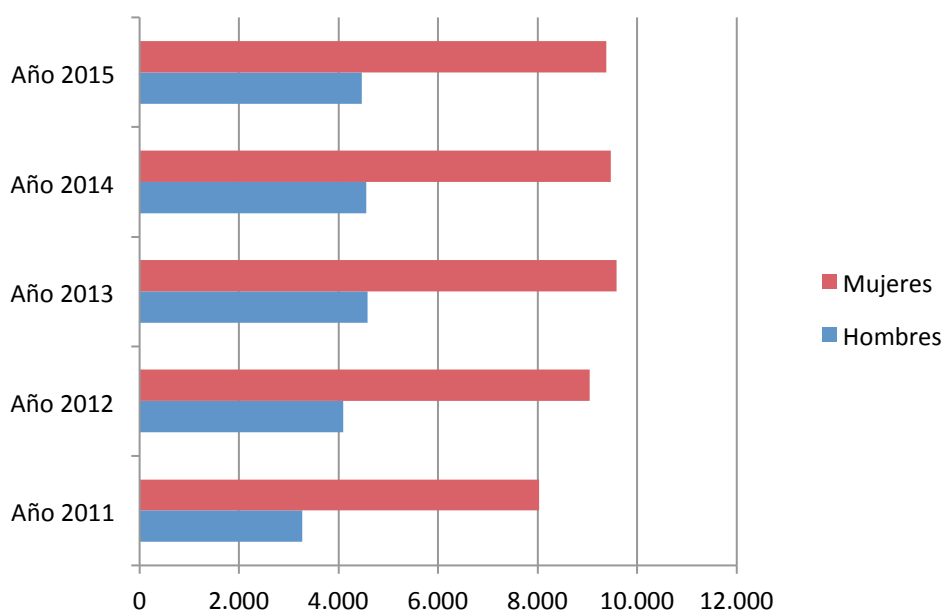


Gráfico nº 26. Paro según sexo en el sector turismo en Asturias. 2011-2015  
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

| Grupo de edad | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Menor de 25   | 1.151    | 1.229    | 1.157    | 1.002    | 893      |
| 25-44         | 6.278    | 7.358    | 7.849    | 7.613    | 7.328    |
| Mayor de 45   | 3.867    | 4.549    | 5.162    | 5.415    | 5.633    |

Tabla nº 24. Paro según grupos de edad en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

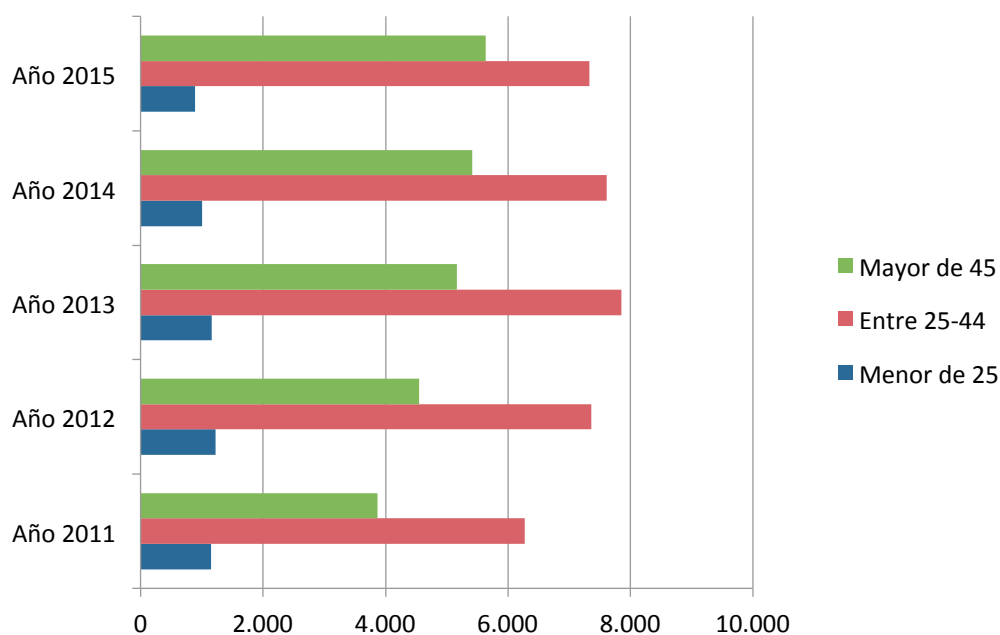


Gráfico nº 27. Paro según grupos de edad en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

| Estudios       | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Inferior a ESO | 3.294    | 3.786    | 4.152    | 4.530    | 4.708    |
| ESO            | 4.694    | 5.362    | 5.659    | 5.121    | 4.803    |
| FPGM           | 683      | 843      | 940      | 954      | 951      |
| FPGS           | 1.462    | 1.720    | 1.808    | 1.782    | 1.741    |
| Bachiller      | 512      | 636      | 727      | 776      | 777      |
| Universitarios | 654      | 791      | 882      | 867      | 875      |

Tabla nº 25. Paro según estudios en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

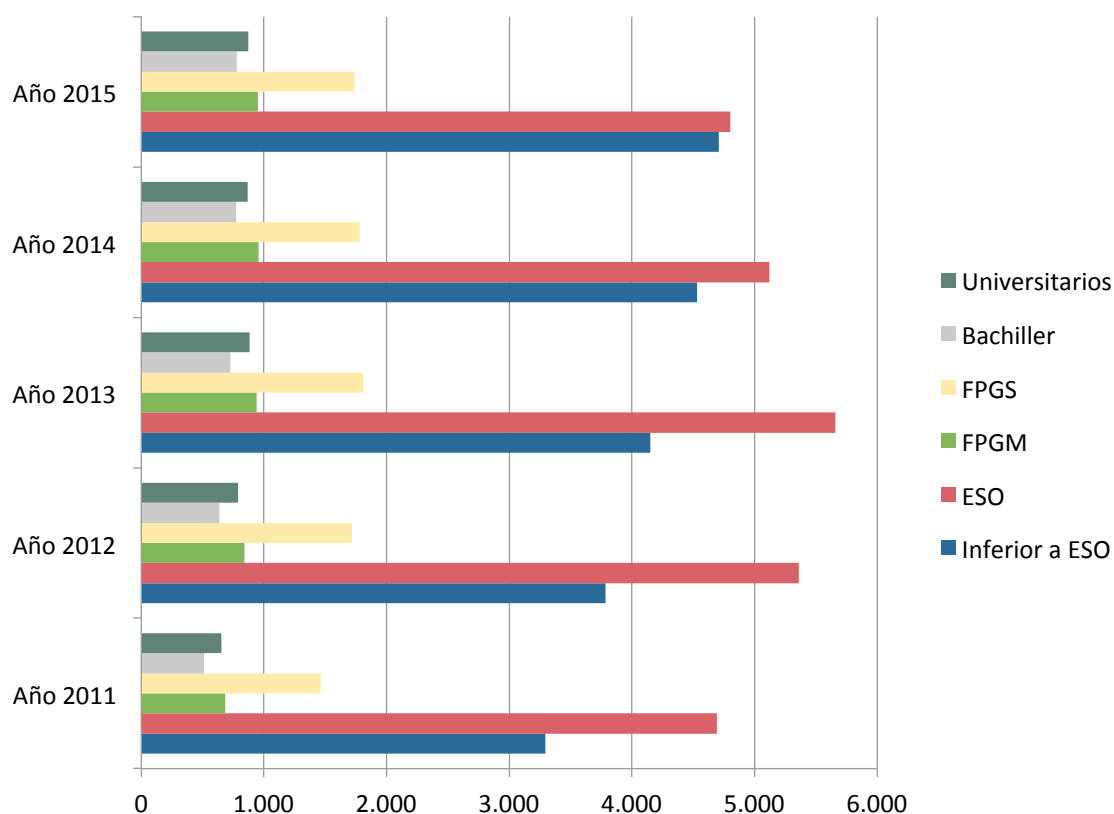


Gráfico nº 28. Paro según estudios en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

En lo relativo a las ocupaciones demandadas por las personas paradas, señalar que las ocupaciones de camarero y cocinero son las más destacadas como primera ocupación demandada. En el otro sentido, las ocupaciones menos demandadas son las de acompañante-transfer, jefe de cocina, director de hotel y encargado de restaurante.

| Ocupación                     | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Director Hotel                | 21       | 23       | 24       | 23       | 22       |
| Recepcionista                 | 256      | 278      | 308      | 322      | 298      |
| Camarero de pisos             | 455      | 486      | 517      | 518      | 510      |
| Encargado restaurante         | 31       | 31       | 31       | 30       | 33       |
| Camarero                      | 3.221    | 3.768    | 4.109    | 4.062    | 4.004    |
| Jefe de cocina                | 13       | 19       | 20       | 13       | 13       |
| Cocinero                      | 1.860    | 2.031    | 2.136    | 2.092    | 2.036    |
| Ayudante de cocina            | 269      | 320      | 342      | 345      | 387      |
| Guía de turismo               | 120      | 137      | 140      | 132      | 119      |
| Acompañante-Transfer          | 3        | 4        | 5        | 7        | 5        |
| Empleado de agencia de viajes | 157      | 173      | 186      | 169      | 147      |

Tabla nº 26. Parados por primera ocupación demandada en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

<sup>10</sup> Las ocupaciones recogidas en esta tabla son las que aparecen desagregadas y claramente individualizadas según el Código Nacional de Ocupaciones (CNO), si bien no son todas las ocupaciones analizadas en este estudio, dado que para el resto de ocupaciones no existe una correspondencia exacta en denominación y su inclusión podría desvirtuar el resultado cuantitativo.

Asimismo, exponemos a continuación las ocupaciones restantes demandadas por las personas paradas (dado que es posible demandar hasta un máximo de seis ocupaciones). En este resumen podemos apreciar de nuevo las preferencias destacadas hacia las ocupaciones de camarero y cocinero, destacando también tanto la de camarero de pisos como, en menor medida, las de recepcionista y ayudante de cocina.

| <b>Parados por segunda ocupación demandada en el Sector Turismo (medias anuales)</b> |                 |                 |                 |                 |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Ocupación</b>                                                                     | <b>Año 2011</b> | <b>Año 2012</b> | <b>Año 2013</b> | <b>Año 2014</b> | <b>Año 2015</b> |
| Director Hotel                                                                       | 58              | 64              | 61              | 60              | 58              |
| Recepcionista                                                                        | 1.269           | 1.443           | 1.518           | 1.496           | 1.388           |
| Camarero de pisos                                                                    | 3.782           | 4.169           | 4.245           | 4.244           | 4.199           |
| Encargado restaurante                                                                | 72              | 86              | 89              | 108             | 111             |
| Camarero                                                                             | 9.491           | 11.462          | 12.588          | 12.570          | 12.450          |
| Jefe de cocina                                                                       | 32              | 43              | 45              | 34              | 32              |
| Cocinero                                                                             | 6.138           | 6.911           | 7.396           | 7.438           | 7.446           |
| Ayudante de cocina                                                                   | 1.975           | 2.301           | 2.479           | 2.537           | 2.646           |
| Guía de turismo                                                                      | 778             | 913             | 954             | 910             | 832             |
| Acompañante-Transfer                                                                 | 75              | 90              | 86              | 82              | 78              |
| Empleado de agencia de viajes                                                        | 750             | 881             | 928             | 875             | 781             |

Tabla nº 27. Parados por segunda ocupación demandada en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

Respecto a las contrataciones en el sector Turismo en Asturias, señalar que se observa un comportamiento extraordinariamente ascendente desde el año 2011. Si bien el año 2011 presenta la cifra de 46.601 contratos celebrados, la misma evoluciona hasta los 76.474 en el año 2015, con una tendencia de ascenso constante.

| <b>Evolución de los contratos sector turismo en Asturias. 2011-2015</b> |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2011                                                                    | 46.601 |
| 2012                                                                    | 52.310 |
| 2013                                                                    | 57.126 |
| 2014                                                                    | 66.050 |
| 2015                                                                    | 76.474 |

Tabla nº 28. Evolución de los contratos en el sector turismo en Asturias. 2011-2015

Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

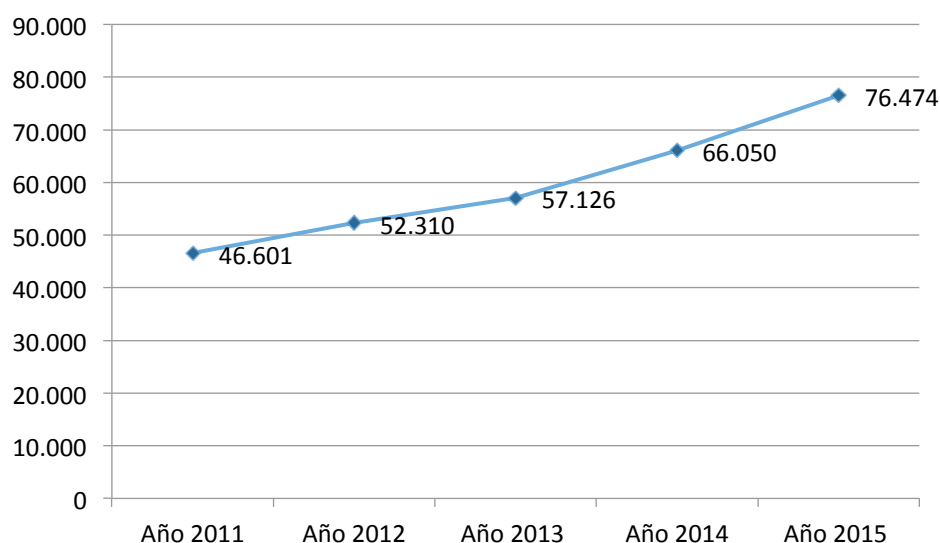


Gráfico nº 29. Evolución de los contratos en el sector turismo en Asturias. 2011-2015  
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

Las contrataciones señaladas anteriormente se han realizado en toda la variedad de ocupaciones que conforman el sector, en totales muy distintos dependiendo de cada ocupación. Destaca la ocupación de camarero, con 56.544 contrataciones celebradas en el año 2015, y también aunque en menor medida las de cocinero y ayudante de cocina, con 7.026 y 10.645 contrataciones realizadas. En otro sentido, las ocupaciones de director de hotel, encargado de restaurante y jefe de cocina, son las que presentan menor contratación.

