

Detección de Necesidades Formativas

HOSTELERÍA Y TURISMO



TABLA DE CONTENIDO

<u>1</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	13
<u>2</u>	<u>METODOLOGÍA</u>	15
2.1	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	17
<u>3</u>	<u>ÁMBITO DEL ESTUDIO</u>	25
3.1	ÁMBITO GEOGRÁFICO	26
3.2	ÁMBITO FUNCIONAL	26
3.3	ÁMBITO OCUPACIONAL	32
<u>4</u>	<u>CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR</u>	36
4.1	LEGISLACIÓN VIGENTE.....	36
4.1.1	LEGISLACIÓN EUROPEA.....	39
4.1.2	LEGISLACIÓN ESTATAL	40
4.1.3	LEGISLACIÓN AUTONÓMICA	40
4.1.4	COMENTARIOS	45
<u>5</u>	<u>EVOLUCIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR</u>	47
5.1	DATOS ECONÓMICOS DEL TURISMO EN ESPAÑA	47
5.2	EL EMPLEO EN EL SECTOR HOSTELERÍA - TURISMO	50
5.2.1	ESPAÑA - DATOS CUANTITATIVOS.....	50
5.2.2	ESPAÑA - DATOS CUALITATIVOS	53
5.2.3	LA RIOJA	55
5.3	EMPRESAS EN EL SECTOR	64
5.3.1	ESPAÑA	64
5.3.2	LA RIOJA	65
5.4	EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN	71
5.4.1	EVOLUCIÓN DEL TURISMO A NIVEL NACIONAL.....	71
5.4.2	EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN LA RIOJA	72

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

5.5	ANÁLISIS DEL COMERCIO EXTERIOR	85
5.5.1	TURISMO RECEPTOR EN ESPAÑA	85
5.5.2	TURISMO RECEPTOR EN LA RIOJA.....	87
6	<u>MATRIZ DAFO.....</u>	92
7	<u>CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POR COLECTIVOS.....</u>	95
7.1	TRABAJADORES POR SEXO Y EDAD	95
7.2	TRABAJADORES POR NIVEL DE ESTUDIOS	96
7.3	CLASIFICACIÓN DE LAS OCUPACIONES Y SU JORNADA LABORAL	96
7.4	CLASIFICACIÓN DE LAS OCUPACIONES Y TIPO DE CONTRATO	97
8	<u>PROSPECTIVA DEL SECTOR</u>	98
8.1	TENDENCIA DEL SECTOR A NIVEL GENERAL	98
8.2	TENDENCIA DEL SECTOR POR SUBSECTORES.....	103
8.3	INNOVACIONES EMPRESARIALES	103
8.4	TENDENCIA DE LAS OCUPACIONES Y NUEVOS ÁMBITOS PROFESIONALE.....	107
8.4.1	OCUPACIONES EMERGENTES A NIVEL NACIONAL.....	107
8.5	PROCESOS DE PRODUCCIÓN / SERVICIOS.....	111
8.5.1	PROCESO PRODUCTIVO DE HOSTELERÍA Y OTROS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	111
8.5.2	PROCESO PRODUCTIVO DE RESTAURANTES Y SERVICIOS A COLECTIVIDADES.....	114
8.5.3	PROCESO PRODUCTIVO DE AGENCIAS DE VIAJES	116
8.6	ORGANIGRAMA TIPO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR	117
8.7	FORMACIÓN EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA A NIVEL NACIONAL.....	123
9	<u>ESTUDIO DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y SU CORRESPONDENCIA POR OCUPACIÓN</u>	126
9.1	DESCRIPCIÓN DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES / OCUPACIONES	128
9.2	ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS OCUPACIONES Y DE SU TENDENCIA FORMATIVA	191
9.1	MAPA DEL DIRECTORIO OCUPACIONAL	230
9.2	MAPA DE LOS RECURSOS FORMATIVOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO EN LA RIOJA	232

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

9.2.1	FORMACIÓN PROFESIONAL. ÁMBITO EDUCATIVO	232
9.2.2	FORMACIÓN PROFESIONAL. ÁMBITO EMPLEO	235
10	<u>NECESIDADES DE FORMACIÓN</u>	<u>244</u>
11	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>252</u>
12	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>259</u>