Se muestran a continuación los contratos celebrados en cada una de las ocupaciones:

| Contratación según ocupaciones Sector Turismo en Asturias <sup>11</sup> |          |          |          |          |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ocupación                                                               | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
| Director Hotel                                                          | 26       | 19       | 19       | 21       | 20       |
| Recepcionista                                                           | 700      | 742      | 755      | 977      | 1.207    |
| Encargado restaurante                                                   | 23       | 16       | 21       | 20       | 33       |
| Camarero                                                                | 34.611   | 39.366   | 42.849   | 49.004   | 56.544   |
| Jefe de cocina                                                          | 83       | 86       | 78       | 70       | 47       |
| Cocinero                                                                | 5.543    | 4.789    | 5.287    | 5.734    | 7.026    |
| Ayudante de cocina                                                      | 4.639    | 6.072    | 7.116    | 9.245    | 10.645   |
| Guía de turismo                                                         | 518      | 460      | 601      | 566      | 449      |
| Acompañante-Transfer                                                    | 176      | 404      | 52       | 42       | 41       |
| Empleado de agencia de viajes                                           | 130      | 84       | 89       | 74       | 118      |

Tabla nº 29. Contratación según ocupaciones en el sector turismo en Asturias. 2011-2015  
Fuente: Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

<sup>11</sup> Las ocupaciones recogidas en esta tabla son las que aparecen desagregadas y claramente individualizadas según el Código Nacional de Ocupaciones (CNO), si bien no son todas las ocupaciones analizadas en este estudio, dado que para el resto de ocupaciones no existe una correspondencia exacta en denominación y su inclusión podría desvirtuar el resultado cuantitativo.

Los expertos consultados indican la importante cifra de contratación, si bien de carácter estacional, relativa a la ocupación “monitor de turismo activo”. Resaltan igualmente que es una ocupación de difícil cobertura, dado que la práctica totalidad de empresas asturianas del sector (120 empresas) se encuentran con especiales dificultades para cubrir sus vacantes. Consideran que las personas desempleadas no cuentan con la debida formación específica y que en la mayoría de las contrataciones realizadas deben recurrir a “monitores de tiempo libre”. Además, entienden que es una ocupación con perspectivas de empleo positivas, tanto por el potencial que tiene este territorio para ofrecer un producto muy atractivo, fruto de la combinación de varias actividades de turismo activo, como por el cambio en los hábitos de consumo del cliente potencial de estos servicios. Es un cliente activo en la compra, que busca y selecciona las mejores actividades ofertadas, compra en primer lugar las actividades, y posteriormente el alojamiento.

## 5. OFERTA FORMATIVA

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

### La formación universitaria

En Asturias, la formación universitaria asociada al sector de forma directa, se limita al Grado en Turismo, de 4 años de duración, ofertado tanto en la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos” de Gijón, como en la Facultad de Turismo de Oviedo, centro adscrito privado. Se ofertan igualmente estudios universitarios en “HUNI Hotel School” en el campus de Llanes. La entidad ofrece un programa formativo encaminado a la obtención de una doble titulación, el Grado en Turismo por la Universidad de Oviedo más un título propio en Administración y Dirección Hotelera.

El objetivo general del título de Grado en Turismo es formar a profesionales capaces de realizar labores de gestión empresarial, promoción, comercialización y planificación turística, tanto en el conjunto de una organización como en cualquiera de sus áreas funcionales. Las personas graduadas en turismo optarán a opciones profesionales diversas, las más habituales son las de dirección de hotel, dirección de agencia de viajes, guía turístico y recepción.

Según un análisis sobre las tendencias y perspectivas de contratación para 2015 realizado por Randstad, se señala al sector del turismo y hostelería como uno de los tres sectores con mejores expectativas de contratación de personal. Ahora bien, la importancia del dominio de idiomas para los titulados queda patente en los datos que arroja el “VI Informe Spring Professional”. Según dicho informe el 36,85% de las ofertas de empleo para estos profesionales requiere el dominio de idiomas. En concreto, el 87,19% de las ofertas requieren inglés, frente al 7,33% que requieren francés y el 6,07% alemán.

En esta tendencia, la Universidad de Oviedo ofrece la opción del Grado bilingüe en Turismo en la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos” de Gijón, en aras de ampliar tanto la capacitación lingüística de los titulados como las posibilidades de acceso al mercado laboral. Para acceder a estos estudios, las personas candidatas deberán haber obtenido como mínimo una nota de 7 en idioma Inglés en las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) o acreditar un nivel B1 de Inglés. Las personas que accedan a la universidad por otra vía tendrán que acreditar un nivel B1 de inglés.

### La Formación Profesional

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 formación profesional en España está integrada por dos subsistemas:

- Subsistema de Formación Profesional Inicial o Reglada
- Subsistema de Formación Profesional para el Empleo

## **Formación profesional inicial o reglada**

La formación profesional del sistema educativo en España es, en la actualidad, una de las enseñanzas más cercanas al mercado de trabajo, debido a su amplia oferta formativa, a su carácter modular y a la flexibilidad en su realización, incluyendo la modalidad a distancia a través de internet. Prepara al alumnado para la actividad en un campo profesional y para adaptarse a las futuras modificaciones laborales, así como para su desarrollo personal y permite su progresión en el sistema educativo.

Las enseñanzas de formación profesional están organizadas en los niveles siguientes;

-Ciclos de Formación Profesional Básica (nivel educativo que sustituye a los antiguos PCPI-Programas de Cualificación Profesional inicial). La realización de este nivel educativo conduce al título de “Profesional Básico” y son enseñanzas de oferta obligatoria y gratuita. Estos ciclos se empiezan a impartir en el curso 2014-2015.

-Ciclos de Formación Profesional de Grado Medio. Conducen al título de “Técnico” y forman parte de la educación secundaria post-obligatoria.

-Ciclos de Formación Profesional de Grado Superior, que conducen al título de “Técnico Superior” y forman parte de la educación superior.

Actualmente existen más de 150 títulos organizados en 26 familias profesionales con los que se podría obtener el título de “Profesional Básico” el título de “Técnico” y el título de “Técnico Superior”. Las familias profesionales correspondientes al sector que nos ocupa son las denominadas “Hostelería y Turismo” y “Actividades físicas y deportivas” y la oferta de titulaciones es la siguiente:

| <b>Tipo de ciclo</b> | <b>Titulación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F.P. Básica          | -Título profesional Básico en Actividades de Panadería y Pastelería<br>-Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería<br>-Título Profesional Básico en Cocina y Restauración                                                                                                                                                                                        |
| Grado Medio          | -Técnico en Cocina y Gastronomía<br>-Técnico en Servicios en Restauración<br>-Técnico en Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural                                                                                                                                                                                                                    |
| Grado Superior       | -Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos<br>-Técnico Superior en Dirección de Cocina<br>-Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración<br>-Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos<br>-Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas<br>-Técnico Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas |

*Tabla nº 30. Titulaciones de formación profesional reglada, familias “Hostelería y Turismo” y “Actividades físicas y deportivas”.  
Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte*

La Formación Profesional **Básica** es un ciclo formativo asociado a una titulación con validez académica y profesional. Para poder acceder a estos estudios el alumnado ha de cumplir con alguno de los requisitos siguientes:

- deberá tener 15 años cumplidos y no superar los diecisiete en el momento del acceso o durante el año natural en curso

- haber cursado el primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria (cursos 1º, 2º y 3º) o, excepcionalmente, haber cursado el segundo curso de la Educación Secundaria Obligatoria
- haber propuesto el equipo docente a los padres, madres o tutores legales la incorporación del alumno o alumna a un ciclo de Formación Profesional Básica, cuando el grado de adquisición de competencias así lo aconseje.

Los estudios de Formación Profesional Básica tienen una duración de 2 cursos académicos (2.000 horas) de formación teórico-práctica. El título profesional básico tendrá los mismos efectos laborales que el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria para el acceso a empleos públicos y privados.

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.

Son enseñanzas de organización modular, constituida por áreas de conocimientos teórico-prácticos en función de los diversos campos profesionales. Su duración es de 2000 horas distribuidas en dos cursos académicos e incluyen un período de formación práctica en centros de trabajo, de carácter obligatorio, con una duración de 370 horas.

El acceso a estos ciclos requiere el cumplimiento al menos de alguna de las siguientes condiciones:

-Estar en posesión de alguno de los siguientes títulos

Título de Graduado en ESO

Título profesional Básico

Título de Técnico o de Técnico Superior

-Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP).

-Haber superado la prueba de acceso a ciclos formativos de grado medio, y tener 17 años cumplidos en el año de realización de la prueba.

-Haber superado la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años.

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.

Son enseñanzas de organización modular, constituida por áreas de conocimientos teórico-prácticos en función de los diversos campos profesionales. Su duración es de 2000 horas distribuidas en dos cursos académicos e incluyen un período de formación práctica en centros de trabajo, de carácter obligatorio, con una duración de 370 horas.

Para cursar un Ciclo Formativo de Grado Superior se necesita:

-Título de Bachiller o certificado acreditativo de haber superado todas las materias del Bachillerato.

-Haber superado el segundo curso de cualquier modalidad de bachillerato experimental.

-Estar en posesión de un título de Técnico (Formación Profesional de Grado Medio).

-Estar en posesión de un Título de Técnico Superior, Técnico Especialista o equivalente a efectos académicos.

-Haber superado el Curso de Orientación Universitaria (COU).

-Estar en posesión de cualquier titulación Universitaria o equivalente.

-Haber superado la prueba a ciclos formativos de grado superior (se requiere tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico).

-Haber superado la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años.

Merece una mención en este apartado, el **proyecto ELES**, financiado por la Comisión Europea en el marco del programa Leonardo da Vinci. Es un proyecto que ha sido desarrollado en el período 2012-2015 por 13

socios europeos: instituciones de educación superior europeas y representantes de empresas. La entidad española que ha participado es la Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo (ANETA).

El objetivo del proyecto era definir un programa de estudios europeo para la formación del “Técnico en Actividades de Turismo Activo”. ELESa es el eslabón que faltaba para conectar la visión formativa del sector con las necesidades formativas y de cualificación detectadas por las empresas, en aras de la profesionalización del Técnico en Actividades de Turismo Activo en toda Europa.

Después de un exhaustivo análisis de situación, quedó claro que el “sector del aire libre” debería progresar en el desarrollo de un programa de aprendizaje europeo adecuado para los animadores de exteriores. Además, se reconoció que, para mejorar la movilidad de los trabajadores y promover el concepto de aprendizaje permanente, un enfoque europeo en la formación es la forma adecuada de alcanzar estos objetivos.

El programa concluyó con la definición de un plan de estudios; módulos formativos y contenidos adecuados para capacitar a los técnicos de la forma más enfocada al desempeño. El valor añadido que presenta el programa, es que aúna distintas disciplinas del aire libre dentro del programa formativo: lagos y mar, nieve, tierra y ríos, al considerar como punto de partida cuál es el *“rango de acción de un profesional que debe animar una actividad de turismo activo normal del día a día de una empresa de turismo activo”* y a partir de ese punto diseñar el contenido adecuado para el programa formativo. El profesional debe estar capacitado para manejar un abanico de disciplinas diversas y no contar con una formación simplemente parcelada a una de ellas.

### **Modalidades de formación**

Los distintos ciclos de formación profesional pueden cursarse tanto en modalidad presencial como en modalidad a distancia a través de internet.

La **modalidad presencial** se estudia en los centros educativos, con la asistencia regular a clase. Puede realizarse tanto en los centros ordinarios (públicos y privados), centros integrados de formación profesional y centros de referencia nacional.

La modalidad de formación profesional **a distancia** tiene como finalidad la formación de carácter profesional, para personas que deseen mejorar su cualificación profesional o prepararse para el ejercicio de otras profesiones y a las que sus circunstancias sociales, laborales o familiares les impiden cursar ciclos formativos en modalidad presencial.

El sistema ofrece, además, la opción de obtener directamente los títulos de formación profesional sin necesidad de cursar las enseñanzas de Ciclos Formativos de grado medio y grado superior de forma presencial o a distancia. Para ello, se convocan anualmente **pruebas para la obtención directa del título**. En la convocatoria se determinan qué títulos se convocan, los centros docentes públicos designados para la realización de estas pruebas, el período de matriculación y las fechas de realización. Están destinadas a personas que ya tienen una importante formación y/o experiencia en un determinado campo profesional pero no disponen del título.

### **Formación profesional para el empleo en el ámbito laboral**

El Sistema de Formación para el Empleo es el que se encarga de formar y capacitar a las personas para el trabajo y actualizar sus competencias y conocimientos a lo largo de su vida profesional. Actualmente, el marco normativo es la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

La transformación del modelo de formación profesional para el empleo no acaba con la aprobación de esta ley. En su desarrollo se aprobará un nuevo real decreto y una orden ministerial que derogarán la totalidad del marco jurídico vigente, constituido por el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, y todas las normas que lo desarrollan.

Sin embargo, este desarrollo normativo posterior no implica demora en la puesta en marcha de los elementos esenciales del nuevo modelo de formación profesional para el empleo, que serán de aplicación a partir de la entrada en vigor de la presente ley.

Por ello, la disposición transitoria primera establece que se mantendrá vigente el citado Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, así como su normativa de desarrollo, sólo en aquellos aspectos en los que no pueda ser de aplicación directa lo establecido en la ley hasta tanto no se desarrolle reglamentariamente lo previsto en la misma, detallándose las previsiones que sí serán de aplicación directa para mayor seguridad jurídica.

Las distintas iniciativas de la formación profesional para el empleo son las siguientes:

- La formación programada por las empresas para sus trabajadores
- La oferta formativa de las administraciones competentes para trabajadores ocupados, constituida por los programas de formación sectoriales y los programas de formación transversales, así como los programas de cualificación y reconocimiento profesional.
- La oferta de las administraciones competentes para trabajadores desempleados, que incluye los programas de formación dirigidos a cubrir las necesidades detectadas por los servicios públicos de empleo, los programas específicos de formación y los programas formativos con compromisos de contratación.
- Otras iniciativas como los permisos individuales de Formación (PIF), Formación en alternancia con el empleo, Formación de empleados públicos, Formación privada para la obtención de certificado de profesionalidad, Formación de las personas en situación de privación de libertad y Formación de los militares de tropa y marinería.

Podrán impartir formación profesional para el empleo:

- Las empresas que desarrollen acciones formativas para sus propios trabajadores o para desempleados, bien con compromiso de contratación u otro acuerdo con los servicios públicos de empleo.
- Las Administraciones públicas competentes en materia de formación profesional para el empleo, bien a través de centros propios adecuados para impartir formación o bien mediante convenios con entidades o empresas públicas que estén acreditadas y/o inscritas para impartir la formación. Se consideran centros propios los Centros de Referencia Nacional y los Centros Integrados de Formación profesional de titularidad pública.
- Las entidades de formación, públicas o privadas, acreditadas y/o inscritas en el correspondiente registro, para impartir formación profesional para el empleo, incluidos los Centros Integrados de Formación Profesional de titularidad privada.

Por lo que se refiere a las acciones formativas a ofrecer, el **“Catálogo de Especialidades Formativas”**, será referente común de toda la oferta formativa que se programe para los trabajadores desempleados y ocupados y será objeto de actualización permanente. El Servicio público de empleo estatal mantendrá actualizado dicho Catálogo, que contendrá toda la oferta formativa desarrollada en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, incluida la dirigida a la obtención de Certificados de Profesionalidad, así como los requerimientos mínimos tanto del personal docente y de los participantes como de las instalaciones y equipamientos para la impartición de cada especialidad formativa.

En la iniciativa de formación programada por las empresas para sus trabajadores, no será obligatorio que las acciones formativas estén referenciadas a las especialidades formativas del citado Catálogo. Estas acciones deben guardar relación con la actividad empresarial y desarrollarse con la flexibilidad necesaria en sus contenidos para atender las necesidades formativas de la empresa de manera ágil y ajustar las competencias de sus trabajadores a los requerimientos cambiantes.

A partir del 1 de enero de 2016, la formación profesional para el empleo puede impartirse.

- De forma presencial
- A través de teleformación, bajo plataformas y contenidos accesibles a las personas con discapacidad
- De forma mixta, mediante la combinación de las dos modalidades anteriores.

En la actualidad, por lo que se refiere al sector Turismo, el Catálogo de Especialidades formativas es el siguiente:

| Especialidades Formativas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>-Operaciones básicas de pisos en alojamientos</b></p> <p><b>-Operaciones básicas de cocina</b></p> <p><b>-Operaciones básicas de pastelería</b></p> <p><b>-Operaciones básicas de restaurante y bar</b></p> <p><b>-Operaciones básicas de catering</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>-Cocina</b></p> <p><b>-Servicio de bar y cafetería</b></p> <p><b>-Repostería</b></p> <p><b>-Servicios de restaurante</b></p> <p><b>-Alojamiento rural</b></p> <p><b>-Guía por itinerarios en bicicleta</b></p> <p><b>-Guía de espeleología</b></p> <p><b>-Guía por barrancos secos o acuáticos</b></p> <p><b>-Guía por itinerarios ecuestres en medio natural</b></p> <p><b>-Guía por itinerarios de baja y media montaña</b></p> <p><b>-Socorrismo en instalaciones acuáticas</b></p> <p><b>-Balizamiento de pistas, señalización y socorrismo en espacios naturales</b></p> <p><b>-Socorrismo en espacios acuáticos naturales</b></p> |
| <p><b>-Gestión de pisos y limpieza en alojamientos</b></p> <p><b>-Recepción en alojamientos</b></p> <p><b>-Creación y gestión de viajes combinados y eventos</b></p> <p><b>-Venta de productos y servicios turísticos</b></p> <p><b>-Sumillería</b></p> <p><b>-Dirección y producción en pastelería</b></p> <p><b>-Dirección y producción en cocina</b></p> <p><b>-Dirección en restauración</b></p> <p><b>-Gestión de procesos en servicio de restauración</b></p> <p><b>-Coordinación de servicios de socorrismo en instalaciones y espacios naturales acuáticos</b></p>                                                                    |

⓪ Especialidad conducente a la obtención de certificado de profesionalidad de nivel 1

Ⓛ Especialidad conducente a la obtención de certificado de profesionalidad de nivel 2

Ⓜ Especialidad conducente a la obtención de certificado de profesionalidad de nivel 3

El certificado de profesionalidad es el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Estos certificados reconocen la

capacitación para el desarrollo de una actividad laboral. Los certificados de profesionalidad constan de tres niveles de cualificación profesional, siendo el 1 el más básico y el 3 el más complejo. Para acceder a cada uno de ellos, se tienen que cumplir alguno de estos requisitos:

- Nivel 1: no se requieren requisitos formativos ni profesionales.
- Nivel 2: Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio, Certificado de profesionalidad del mismo nivel, Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional o prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años.
- Nivel 3: Título de Bachillerato, Certificado de profesionalidad del mismo nivel, Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Superior, Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia profesional, Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 y/o 45 años.

Desde el año 2012 contamos con una nueva modalidad de oferta, la [Formación Profesional Dual](#), modalidad mixta de empleo y formación que alterna la actividad laboral en una empresa con la actividad formativa, y cuyo respaldo normativo está recogido en la Ley Orgánica 8/2013 para la Mejora de la Calidad Educativa y en el Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la [Formación Profesional Dual](#).

A los efectos del anterior Real Decreto, tendrá la consideración de formación profesional dual tanto los proyectos desarrollados en el sistema educativo como la actividad formativa inherente a los contratos para la formación y el aprendizaje.

Los proyectos de FP Dual en el sistema educativo combinan los procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación y se caracterizan por realizarse en régimen de alternancia entre el centro educativo y la empresa, con un número de horas o días de estancia de duración variable entre el centro de trabajo y en el centro educativo. Dichos proyectos tienen las siguientes finalidades:

- a) Incrementar el número de personas que puedan obtener un título de enseñanza secundaria postobligatoria a través de las enseñanzas de formación profesional.
- b) Conseguir una mayor motivación en el alumnado disminuyendo el abandono escolar temprano.
- c) Facilitar la inserción laboral como consecuencia de un mayor contacto con las empresas.
- d) Incrementar la vinculación y corresponsabilidad del tejido empresarial con la formación profesional.
- e) Potenciar la relación del profesorado de formación profesional con las empresas del sector y favorecer la transferencia de conocimientos.
- f) Obtener datos cualitativos y cuantitativos que permitan la toma de decisiones en relación con la mejora de la calidad de la formación profesional.

Podrán participar en estos proyectos los centros docentes autorizados para impartir ciclos formativos de formación profesional y que establezcan convenios de colaboración con empresas del sector correspondiente, de acuerdo con lo que determine la normativa autonómica. El proyecto de formación profesional dual deberá ser autorizado por la Administración educativa correspondiente y se formalizará a través de un convenio con la empresa colaboradora en las condiciones que las Administraciones educativas establezcan.

Por lo que se refiere a la actividad formativa inherente al contrato para la formación y el aprendizaje, señalar que la misma tiene como objetivo la cualificación profesional de las personas trabajadoras en un régimen de alternancia con la actividad laboral retribuida en una empresa, y será la necesaria para la obtención de un título de formación profesional de grado medio o superior o de un certificado de profesionalidad o, en su caso, certificación académica o acreditación parcial acumulable.