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Determinación de la muestra	16
Ilustración 2 - Distribución de la muestra por número de asalariados. 2008	18
Ilustración 3 - Fórmula a aplicar para el cálculo de la muestra	18
Ilustración 4 - Cálculo del tamaño muestral	19
Ilustración 5 - Distribución de la muestra por municipios.....	20
Ilustración 6 - Número de establecimientos en la muestra	20
Ilustración 7 - Distribución de la muestra por sexo y sector económico.....	21
Ilustración 8 - Distribución de la muestra por edad y sector económico	21
Ilustración 9 - Distribución de la muestra por nivel de formación y sector económico	22
Ilustración 10 - Distribución de la muestra por situación laboral y sector económico	22
Ilustración 11 - Distribución de la muestra por puesto que ocupa el trabajador en la empresa	23
Ilustración 12 - Distribución de la muestra por tiempo que lleva en la empresa y sector económico	24
Ilustración 13 - Parámetros que conforman el ámbito de la investigación.....	25
Ilustración 14 - Cualificaciones pertenecientes a la familia profesional Hostelería y Turismo y correspondencia Títulos FP y Certificados de Profesionalidad	30
Ilustración 15 - Saldo comercial y del turismo en la balanza de pagos española (millones de euros - Años 2005 - 2008).....	48

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ilustración 16 - Trabajadores de la Familia Profesional Hostelería y Turismo en España por actividad CNAE.....	51
Ilustración 17 - Evolución General del Empleo en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	55
Ilustración 18 - Evolución de la contratación en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	56
Ilustración 19 - Evolución de la demanda en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	56
Ilustración 20 - Evolución del porcentaje de contratos por sexo en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	57
Ilustración 21 - Evolución del porcentaje de demandantes por sexo en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	57
Ilustración 22 - Evolución del porcentaje de contratos por edad en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	58
Ilustración 23 - Evolución del porcentaje de demandantes por edad en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	58
Ilustración 24 - Evolución del porcentaje de contratos a extranjeros en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	59
Ilustración 25 - Evolución del porcentaje de demandantes extranjeros en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)	59
Ilustración 26 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en establecimientos hoteleros en La Rioja.....	60
Ilustración 27 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en campamentos turísticos en La Rioja.....	60

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ilustración 28 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en campamentos turísticos en La Rioja.....	61
Ilustración 29 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en alojamientos turismo rural en La Rioja	61
Ilustración 30 - Número de trabajadores afiliados a la Seguridad Social (31/12/2008)	62
Ilustración 31 - Número de trabajadores afiliados en alta laboral en Hostelería y Agencias de Viaje en 2009	62
Ilustración 32 - Empresas de la Familia Profesional Hostelería y Turismo por actividad ..	64
Ilustración 33 - Estimación establecimientos hoteleros abiertos en La Rioja.....	65
Ilustración 34 - Estimación campamentos turísticos abiertos en La Rioja.....	66
Ilustración 35 - Estimación apartamentos turísticos abiertos en La Rioja.....	66
Ilustración 36 - Estimación alojamientos turismo rural abiertos en La Rioja	66
Ilustración 37 - Número de plazas (media anual) de alojamientos en La Rioja	67
Ilustración 38 - Grado de ocupación por habitaciones en alojamientos en La Rioja.....	68
Ilustración 39 - Distribución del censo de establecimientos de restaurantes según CCAA.	68
Ilustración 40 - Distribución del censo de establecimientos en cafetería según CCAA	68
Ilustración 41 - Distribución del censo de establecimientos de café-bares CCAA	69
Ilustración 42 - Distribución del censo de establecimientos de colectividades hostelería CCAA	69
Ilustración 43 - Distribución del censo de Agencias de Viaje en La Rioja	69
Ilustración 44 - Distribución del censo de empresas especializadas en organización de congresos y reuniones.....	70