### Oferta formativa en Asturias

Por lo que respecta a la **Formación Profesional Inicial o Reglada**, la oferta en Asturias en el sector Turismo, Familias Profesionales “Hostelería y Restauración” y “Actividades Físicas y Deportivas” es la siguiente:

| Ciclo     | Estudios                                                           | Oferta en Asturias | Centro                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FP Básica | Título profesional Básico en Actividades de Panadería y Pastelería | NO                 |                                                                                                                 |
|           | Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería              | NO                 |                                                                                                                 |
|           | Título Profesional Básico en Cocina y Restauración                 | SI<br>(Presencial) | -IES de Llanes (Llanes)<br>-IES Marqués de Casariego (Tapia de Casariego)<br>-IES Leopoldo Alas Clarín (Oviedo) |

Tabla nº 31. Oferta de formación profesional básica en Asturias, sector Turismo  
Fuente: Educastur

| Ciclo | Estudios                                                           | Oferta en Asturias               | Centro                                                                                                                                                                                                           |
|-------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CFGM  | Cocina y Gastronomía                                               | SI<br>(Presencial y a Distancia) | -IES de Llanes (Llanes)<br>-IES Marqués de Casariego (Tapia de Casariego)<br>-IES Leopoldo Alas Clarín (Oviedo)<br>-CIFP Hostelería y Turismo (Gijón)<br>-IES Valle de Aller (Moreda)<br>-IES de Pravia (Pravia) |
|       | Servicios en Restauración                                          | SI<br>(Presencial y a Distancia) | -IES Valle de Aller (Moreda)<br>-CIFP Hostelería y Turismo (Gijón)                                                                                                                                               |
|       | Conducción de Actividades Físicas y Deportivas en el medio natural | SI<br>(Presencial)               | -CIFP de los sectores Industrial y de Servicios (Gijón)<br>-IES Santa Cristina de Lena (Pola de Lena)<br>-IES Ramón Areces (Grado)                                                                               |

Tabla nº 32. Oferta de ciclos formativos de grado medio en Asturias, sector turismo  
Fuente: Educastur

El CIFP de Hostelería y Turismo de Gijón, ofrece la modalidad a distancia para los Ciclos Formativos “Cocina y Gastronomía” y “Servicios de Restauración”.

| Ciclo | Estudios                                      | Oferta en Asturias             | Centro                                                                                                                                                                                        |
|-------|-----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CFGS  | Agencia de Viajes y Gestión de Eventos        | SI<br>(Presencial)             | -CIFP de Hostelería y Turismo (Gijón)<br>-IES La Magdalena (Avilés)                                                                                                                           |
|       | Gestión de Alojamientos Turísticos            | SI<br>(Presencial y Distancia) | -CIFP de Hostelería y Turismo (Gijón)                                                                                                                                                         |
|       | Guía, Información y Asistencia Turísticas     | SI<br>(Presencial)             | -CIFP de Hostelería y Turismo (Gijón)<br>-IES La Magdalena (Avilés)<br>-IES Río Nora (Pola de Siero)                                                                                          |
|       | Dirección de Servicios de Restauración        | SI<br>(Presencial)             | -CIFP de Hostelería y Turismo (Gijón)                                                                                                                                                         |
|       | Dirección de Cocina                           | SI<br>(Presencial)             | -CIFP de Hostelería y Turismo (Gijón)<br>-IES Valle de Aller (Moreda)<br>-IES de Pravia (Pravia)                                                                                              |
|       | Animación de Actividades Físicas y Deportivas | SI<br>(Presencial)             | -IES Alfonso II (Oviedo)<br>-CPED Escuela del Deporte del Principado de Asturias (Avilés)<br>-CIFP de los Sectores Industrial y de Servicios (Gijón)<br>-IES Corvera de Asturias (Los Campos) |

Tabla nº 33. Oferta de ciclos formativos de grado superior en Asturias, sector Turismo  
Fuente: Educastur

Como se puede observar en las tablas anteriores, la oferta existente en Asturias cubre la práctica totalidad de las titulaciones existentes en la actualidad, con la salvedad de oferta para la Formación Profesional Básica, centrada solamente en una de las tres titulaciones existentes.

Las personas matriculadas en estudios de las familias objeto de estudio en los tres últimos cursos académicos, oscilan en torno a las 1.500 personas y se reparten principalmente en los ciclos formativos de grado medio y de grado superior, dado que en el nivel de formación básica no se contaba con oferta formativa hasta el curso 2014-2015. El ciclo formativo de grado superior, es el que recibe más estudiantes. En general, se ha visto un incremento de estudiantes en el curso 2014-2015.

| Matriculados | Curso 2012-2013 | Curso 2013-2014 | Curso 2014-2015 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| FPB          | No oferta       | No oferta       | 34              |
| CFGM         | 783             | 668             | 706             |
| CFGS         | 779             | 764             | 837             |
| <b>Total</b> | <b>1562</b>     | <b>1432</b>     | <b>1574</b>     |

Tabla nº 34. Personas matriculadas en FP en Asturias sector Turismo, 2012-2015  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

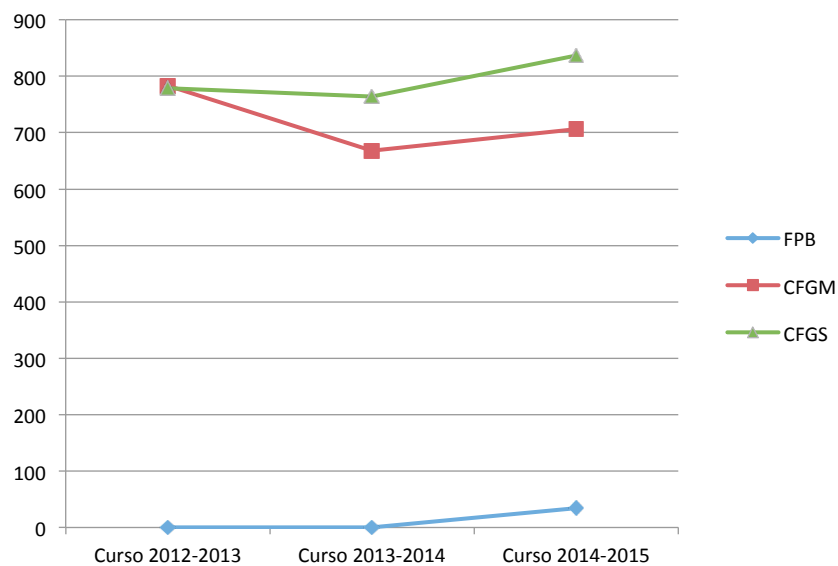


Gráfico nº 30. Personas matriculadas en FP en Asturias sector Turismo, 2012-2015

Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

En lo relativo a las personas tituladas, la cifra total por curso académico se sitúa en torno a las 300 personas. Obviando la formación profesional básica, el nivel formativo donde también destacan los titulados es el de ciclos formativos de grado superior, observando una importante evolución de titulaciones para el curso 2014-2015.

| Titulados    | Curso 2012-2013 | Curso 2013-2014 | Curso 2014-2015 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| FPB          | No oferta       | No oferta       | No oferta       |
| CFGM         | 129             | 118             | 145             |
| CFGS         | 166             | 157             | 222             |
| <b>Total</b> | <b>295</b>      | <b>275</b>      | <b>367</b>      |

Tabla nº 35. Personas tituladas en FP en Asturias sector Turismo. 2012-2015

Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

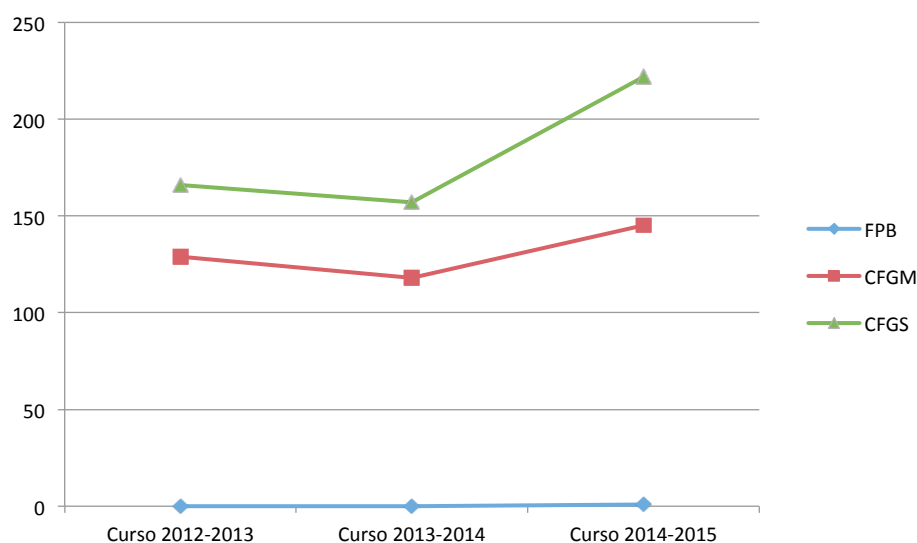


Gráfico nº 31. Personas tituladas en FP en Asturias sector Turismo. 2012-2015  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

Por lo que respecta a los datos de inserción profesional, destaca positivamente la que ha tenido efecto en los dos cursos analizados. Más del 65% de las personas tituladas consiguieron un puesto de trabajo, frente al 13% que permanece en desempleo.

| Inserción          | Curso 2012-2013 | Curso 2013-2014 |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| Trabajando         | 65,9%           | 67,5%           |
| Continúan estudios | 20,8%           | 19,15%          |
| Demandantes        | 13,3%           | 13,35%          |

Tabla nº 36. Inserción personas tituladas en FP en Asturias familia sector Turismo  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

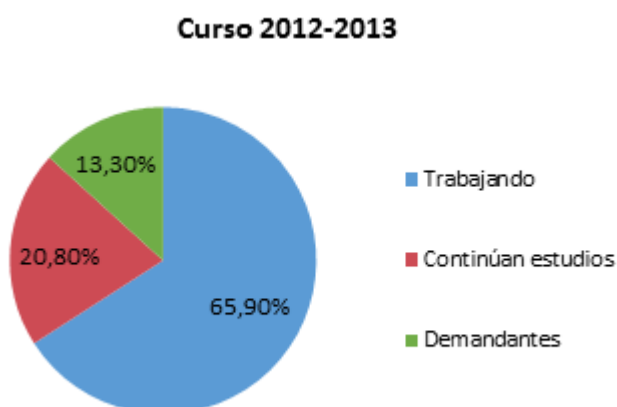


Gráfico nº 32. Inserción personas tituladas en FP en Asturias familia sector Turismo, curso 2012-2013  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

### Curso 2013-2014

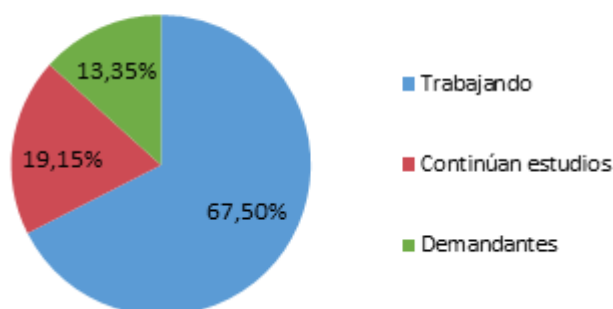


Gráfico nº 33. Inserción personas tituladas en FP en Asturias familia sector Turismo, curso 2013-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

Por lo que se refiere a la **Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral**, señalar que el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias, organismo autónomo que tienen encomendada la gestión de las políticas de empleo, conforme a la Ley 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo y al Decreto 64/2015, de 13 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, realiza anualmente las convocatorias públicas pertinentes para la concesión de subvenciones a distintas entidades privadas y a los centros públicos de formación para el empleo, con destino a la realización de acciones de formación para el empleo, dirigidas tanto a personas desempleadas, como a personas ocupadas.

En breves fechas se resolverá la concesión de las distintas líneas de programación de acciones de formación para 2017, resoluciones que serán publicadas en el Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA) y recogerán tanto las acciones formativas a realizar, como las entidades que las ofrecen. La información detallada relativa a la oferta formativa se puede consultar en el sitio web [www.trabajastur.com](http://www.trabajastur.com).

La oferta de acciones formativas de formación para el empleo realizada en los últimos años, presenta una evolución muy positiva, de las 36 acciones programadas para el año 2012, se pasó a 87 acciones en el año 2014. En la última programación, las del año 2015-2016, la oferta se centró principalmente en las especialidades relacionadas con la hostelería, en menor medida las relacionadas con turismo rural y con una presencia casi testimonial las relacionadas con el turismo activo. Las principales entidades que han impartido esas acciones formativas son la Fundación Escuela de Hostelería de Asturias, Hostelcur S.L., Asociación Empresarial de Hostelería del Principado de Asturias, Unión Hotelera del Principado de Asturias, Afa Formación Continua, el Centro Integrado de Formación Profesional de Hostelería y Turismo de Langreo y el Centro Integrado de Hostelería de Gijón. Las acciones ofertadas por las distintas entidades son las siguientes:

- Operaciones básicas de cocina
- Operaciones básicas de catering
- Cocina
- Ayudante de cocina
- Iniciación a la repostería
- Cocina regional
- Operaciones básicas de restaurante y bar

- Servicios de restaurante
- Servicios de bar y cafetería
- Camarero de bodas y banquetes
- Gestión de procesos de servicio en restauración
- Alojamiento rural
- Gestión de alojamientos turísticos
- Atención de pisos en alojamientos
- Socorrismo en instalaciones acuáticas

|                            | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------------|------|------|------|
| <b>Acciones formativas</b> | 36   | 52   | 87   |

Tabla nº 37. Acciones de Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

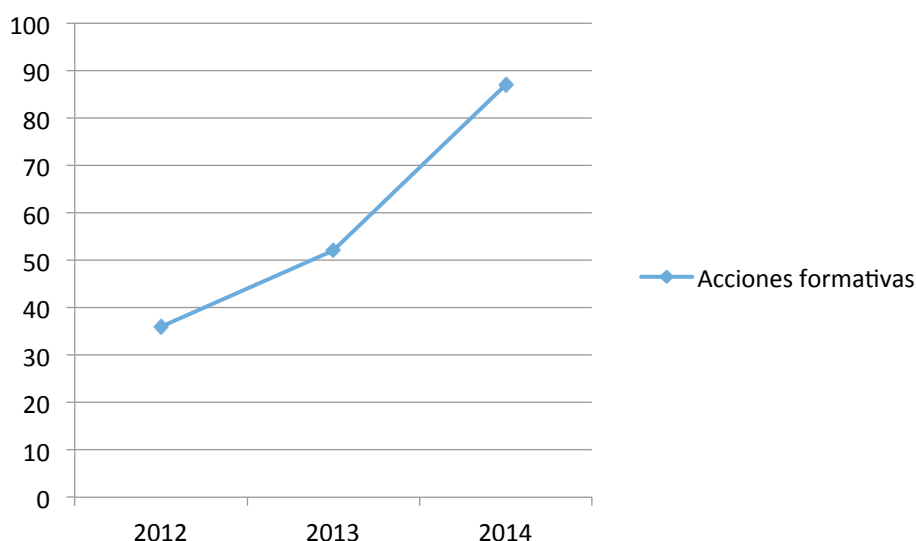


Gráfico nº 34. Acciones de Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

La anterior oferta ha comprendido un total de 20.525 horas en el año 2014, cifra significativamente superior y que casi cuadruplica a la observada en el año 2012 (6.679 horas).

|                           | 2012  | 2013   | 2014   |
|---------------------------|-------|--------|--------|
| <b>Horas de formación</b> | 6.679 | 14.368 | 20.525 |

Tabla nº 38. Horas de formación impartidas en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

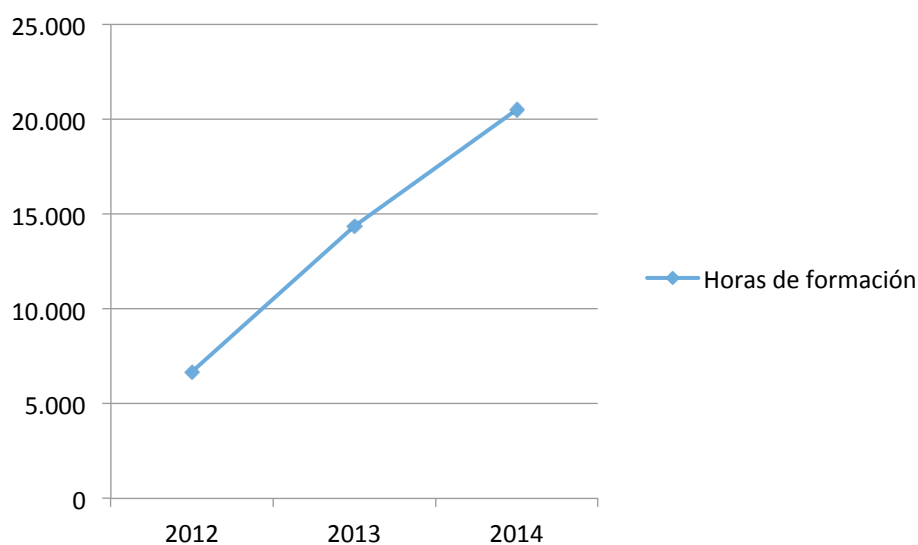


Gráfico n° 35. Horas de formación impartidas en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

Por lo que respecta a las personas participantes en este sistema de formación profesional, señalar que igualmente se contempla una evolución muy positiva, más del doble de participante en el año 2014, 1.276 personas, en relación a las 522 personas participantes en el año 2012.

|                      | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------|------|------|------|
| <b>Participantes</b> | 522  | 749  | 1276 |

Tabla n° 39. Participantes en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

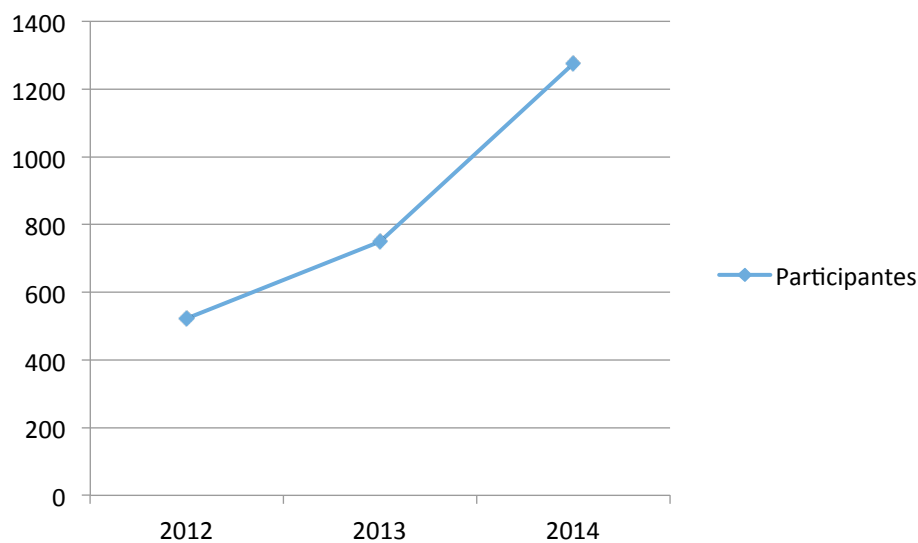


Gráfico n° 36. Participantes en Formación profesional para el empleo en Asturias, sector Turismo, 2012-2014  
Fuente: Consejo de Asturias de la Formación Profesional

## Análisis de las Necesidades Formativas

Dedicamos el presente capítulo al análisis pormenorizado de las necesidades de formación del sector turístico en Asturias, tanto desde un punto de vista general, entendido como marco estructural de la formación, como de las necesidades formativas concretas.

En términos del **marco estructural** debemos señalar los siguientes aspectos:

A la vista de la oferta formativa asociada al sector, podemos concluir que la oferta es aceptable en términos generales, tanto en la formación reglada, como en la formación profesional para el empleo. Por lo que se refiere a esta última, es evidente la evolución positiva tanto en el número de acciones formativas, como de horas de formación y participantes. Si bien es cierto que la oferta está especialmente dirigida a las especialidades directamente relacionadas con los desempeños de hostelería.

Las empresas otorgan gran importancia a la formación, tanto la conducente a los certificados de profesionalidad, como otra formación no conducente pero que pueda resultar un complemento o especialización para profesionalizar todas las tareas que conllevan los desempeños en las ocupaciones del sector. Se considera imprescindible una continua revisión, actualización y adecuación de los contenidos formativos a las necesidades reales de los desempeños. Además, se observa la oportunidad de incluir como formación transversal en los programas formativos conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad de niveles superiores, niveles 2 y 3, las materias de “atención al cliente” e “inglés. Si bien ya están contemplados en algunos de los certificados de profesionalidad, su inclusión debería extenderse prácticamente a todos los que implican relación con el cliente.

Igualmente se otorga una gran importancia a la formación práctica, considerando indispensable que los participantes en cualquier acción formativa dediquen una parte importante de las horas lectivas a la aplicación y desempeño práctico de los conocimientos. Las empresas demandan mayor dedicación horaria a los períodos de prácticas, así como mayor flexibilidad para su realización, especialmente en lo relativo a la oportunidad de realizarlas en fines de semana (para todos los estudiantes, tanto los de formación reglada como de formación para el empleo) y en verano (los estudiantes de formación reglada) dado que son los periodos de mayor actividad en el sector y cuando realmente se podrán preparar para un desempeño eficaz.

En el mismo orden de cosas, las empresas otorgan una gran relevancia a la “formación dual”, modalidad de reciente implantación, que requiere la debida comunicación, impulso y fortalecimiento. La formación dual se señala como especialmente relevante en el área del turismo activo.

Por parte de las personas entrevistadas se ha puesto de manifiesto la necesidad de abrir la oferta a colectivos de desempleados en general, evitando convocatorias para colectivos desfavorecidos, pues esto dificulta la captación de alumnos y, en algunos casos, puede incluso estigmatizar el sector. En este sentido se sugiere retomar el modelo de convocatorias de hace algunos años, en que los participantes eran mayoritariamente desempleados, pero con la posibilidad de acceso de personal ocupado en un cierto porcentaje.

Las tendencias del sector deben ser acogidas por las empresas para hacerse más competitivas, por ello la formación específica sobre técnicas de venta y nuevas formas de comunicación, marketing on-line y redes sociales, son temáticas imprescindibles para la gestión con éxito de la empresa turística.

Las cobertura de las **necesidades formativas concretas** detectadas se enmarca en las siguientes líneas:

- Oferta formativa de las especialidades formativas conducentes a la obtención de los distintos certificados de profesionalidad de las familias correspondientes al sector que nos ocupa, identificados como prioritarios en virtud del análisis realizado, que ha tenido en cuenta las aportaciones realizadas por las personas expertas entrevistadas, así como el cruce de datos entre ocupaciones demandadas y volumen de contratación. Esto permite establecer dos órdenes de prioridad:

Con un **mayor índice de prioridad**, se propone la programación de las siguientes especialidades:

#### **Área Alojamiento**

|          |                                              |
|----------|----------------------------------------------|
| HOTA0108 | Operaciones básicas de pisos en alojamientos |
| HOTA0208 | Gestión de pisos y limpieza en alojamientos  |
| HOTA0308 | Recepción en alojamientos                    |
| HOTU0111 | Alojamiento rural                            |

#### **Área Restauración**

|          |                                                  |
|----------|--------------------------------------------------|
| HOTR0208 | Operaciones básicas de restaurante y bar         |
| HOTR0508 | Servicios de Bar y Cafetería                     |
| HOTR0608 | Servicios de Restaurante                         |
| HOTR0409 | Gestión de procesos en servicios de restauración |
| HOTR0209 | Sumillería                                       |
| HOTR0108 | Operaciones básicas de cocina                    |
| HOTR0408 | Cocina                                           |
| HOTR0509 | Repostería                                       |

En el área de restauración se sugiere la oportunidad de analizar la creación de un nuevo Certificado de Profesionalidad, característico del sector en Asturias, que es el de Camarero escanciador. Este planteamiento surge ante la dificultad de modificar y/o adaptar los Certificados de Profesionalidad existentes, puesto que se establecen a nivel nacional, y este desempeño es exclusivo de nuestra región, por lo que se apunta como recomendación a valorar.

#### **Área turismo Activo**

|          |                                                 |
|----------|-------------------------------------------------|
| AFDA0109 | Guía por itinerarios en bicicleta               |
| AFDA0209 | Guía por itinerarios ecuestres en medio natural |
| AFDA0611 | Guía por itinerarios en baja y media montaña    |
| AFDP0209 | Socorrismo en espacios acuáticos naturales      |

En un **segundo orden de prioridad**, se proponen las siguientes actuaciones que si bien no conducen a la obtención de certificados de profesionalidad, las empresas las consideran importantes en aras de complementar, adecuar y actualizar la preparación del personal del sector:

#### **Área Alojamiento**

Gestión integral de alojamientos turísticos  
Técnicas de venta en alojamientos turísticos  
Mantenimiento y reparaciones en infraestructuras hoteleras  
Habilidades directivas y de comunicación para directores de hotel  
Revenue management

#### **Área Restauración**

Elaboración de cafés  
Menús y control de costes  
Cocina tradicional asturiana

Escanciador de sidra  
Cocina en miniatura: tapas y pinchos  
Nuevas técnicas: envasado al vacío / cocción a bajas temperaturas  
Cocina creativa  
Corte de jamón  
Coctelería  
Cocina internacional

**Otros**

Estrategias de comercialización y redes sociales  
Inglés; atención al público  
Otros idiomas: francés, alemán y portugués, enfocados a la atención al público.

## 7. MAPA OCUPACIONAL

El presente estudio de actualización del sector turístico, ha permitido delimitar las actuales ocupaciones presentes en las empresas asturianas, pudiendo concluir en un listado de 21 ocupaciones profesionales asociadas a las distintas áreas del sector.

### Alojamiento

- Director/a de establecimiento
- Responsable comercial
- Encargado/a de administración
- Jefe/a de recepción
- Recepcionista
- Gobernante/a
- Camarero/a de pisos
- Encargado/a de mantenimiento
- Empleado/a polivalente de pequeños establecimientos

### Restauración

- Encargado/a de establecimiento
- Jefe/a de sala
- Camarero/a
- Ayudante de camarero/a
- Jefe/a de cocina
- Cocinero/a
- Ayudante de cocina

### Intermediación

- Empleado/a de agencia de viajes
- Acompañante turístico-Transfer

### • Turismo activo

- Gerente-Coordinador/a
- Guía de turismo
- Monitor/a polivalente

Mostramos a continuación el mapa de las 21 ocupaciones del sector turístico. 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.