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ilustración 45 - Evolución de los Visitantes en España (en millones). Años 2005-2008	71
Ilustración 46 - Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros en La Rioja. 2007	73
Ilustración 47 - Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros en La Rioja. 2008	73
Ilustración 48 - Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros en La Rioja. 2009	74
Ilustración 49 - Evolución principales ratios de ocupación en establecimientos hoteleros en La Rioja	74
Ilustración 50 - Movimiento de viajeros en campamentos turísticos. La Rioja. 2007	75
Ilustración 51 - Movimiento de viajeros en campamentos turísticos. La Rioja. 2008	76
Ilustración 52 - Movimiento de viajeros en campamentos turísticos. La Rioja. 2009	76
Ilustración 53 - Evolución principales ratios ocupación en campamentos turísticos en La Rioja	77
Ilustración 54 - Movimiento de viajeros en apartamentos turísticos. La Rioja. 2007	78
Ilustración 55 - Movimiento de viajeros en apartamentos turísticos. La Rioja. 2008	79
Ilustración 56 - Movimiento de viajeros en apartamentos turísticos. La Rioja. 2008	79
Ilustración 57 - Evolución principales ratios ocupación en apartamentos turísticos en La Rioja	80
Ilustración 58 - Movimiento de viajeros en alojamientos de turismo rural. La Rioja. 2007	82
Ilustración 59 - Movimiento de viajeros en alojamientos de turismo rural. La Rioja. 2008	82
Ilustración 60 - Movimiento de viajeros en alojamientos de turismo rural. La Rioja. 2009	83
Ilustración 61 - Evolución principales ratios ocupación en alojamiento de turismo rural en La Rioja	83

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ilustración 62 - Datos básicos del turismo receptor en 2008	86
Ilustración 63 - Movimiento de viajeros extranjeros en establecimientos hoteleros	87
Ilustración 64 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en establecimientos hoteleros.....	88
Ilustración 65 - Movimiento de viajeros extranjeros en campamentos de turismo en La Rioja	88
Ilustración 66 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en campamentos de turismo	89
Ilustración 67 - Movimiento de viajeros extranjeros en apartamentos turísticos	89
Ilustración 68 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en apartamentos turísticos	90
Ilustración 69 -Movimiento de viajeros extranjeros en alojamientos de turismo rural	91
Ilustración 70 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en alojamientos de turismo rural.....	91
Ilustración 71 - Matriz DAFO Sector Hostelería y Turismo	94
Ilustración 72 - Evolución número de casas rurales en La Rioja	100
Ilustración 73 - Organigrama tipo en hoteles	117
Ilustración 74 - Organigrama tipo en restaurantes.....	119
Ilustración 75 - Organigrama tipo en agencias de viajes.....	120
Ilustración 76 - Organigrama tipo en camping.....	121
Ilustración 77 - Correspondencia de las cualificaciones de la familia profesional Hostelería y Turismo con las ocupaciones del proceso productivo	127

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ilustración 78 - Evolución de la contratación para la ocupación de cocinero en La Rioja	191
Ilustración 79 - Contratación para la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja	192
Ilustración 80 - Contratación para la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja. 2009	192
Ilustración 81 - Evolución de la demanda para la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja	193
Ilustración 82 - Datos socio-laborales de la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja	194
Ilustración 83 - Media de demandantes por tramo de edad de la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja	194
Ilustración 84 - Contratación para la ocupación de jefe de cocina en La Rioja. 2009 ...	198
Ilustración 85 - Demanda por sexo de la ocupación de jefe de cocina en La Rioja. 2009	199
Ilustración 86 - Evolución de la contratación para la ocupación camarero en La Rioja..	200
Ilustración 87 - Contratación para la ocupación camarero en La Rioja. 2009	201
Ilustración 88 - Demanda por sexo de la ocupación camarero en La Rioja. 2009	201
Ilustración 89 - Evolución de la demanda para la ocupación camarero en La Rioja	202
Ilustración 90 - Media de demandantes por tramo de edad de la ocupación camarero en La Rioja	202
Ilustración 91 - Evolución de la contratación para la ocupación camarero/a de pisos en La Rioja (2004 - 2008)	208
Ilustración 92 - Contratación para la ocupación camarero/a de pisos en La Rioja	209