## AREA ALOJAMIENTO

| Director/a de establecimiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>-Dirigir, coordinar y evaluar los diferentes departamentos</li><li>-Dirigir los recursos humanos</li><li>-Controlar e impulsar los estándares de calidad del establecimiento</li><li>-Negociar los contratos con Agencias y Tour Operadores</li><li>-Gestionar y dirigir los productos turísticos que se ofertan en el establecimiento</li></ul>                  |
| <b>Competencias técnicas</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>-Conocimientos en administración de empresas</li><li>-Conocimientos informáticos</li><li>-Idiomas</li><li>-Conocimientos en administración y gestión de los recursos humanos</li><li>-Conocimientos del mercado turístico</li><li>-Conocimientos de marketing</li></ul>                                                                                           |
| <b>Habilidades</b>            | <ul style="list-style-type: none"><li>-Liderazgo</li><li>-Compromiso con la excelencia</li><li>-Identificación con la empresa</li><li>-Orientación al cliente</li><li>-Comunicación efectiva</li><li>-Asertividad</li><li>-Dinamismo</li><li>-Responsabilidad</li><li>-Creatividad</li><li>-Trabajo en equipo</li><li>-Iniciativa</li><li>-Madurez emocional</li><li>-Resolución de problemas</li></ul> |

| <b>Responsable comercial</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dirección, planificación, organización y desarrollo de las estrategias comerciales</li> <li>-Relaciones públicas tanto con los clientes como fuera del establecimiento</li> <li>-Organización de actividades de promoción y acciones de venta</li> <li>-Construir, gestionar y administrar las redes sociales</li> </ul>                                                      |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de marketing y ventas</li> <li>-Conocimientos de nuevas formas de distribución y promoción</li> <li>-Atención al cliente</li> <li>-Idiomas</li> <li>-Manejo de redes sociales</li> <li>-Manejo de aplicaciones informáticas</li> </ul>                                                                                                                          |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo</li> <li>-Compromiso con la excelencia</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Asertividad</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul> |

| <b>Encargado/a de administración</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar la gestión de la contabilidad de la empresa y las tareas inherentes a la administración del personal</li> <li>-Registro, control y archivo de facturas y documentos</li> <li>-Realizar las tareas de cobros y pagos</li> </ul>                                                                                 |
| <b>Competencias técnicas</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de administración y gestión de empresas</li> <li>-Manejo de aplicaciones informáticas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Habilidades</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la excelencia</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul> |

| <b>Jefe/a de recepción</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizar, ejecutar y supervisar el servicio de recepción</li> <li>-Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas</li> <li>-Gestión del revenue management</li> <li>-Atención de quejas y sugerencias de clientes</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Técnicas de atención al cliente</li> <li>-Técnicas de atención telefónica</li> <li>-Idiomas</li> <li>-Conocimientos de informática</li> <li>-Conocimientos básicos de marketing</li> <li>-Técnicas de venta</li> <li>-Técnicas de venta-online</li> <li>-Técnicas de gestión de recursos humanos</li> </ul>                                                                                                                        |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo</li> <li>-Compromiso con la excelencia</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Asertividad</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul> |

| Recepcionista                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención de las llegadas de clientes y gestión de salidas</li> <li>-Atención de quejas y sugerencias</li> <li>-Realización de informes y estadísticas</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de la gestión del sistema de recepción, el diario de producción y los registros de clientes</li> <li>-Idiomas</li> <li>-Técnicas de atención al cliente</li> <li>-Técnicas de atención telefónica</li> <li>-Conocimiento del manejo de quejas y reclamaciones</li> <li>-Conocimientos de informática</li> </ul> |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Asertividad</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>           |

| Gobernante/a                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizar y supervisar la limpieza y el correcto funcionamiento de las instalaciones de habitaciones y zonas comunes</li> <li>-Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería</li> <li>-Controlar y mantener la dotación de lencería, productos de limpieza, equipos y mobiliario</li> <li>-Gestionar el equipo humano compuesto por personal de pisos y de lavandería</li> <li>-Atender las peticiones específicas y quejas planteadas por los huéspedes</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocer el uso y mantenimiento de las instalaciones, equipos y maquinaria de su área</li> <li>-Conocimiento de técnicas de optimización para la gestión de compras, aprovisionamientos y stocks</li> <li>-Conocer procedimientos de mejora continua y control de calidad</li> <li>-Conocimientos de técnicas de gestión de personal</li> <li>-Informática</li> <li>-Idiomas</li> </ul>                                                                                            |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo</li> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Asertividad</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                   |

| Camarero/a de pisos          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Limpieza y puesta a punto de las habitaciones y áreas de piso</li> <li>-Recogida de ropa para lavandería</li> <li>-Atención de necesidades de los huéspedes</li> </ul>                                                                                                   |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de los procesos y procedimientos de limpieza y mantenimiento</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Flexibilidad funcional</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul> |

| <b>Encargado/a de mantenimiento</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar el seguimiento del funcionamiento de las instalaciones</li> <li>-Realizar las obras necesarias de reparación, modificación y mantenimiento de las instalaciones</li> <li>-Colaborar en el cálculo de costes de reparaciones, modificaciones y mantenimiento de las instalaciones</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos básicos de electricidad, mecánica, fontanería y construcción</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Habilidades</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Flexibilidad funcional</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                      |

| Empleado/a polivalente de pequeños establecimientos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención de las llegadas de clientes y gestión de salidas</li> <li>-Atención de quejas y sugerencias</li> <li>-Limpieza y mantenimiento de habitaciones y zonas comunes</li> <li>-Apoyo en las tareas de reparación y mantenimiento de las instalaciones</li> <li>-Apoyo en las tareas de preparación de desayunos, y servicio de bebidas, aperitivos y platos sencillos</li> </ul>                            |
| <b>Competencias técnicas</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de la gestión del sistema de recepción de clientes</li> <li>-Inglés básico</li> <li>-Técnicas de atención al cliente</li> <li>-Conocimiento del manejo de quejas y reclamaciones</li> <li>-Conocimientos de informática</li> <li>-Conocimiento de los procesos y procedimientos de limpieza y mantenimiento</li> <li>-Conocimientos de productos y procedimientos de comidas y bebidas</li> </ul> |
| <b>Habilidades</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Asertividad</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>    |

## ÁREA RESTAURACIÓN

| Encargado/a de establecimiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>-Dirigir y gestionar el establecimiento</li><li>-Dirigir los recursos humanos</li><li>-Diseño de productos y ofertas gastronómicas</li><li>-Desarrollo de la estrategia de comunicación para informar, promocionar y vender los servicios del establecimiento</li></ul>                                                                                                                                              |
| <b>Competencias técnicas</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>-Conocimientos en administración y gestión de empresas</li><li>-Conocimientos informáticos</li><li>-Idiomas</li><li>-Conocimientos en administración y gestión de recursos humanos</li><li>-Conocimientos de marketing</li><li>-Conocimientos de gastronomía</li><li>-Seguridad alimentaria</li></ul>                                                                                                                |
| <b>Habilidades</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>-Liderazgo</li><li>-Compromiso con la excelencia</li><li>-Identificación con la empresa</li><li>-Orientación al cliente</li><li>-Comunicación efectiva</li><li>-Asertividad</li><li>-Dinamismo</li><li>-Responsabilidad</li><li>-Creatividad</li><li>-Gestión del tiempo</li><li>-Planificación</li><li>-Trabajo en equipo</li><li>-Iniciativa</li><li>-Madurez emocional</li><li>-Resolución de problemas</li></ul> |

| Jefe/a de sala               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar el equipo de camareros y los turnos de trabajo</li> <li>-Puesta a punto del cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas: aprovisionamientos y control de consumos</li> <li>-Establecer la carta de vinos</li> <li>-Preparar el vino para que salga a la mesa en las condiciones óptimas</li> <li>-Servir el vino en forma adecuada y dar instrucciones al respecto a los camareros</li> <li>-Definir los procesos a seguir antes (preparación de mesas,), durante y después del servicio y dar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta atención al cliente</li> <li>-Asesorar al cliente en aspectos gastronómicos</li> <li>-Controlar el cobro de los servicios</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de productos de comida y bebida</li> <li>-Conocimientos en preparación, presentación y conservación de diferentes tipologías de alimentos</li> <li>-Conocimiento en formas de decoración, servicio y recogida de mesas</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> <li>-Conocimientos de formas de facturación y cobro</li> <li>-Atención al cliente</li> <li>-Idiomas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo</li> <li>-Compromiso con la excelencia</li> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Asertividad</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Planificación</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Camarero/a</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación de mostrador, mesas, cubertería y vajilla</li> <li>-Tomar y servir pedidos</li> <li>-Comprobación de menús disponibles y de la disponibilidad de equipamientos y menaje</li> <li>-Preparación de bebidas y aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados</li> <li>-Escanciar sidra en el interior y exterior del local</li> <li>-Elaboración de facturas y realización de cobros</li> <li>-Limpieza de las mesas una vez finalizado el servicio</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención al cliente</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> <li>-Idiomas básico</li> <li>-Conocimientos de productos de comida y bebida</li> <li>-Conocimientos de formas de facturación y cobro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Flexibilidad funcional</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Actitud hacia la limpieza y el orden</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |

| Ayudante de camarero         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tomar nota y servir a los clientes en barra y mesa</li> <li>-Reponer la mercancía en estanterías y neveras</li> <li>-Preparar y abastecer el mostrador, pinchos, bebidas, etc</li> <li>-Mantener limpio y ordenado el área de trabajo</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención al cliente</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> <li>-Conocimientos de productos de comida y bebida</li> </ul>                                                                                                                           |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación con la empresa</li> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Flexibilidad funcional</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Actitud hacia la limpieza y el orden</li> </ul>       |

| <b>Jefe/a de cocina</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización del inventario, control de mercancías, propuestas de pedidos de mercancía y gestión de su conservación, almacenamiento y rendimiento</li> <li>-Diseño de platos y participación en su elaboración y presentación</li> <li>-Dirección del personal de cocina</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de gastronomía</li> <li>-Conocimientos de dietética y nutrición</li> <li>-Conocimiento de técnicas de presentación y decoración de platos</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> <li>-Técnicas de gestión de personal</li> </ul>                                       |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Productividad</li> <li>-Versatilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                           |

| Cocinero/a                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación y presentación de platos de forma autónoma</li> <li>-Revisión y control del material de uso en la cocina</li> <li>-Colabora en la planificación de menús y cartas y en la conservación y aprovechamiento de las mercancías</li> </ul>                       |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de gastronomía</li> <li>-Conocimientos de dietética y nutrición</li> <li>-Conocimiento de técnicas de presentación y decoración de platos</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> </ul>                                                                      |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Productividad</li> <li>-Versatilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> <li>-Actitud hacia la limpieza y el orden</li> </ul> |

| Ayudante de cocina           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización de tareas de apoyo relacionadas con las elaboraciones culinarias</li> <li>-Preparación de platos bajo supervisión</li> <li>-Limpieza de equipamientos y utensilios de cocina</li> </ul>                                                                     |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de cocina y gastronomía</li> <li>-Seguridad alimentaria</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con la calidad</li> <li>-Productividad</li> <li>-Versatilidad</li> <li>-Creatividad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Madurez emocional</li> <li>-Resolución de problemas</li> <li>-Actitud hacia la limpieza y el orden</li> </ul> |

## ÁREA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

| Empleado/a de agencia de viajes |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>-Venta de productos y servicios turísticos</li><li>-Gestionar las reservas de clientes</li><li>-Atención telefónica profesional</li><li>-Apoyo en la gestión económico-administrativa de la agencia</li></ul>                                            |
| <b>Competencias técnicas</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>-Orientación comercial</li><li>-Idiomas</li><li>-Informática</li><li>-Conocimientos de plataformas de reservas (Amadeus u otras)</li></ul>                                                                                                               |
| <b>Habilidades</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>-Identificación con la empresa</li><li>-Orientación al cliente</li><li>-Comunicación efectiva</li><li>-Asertividad</li><li>-Dinamismo</li><li>-Responsabilidad</li><li>-Trabajo en equipo</li><li>-Iniciativa</li><li>-Resolución de problemas</li></ul> |

| <b>Acompañante turístico-transfer</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acompañamiento en itinerarios turísticos, informando sobre los recursos/lugares a visitar, verificando el cumplimiento de horarios y tiempos y de las actividades a desarrollar</li> <li>-Conducir grupos de usuarios atendiendo a sus características, intereses y comportamientos, y considerando las circunstancias, situaciones, lugares o número de integrantes que lo forman</li> <li>-Animar y dinamizar a las personas en el desplazamiento por los itinerarios y actividades planificadas</li> <li>-Realizar el correcto seguimiento de las actividades y evaluar sus resultados de cara a la mejora del servicio ofrecido</li> <li>-Asistir en caso de accidente o situación de emergencia</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento del entorno (infraestructuras y comunicaciones, servicios, medio natural, etnográfico y cultural)</li> <li>-Idiomas</li> <li>-Prevención, seguridad y primeros auxilios</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Habilidades</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Capacidad didáctica</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## ÁREA TURISMO ACTIVO

| Gerente-Coordinador          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>-Planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de turismo activo atendiendo a los intereses y características de los usuarios</li><li>-Reunir y mantener en buenas condiciones los materiales y equipos para el desarrollo de la actividad</li><li>-Respeto y guarda, en todo momento, de las oportunas medidas de seguridad e higiene</li><li>-Dirigir los recursos humanos</li><li>-Evaluación de la ejecución de las actividades para su futura mejora</li><li>-Organizar, administrar y realizar las labores de comercialización de la empresa</li></ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>-Conocimientos de las diferentes especialidades de turismo activo en que desarrolle su actividad</li><li>-Destreza en el manejo de los materiales y equipos</li><li>-Conocimiento del medio en el que se desarrollan las actividades</li><li>Prevención, seguridad y primeros auxilios</li><li>-Gestión de empresas</li><li>-Idiomas</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>-Liderazgo</li><li>-Orientación al cliente</li><li>-Comunicación efectiva</li><li>-Dinamismo</li><li>-Responsabilidad</li><li>-Trabajo en equipo</li><li>-Iniciativa</li><li>-Madurez emocional</li><li>-Resolución de problemas</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Guía de turismo              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar y organizar itinerarios naturales, culturales y etnográficos estableciendo recursos/lugares a visitar, horarios y tiempos, actividades a desarrollar, etc.</li> <li>-Organizar, guiar y conducir grupos de usuarios atendiendo a sus características, intereses y comportamientos, y considerando las circunstancias, situaciones, lugares o número de integrantes que lo forman</li> <li>-Animar y dinamizar a las personas en el desarrollo de las visitas por los itinerarios y actividades planificadas</li> <li>-Realizar el correcto seguimiento de las actividades y evaluar sus resultados de cara a la mejora del servicio ofrecido</li> <li>-Asistir en caso de accidente o situación de emergencia</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento del entorno (infraestructuras y comunicaciones, servicios, medio natural, etnográfico y cultural)</li> <li>-Idiomas</li> <li>-Prevención, seguridad y primeros auxilios</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Habilidades</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Capacidad didáctica</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Monitor/a polivalente de turismo activo</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificar y ejecutar las actividades de turismo activo atendiendo a los intereses y características de los usuarios</li> <li>-Reunir y mantener en buenas condiciones los materiales y equipos para el desarrollo de la actividad</li> <li>-Respecto y guarda, en todo momento, de las oportunas medidas de seguridad e higiene</li> </ul> |
| <b>Competencias técnicas</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento de las distintas áreas de turismo activo: lagos y mar, nieve, tierra y ríos</li> <li>-Destreza en el manejo de los materiales y equipos</li> <li>-Conocimiento del medio en el que se desarrollan las actividades</li> <li>-Idiomas</li> <li>-Prevención, seguridad y primeros auxilios</li> </ul>                             |
| <b>Habilidades</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Orientación al cliente</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Capacidad didáctica</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Dinamismo</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Iniciativa</li> <li>-Resolución de problemas</li> </ul>                                                                                                            |

## 8. CONCLUSIONES

El sector objeto de estudio se clasifica en cuatro subsectores. Para definir este objeto, se ha partido de la definición que del sector turístico hace la Ley 7/2001, del Principado de Asturias, de Turismo, así como de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas vigente (CNAE 2009) y se han incluido las actividades correspondientes a los epígrafes 55, 56, 79 y 932, que comprenden los servicios de alojamiento, de restauración, de intermediación y de turismo activo, clasificación que concuerda con los subsectores delimitados en la citada norma.

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

### Respecto al análisis del sector

1. España es una de las primeras potencias receptoras de turistas a nivel internacional, con unas previsiones oficiales que señalan que el año 2016 cerrará con 74 millones de turistas internacionales, seis millones más que en 2015, lo que supone un nuevo récord para el sector turístico. En la actualidad España ocupa el tercer lugar a nivel mundial, tanto en número de visitantes como en volumen de ingresos.
2. Las llegadas de turistas y las pernoctaciones hoteleras mantienen un buen ritmo de crecimiento y el gasto también evoluciona favorablemente, aunque con menor intensidad que las llegadas. También la demanda interna muestra una evolución positiva, si bien con ciertos síntomas de desaceleración.
3. La demanda de servicios turísticos mantiene en 2016 la senda positiva iniciada en los dos años anteriores, con tasas de crecimiento tendencial en el componente nacional y en el extranjero. Como consecuencia, todos los servicios que satisfacen la demanda turística presentan signos positivos, ya sean servicios de alojamiento, de comidas y bebidas o agencias de viajes.
4. Las empresas del sector continúan apostando por la innovación. Las experiencias innovadoras en el sector turístico español durante 2015 han sido las relacionadas con el espacio y ambiente de los establecimientos, con las experiencias ofrecidas, con el equipamiento tecnológico e informático para mejorar los servicios, con la formación técnica y de competencias de los recursos humanos, con el ajuste precio/valor, con la publicidad online y offline, con los procesos, con el impulso en la relación directa con el cliente y con la optimización de los recursos humanos.

Conseguir más clientes y mejorar el servicio siguen siendo los dos objetivos más destacados de la innovación. Pero este año, la mejora de la imagen de marca irrumpe con fuerza

5. En Asturias se observa la misma tendencia positiva en el sector, con una cifra récord también en el número de turistas registrados en este año, que supera los datos del 2015. Se superarán los dos millones de visitantes registrados el año pasado, y tanto en este indicador con el de pernoctaciones los datos son los más altos de toda la serie histórica del INE.
6. El sector turístico aportó hasta octubre de 2016, un 9,83% al PIB de la región y generó más del 10% del empleo, mostrando una tendencia creciente que parece puede consolidarse en el medio plazo.
7. Destaca como fenómeno característico del sector, tanto a nivel nacional como regional, la estacionalidad, especialmente en el caso de la modalidad del turismo rural y los apartamentos turísticos, con elevada dependencia del periodo estival, sobre todo del mes de agosto. La tasa media de ocupación en 2015 se cifra en un 29,41% para todo el conjunto de la región, alcanzando un 66,7%

la media mensual en el mes de agosto del mismo año. En este año 2016, aún con datos provisionales, la ocupación media mensual en agosto ha alcanzado un 75,8%.

8. Por lo que se refiere a la aportación del turismo a la economía asturiana, en 2015 el gasto medio diario de un turista de alojamiento colectivo asciende a 81,80 euros, lo que supone un ligero incremento respecto al año anterior, de un 0,7%, pero con una mayor estancia media que implica un crecimiento del 14,4% en el gasto medio por persona y viaje, de 447,88 euros.
9. El sector turismo comprende un total de 8.204 empresas en Asturias, lo que implica un 12,12% del tejido empresarial de la región, porcentaje superior a la media nacional, que se sitúa en el 9,29%.
10. Las actividades que gozan de mayor representatividad, en términos de número de empresas, son las de servicios de comidas y bebidas, que representan un 80%, seguidas de las de servicios de alojamiento y con la menor representatividad se sitúan las actividades de agencias de viajes y las actividades recreativas (en las que se incluye la actividad de turismo activo).
11. En el conjunto del sector se ha producido una pérdida neta de tejido empresarial desde 2012, más acusada en la actividad de Servicios de comidas y bebidas, que ha sufrido una pérdida de 597 empresas, lo que supone una disminución del tejido empresarial en este subsector en torno a un 8%. En términos absolutos, solo el sector de agencias de viajes ha visto incrementada su demografía empresarial, pero de forma muy leve.
12. La característica de las empresas del sector, respecto a la clasificación por estrato de asalariados, es la elevada atomización, no obstante la concentración de notables porcentajes en los estratos que van de 1 a 5 asalariados, por encima de la media de las empresas del total de actividades. Este dato sin duda tiene efectos positivos en términos de empleo.
13. El análisis de la oferta de los distintos subsectores que comprende el sector turismo en Asturias arroja datos relevantes:
  - Destacada presencia de alojamientos de turismo rural, con una oferta destacada en cuanto a número de establecimientos, pero que no tiene el mismo nivel de representatividad respecto al número de plazas.
  - Importante oferta de alojamientos centrada en hoteles de 2 y 3 estrellas, de pequeño tamaño y que requieren de personal con un elevado grado de polivalencia
  - En el subsector de la restauración, los bares representan la modalidad de establecimiento mayoritario, con un 68% del total, seguido de los restaurantes, con un 27% y las cafeterías, con un 5%. En términos evolutivos, únicamente se observa incremento en la primera de las modalidades.

#### Respecto a las tendencias y perspectivas de futuro

1. El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) prevé que el turismo en España crecerá este año 2016 un 3% y un 2,9% en 2017, estimando que se producirá un incremento medio de un 2,7% hasta 2020.
2. En cuanto al comportamiento futuro del sector en España, se percibe un optimismo compartido entre los distintos empresarios y operadores turísticos, ante las buenas y generalizadas perspectivas de la demanda extranjera y los síntomas de recuperación de la demanda interna. Según los datos

presentados por Turespaña, el año 2015 supuso un récord en cuanto número de visitantes internacionales, con una cifra de 68 millones y que, casi con toda probabilidad va a ser superado este año 2016, pues el número de viajeros alojados en hoteles hasta la fecha ya supone un incremento respecto al año anterior de un 6,2%, por lo que se rebasará la cifra de los 70 millones.

3. En Asturias, la afluencia turística creció notablemente en este año, mejorando tanto los datos de ocupación como de rentabilidad. No obstante, a pesar de los datos positivos, los agentes clave del sector consideran que deben seguir trabajando en aras a mantener la posición competitiva, sobre todo en términos de rentabilidad y sostenibilidad, muy conscientes que el devenir del mercado turístico aparece fuertemente condicionado por las características de la demanda.
4. No se trata sólo de incrementar el número de visitantes, sino de incrementar o al menos mantener la rentabilidad, por ello el incremento del gasto medio debe ser un indicador esencial. En este sentido, debe apuntarse que en el año 2015, considerado año de récord de turismo, el incremento registrado en los ingresos totales respondió más al aumento del número total de turistas que al incremento del gasto medio.
5. Las empresas deben conocer las tendencias en cuanto a la demanda turística, que evoluciona hacia una creciente segmentación y hacia una demanda cada vez más especializada y orientada por aspectos de sostenibilidad.
6. Las nuevas tecnologías suponen un desafío importante tanto en términos de producto como de promoción. El uso de dispositivos móviles, los programas de experiencia del consumidor, o la presencia de las redes sociales son solo algunos ejemplos de factores clave en el futuro desarrollo del sector.
7. La irrupción de la economía colaborativa, que genera abultadas cifras de negocio y que, según los expertos, ha llegado para quedarse, debe suponer una reflexión en torno a las oportunidades que puede generar, siempre dentro de un marco regulatorio que asegure la calidad del destino y evite la competencia desleal.  
Destaca en Asturias la aprobación del Decreto 48/2016, de 10 de agosto, que regula la oferta de viviendas privadas para el uso turístico y que viene a dotar a este segmento de actividad del necesario marco de seguridad tanto para el consumidor como para el conjunto del sector.
8. La sostenibilidad es una de las tendencias apuntadas en diversos foros, además de constatarse un creciente interés por el turismo ético y sostenible. Muchos turistas son más conscientes de su responsabilidad cuando viajan, constituyendo incluso un nuevo segmento de clientes aquel que demanda marcas de calidad ligadas al concepto de sostenibilidad.
9. El Plan de Turismo Sostenible 2016-2020, que ha puesto en marcha el Principado de Asturias, con el apoyo de todos los agentes sociales implicados en el sector, supone una apuesta por la internacionalización y la desestacionalización de las actividades que comprende el sector turismo en nuestra región.

El Plan define nueve productos turísticos prioritarios: turismo gastronómico, de naturaleza, rural, activo y deportivo, cultural, industrial, los caminos de Santiago, ciudades de Asturias y costas y villas marineras, así como define mercados prioritarios hacia los que dirigir los esfuerzos de captación: en los mercados internacionales, el plan establece ocho países principales: Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, Portugal, México, Estados Unidos y Bélgica. En el ámbito nacional, se identifican como mercados prioritarios Madrid, Castilla y León, Galicia, Cantabria, País Vasco y Cataluña.

10. Las empresas del sector deberán afrontar los nuevos retos del sector y aprovechar las estrategias de promoción impulsadas desde la administración, a fin de atender a la demanda: crear producto/servicio que dé respuesta a la misma, profesionalizar sus plantillas para una adecuada atención al cliente, etc.
11. Empresas y destinos deberán ser cada vez más expertos si quieren ser rentables, apoyándose en la tecnología, trabajando la hipersegmentación y sin descuidar el factor humano que da calidez al turismo.

### **Respecto al mercado laboral**

1. En el tercer trimestre de 2016 el sector turístico contaba en España con 2.897.729 trabajadores en activo<sup>12</sup>, un 3,2% más que en el mismo periodo del año anterior. El porcentaje de parados sobre activos en actividades turísticas ha mejorado, al reducirse desde el 12,4% del tercer trimestre de 2015 a un 11,1% en este mismo periodo de 2016, esto supone cerca de 27.000 parados menos que hace un año.
2. La tasa de asalarización (asalariados/ocupados) fue del 81,2%, superior a la del tercer trimestre del año anterior en 2,7 puntos porcentuales. La tasa de temporalidad (asalariados con contrato temporal/total de asalariados) en el sector turístico fue del 38,4%, ligeramente superior a la del mismo trimestre de 2015, del 38,1%. La tasa de temporalidad total de la economía española se situó en el 27%.
3. En Asturias, el sector del Turismo presenta una situación positiva en lo relativo a las cifras de paro, observando una ligera mejoría desde el año 2013, periodo en el que la cifra de parados se situaba en las 14.167 personas frente a las 13.850 del año 2015.
4. Respecto al perfil de la persona desempleada en el sector destacan las personas del sexo femenino, en el segmento etario de 25 a 44 años de edad, y con un nivel de estudios de ESO o inferior.
5. Por lo que respecta a las ocupaciones demandadas por las personas paradas, señalar que las ocupaciones de camarero y cocinero son las más destacadas como primera ocupación demandada. En el otro sentido, las ocupaciones menos demandadas son las de acompañante-transfer, jefe de cocina, director de hotel y encargado de restaurante.
6. En lo que se refiere a las contrataciones en el sector Turismo en Asturias, señalar que se observa un comportamiento extraordinariamente ascendente desde el año 2011. Si bien el año 2011 presenta la cifra de 46.601 contratos celebrados, la misma evoluciona hasta los 76.474 en el año 2015, con una tendencia de ascenso constante.
7. Las contrataciones señaladas anteriormente se han realizado en toda la variedad de ocupaciones que conforman el sector, en totales muy distintos dependiendo de cada ocupación. Destaca la ocupación de camarero, con 56.544 contrataciones celebradas en el año 2015, y también aunque en menor medida las de cocinero y ayudante de cocina, con 7.026 y 10.645 contrataciones realizadas. En otro sentido, las ocupaciones de director de hotel, encargado de restaurante y jefe de cocina, son las que presentan menor contratación.

---

<sup>12</sup> Esta aproximación constituye una infraestimación, al no considerar otras actividades económicas que en parte pueden contribuir a la actividad turística, y al tiempo, una sobreestimación en la medida en que las ramas consideradas no desarrollan su actividad exclusivamente para el turismo.

## Respecto a la Formación

### **Respecto a la oferta formativa**

1. La oferta de formación para capacitarse en las ocupaciones propias del sector, en los ámbitos analizados, se presenta tanto en la formación universitaria como en los distintos subsistemas de formación profesional: la formación profesional inicial y la formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
2. La oferta puede considerarse aceptable, tanto en la formación universitaria, como en la formación profesional para el empleo y en la formación reglada, si bien la formación profesional para el empleo se orienta casi en exclusiva a los ámbitos de alojamiento y restauración.
3. Las personas matriculadas en estudios reglados de las familias objeto de estudio en los tres últimos cursos académicos, oscilan en torno a las 1.500 personas y se reparten principalmente en los ciclos formativos de grado medio y de grado superior, dado que en el nivel de formación básica no se contaba con oferta formativa hasta el curso 2014-2015. El ciclo formativo de grado superior, es el que recibe más estudiantes. En general, se ha visto un incremento de estudiantes en el curso 2014-2015.
4. Por lo que respecta a las personas tituladas, la cifra total por curso académico se sitúa en torno a las 300 personas. Obviando la formación profesional básica, el nivel formativo donde también destacan los titulados es el de ciclos formativos de grado superior, observando una importante evolución de titulaciones para el curso 2014-2015.
5. En el análisis de los datos de inserción profesional de las personas tituladas, destaca positivamente la que ha tenido efecto en los dos cursos analizados. Más del 65% de las personas tituladas consiguieron un puesto de trabajo, frente al 13% que permanece en desempleo.
6. La oferta de acciones formativas de formación para el empleo realizada en los últimos años, presenta una evolución muy positiva, de las 36 acciones programadas para el año 2012, se pasó a 87 acciones en el año 2014.
7. La anterior oferta ha comprendido un total de 20.525 horas en el año 2014, cifra significativamente superior y que casi cuadruplica a la observada en el año 2012 (6.679 horas).
8. Por lo que respecta a las personas participantes en este sistema de formación profesional, señalar que igualmente se contempla una evolución muy positiva, más del doble de participante en el año 2014, 1.276 personas, en relación a las 522 personas participantes en el año 2012.
9. Las empresas otorgan gran importancia a la formación, tanto la conducente a los certificados de profesionalidad, como otra formación no conducente pero que pueda resultar un complemento o especialización para profesionalizar todas las tareas que conllevan los desempeños en las ocupaciones del sector. Se considera imprescindible una continua revisión, actualización y adecuación de los contenidos formativos a las necesidades reales de los desempeños. Además, se observa la oportunidad de incluir como formación transversal en los programas formativos conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad de niveles superiores, niveles 2 y 3, las materias de “atención al cliente” e “inglés. Si bien ya están contemplados en algunos de los certificados de profesionalidad, su inclusión debería extenderse prácticamente a todos los que implican relación con el cliente.

10. Igualmente se otorga una gran importancia a la formación práctica, considerando indispensable que los participantes en cualquier acción formativa dediquen una parte importante de las horas lectivas a la aplicación y desempeño práctico de los conocimientos. Las empresas demandan mayor dedicación horaria a los períodos de prácticas, así como mayor flexibilidad para su realización, especialmente en lo relativo a la oportunidad de realizarlas en fines de semana (para todos los estudiantes, tanto los de formación reglada como de formación para el empleo) y en verano (los estudiantes de formación reglada) dado que son los periodos de mayor actividad en el sector y cuando realmente se podrán preparar para un desempeño eficaz.
11. En el mismo orden de cosas, las empresas otorgan una gran relevancia a la “formación dual”, modalidad de reciente implantación, que requiere la debida comunicación, impulso y fortalecimiento. La formación dual se señala como especialmente relevante en el área del turismo activo.
12. Las necesidades formativas concretas detectadas se incardinan en las siguientes líneas:
  - Oferta formativa variada de las especialidades formativas siguientes, conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad:

Con un mayor índice de prioridad, se propone la programación de las siguientes especialidades:

#### **Área Alojamiento**

|          |                                              |
|----------|----------------------------------------------|
| HOTA0108 | Operaciones básicas de pisos en alojamientos |
| HOTA0208 | Gestión de pisos y limpieza en alojamientos  |
| HOTA0308 | Recepción en alojamientos                    |
| HOTU0111 | Alojamiento rural                            |

#### **Área Restauración**

|          |                                                  |
|----------|--------------------------------------------------|
| HOTR0208 | Operaciones básicas de restaurante y bar         |
| HOTR0508 | Servicios de Bar y Cafetería                     |
| HOTR0608 | Servicios de Restaurante                         |
| HOTR0409 | Gestión de procesos en servicios de restauración |
| HOTR0209 | Sumillería                                       |
| HOTR0108 | Operaciones básicas de cocina                    |
| HOTR0408 | Cocina                                           |
| HOTR0509 | Repostería                                       |

#### **Área turismo Activo**

|          |                                                 |
|----------|-------------------------------------------------|
| AFDA0109 | Guía por itinerarios en bicicleta               |
| AFDA0209 | Guía por itinerarios ecuestres en medio natural |
| AFDA0611 | Guía por itinerarios en baja y media montaña    |
| AFDP0209 | Socorrismo en espacios acuáticos naturales      |

- En un segundo orden de prioridad, se proponen las siguientes actuaciones que si bien no conducen a la obtención de certificados de profesionalidad, las empresas las consideran importantes en aras de complementar, adecuar y actualizar la preparación del personal del sector:

## **Área Alojamiento**

- Gestión integral de alojamientos turísticos
- Técnicas de venta en alojamientos turísticos
- Mantenimiento y reparaciones en infraestructuras hoteleras
- Habilidades directivas y de comunicación para directores de hotel
- Revenue management

## **Área Restauración**

- Elaboración de cafés
- Menús y control de costes
- Cocina tradicional asturiana
- Escanciador de sidra
- Cocina en miniatura: tapas y pinchos
- Nuevas técnicas: envasado al vacío / cocción a bajas temperaturas
- Cocina creativa
- Corte de jamón
- Coctelería
- Cocina internacional

## **Otros**

- Estrategias de comercialización y redes sociales
- Inglés; atención al público
- Otros idiomas: francés, alemán y portugués, enfocados a la atención al público.

## **Respecto a las ocupaciones**

El estudio ha permitido delimitar las actuales ocupaciones presentes en las empresas asturianas, pudiendo concluir en un listado de 21 ocupaciones profesionales asociadas a las distintas áreas del sector.

### Alojamiento

- Director/a de establecimiento
- Responsable comercial
- Encargado/a de administración
- Jefe/a de recepción
- Recepcionista
- Gobernante/a
- Camarero/a de pisos
- Encargado/a de mantenimiento
- Empleado/a polivalente de pequeños establecimientos

### Restauración

- Encargado/a de establecimiento
- Jefe/a de sala
- Camarero/a
- Ayudante de camarero/a
- Jefe/a de cocina
- Cocinero/a
- Ayudante de cocina

### Intermediación

- Empleado/a de agencia de viajes
- Acompañante turístico-Transfer

### • Turismo activo

- Gerente-Coordenador/a
- Guía de turismo
- Monitor/a polivalente

## 9.- FUENTES DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL

### Bibliografía

- Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo
- Clasificación Nacional de Actividades Económicas
- Catálogo Nacional de Ocupaciones
- Catálogo de Especialidades Formativas
- “Entender el turismo. Glosario básico”. Organización Mundial del Turismo
- Decreto 48/2016, de 10 de agosto, de viviendas vacacionales y viviendas de uso turístico
- Decreto 111/2014, de 26 de noviembre, de Turismo Activo
- “Informe Innovación Turística en España 2015”. Aula Internacional de Innovación Turística - ESADE
- Observatorio de la Industria Hotelera. Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y PwC.
- Informe Future Traveller Tribes 2020. Henley Centre Headlight Vision en colaboración con Amadeus
- Marketing web. Estudio realizado por The Nielsen Company para Google
- Guía de negocios para Hoteles Independientes 2016: España. informe de Phocuswright para SiteMinder
- Estudio “Los límites de la economía colaborativa”. OBS Business School
- Programa de Turismo Sostenible 2016-2020
- Tendencias tecnológicas en Turismo para 2016. Plataforma tecnológica para el turismo Thinktur
- Las 10 ideas clave del VII Foro de Liderazgo Turístico de Exceltur
- Expectativas 2016. Playing to win. Deloitte
- Informe Destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Smart Destination
- Panorama OMT del Turismo Internacional. Organización Mundial del Turismo. Edición 2016

## Webs de interés

- Instituto Nacional de Estadística  
[www.ine.es](http://www.ine.es)
- Servicio Público de Empleo Estatal  
[www.sepe.es](http://www.sepe.es)
- Portal del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias  
[www.trabajastur.com/trabajastur](http://www.trabajastur.com/trabajastur)
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte  
[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)
- Portal de la Consejería de Educación del Principado de Asturias  
[www.educastur.es](http://www.educastur.es)
- Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales  
[www.sadei.es](http://www.sadei.es)
- Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias  
[www.idepa.es](http://www.idepa.es)
- Proyecto ELESa  
<http://www.elesa-project.eu>
- Servicio de Información Turística de Asturias. SITA  
[www.sita.es](http://www.sita.es)
- Portal de noticias de turismo  
[www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com)