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ilustración 93 - Estimación establecimientos abiertos en La Rioja	210
Ilustración 94 - Tendencia de la demanda para la ocupación de camarero/de piso en La Rioja	211
Ilustración 95 - Evolución de la contratación para la ocupación de recepcionista en La Rioja (2004 - 2008)	213
Ilustración 96 - Evolución de la contratación para la ocupación de recepcionista en La Rioja 2009.....	213
Ilustración 97 - Nivel formativo de intermediación de la demanda según CNED para la ocupación recepcionista en La Rioja	215
Ilustración 98 - Contratación de la ocupación empleado/a agencia de viajes en La Rioja 2009.....	218
Ilustración 99 - Contratación de la ocupación empleado/a agencia de viajes según sexo en La Rioja 2009	218
Ilustración 100 - Evolución de la demanda de la ocupación empleado/a agencia de viajes según sexo en La Rioja.....	219
Ilustración 101 - Nivel formativo de intermediación de la demanda según CNED para la ocupación empleado/a agencia de viajes en La Rioja.....	220
Ilustración 102 - Tendencia de la contratación de la ocupación guía turístico en La Rioja (2001 - 2005)	222
Ilustración 103 - Evolución de la contratación de la ocupación guía turístico en La Rioja	223
Ilustración 104 - Contratación de la ocupación guía turístico en La Rioja en 2009	223
Ilustración 105 - Evolución de la demanda de la ocupación guía turístico en La Rioja ..	224
Ilustración 106 - Nivel formativo de intermediación de la demanda según CNED para la	

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

ocupación guía turístico en La Rioja	225
Ilustración 107 - Evolución tipo de establecimientos alojamiento turismo rural en La Rioja	229
Ilustración 108 - Mapa del directorio ocupacional familia Hostelería y Turismo	230
Ilustración 109 - Principales ocupaciones detectadas en La Rioja	231
Ilustración 110 - Inserción laboral de la Escuela de Hostelería cursos 2004 - 2008	234
Ilustración 111 - Formación realizada en el Plan FIP 2007 y 2008	236
Ilustración 112 - Formación realizada Plan Regional 2007 y 2008	240
Ilustración 113 - Formación realizada Formación Continua 2007 y 2008	242

1 INTRODUCCIÓN

El subsector Hostelería está incluido en el sector Servicios.

Como marco general destacar que los principales Indicadores que definen este sector en nuestra Comunidad son:

Según los datos reflejados en la Contabilidad Regional de España elaborada por el INE en 2007, el sector Servicios en La Rioja acumuló el 55.5% del Valor Añadido Bruto regional a precios corrientes, 11.9 puntos por debajo de la media nacional

No obstante la participación de Servicios en el VAB de nuestra comunidad ha aumentado progresivamente desde el 51.8% al 55.5% entre 2000 y 2007. Lo que pone de relieve la tendencia a la tercerización de nuestra economía, al fortalecimiento del sector terciario frente a los demás.

Las inmobiliarias, el comercio y la hostelería son las tres ramas que más aportaron al VAB del sector en el 2006: Comercio y reparación: 14.4%. Hostelería 11.1% inmobiliarias y servicios empresariales el 25.1%

En 2007 el PIB de servicios aumentó un 5.3% respecto al año anterior.

El 56.3% de la población ocupada trabajó en el sector servicios en el año 2007. Lo que equivale a una media de 82.100 personas en La Rioja.

En la evolución del número de ocupados en Servicios desde 2002 a 2007, se constata una variación del 39.3% entre ambos años, lo que remarca la dirección que está tomando la economía riojana hacia la tercerización. A diferencia del resto de los sectores la ocupación femenina fue superior a la masculina en servicios según la encuesta de población activa de 2007. En el citado año el empleo en los servicios se concentró significativamente en el intervalo de edad mediana, de 25 a 54 años.



El 72.6% de las empresas activas en La Rioja pertenecía al sector servicios en el 2008.

La cifra de negocios del sector Servicios en La Rioja, registró en 2007 un aumento del 8.7%

El empleo en el sector servicios en la Rioja se incremento en 2007 un 2.5% respecto al año anterior.

2 METODOLOGÍA

Para realizar este estudio se ha utilizado una metodología basada en la combinación de técnicas de carácter cualitativo y cuantitativo.

-  La primera de las fases de este estudio ha sido el análisis de fuentes secundarias, procediendo a realizar un estudio en profundidad en lo relativo a la situación económico-empresarial, legislativa, laboral, etc.
-  En una segunda fase se ha llevado a cabo la aplicación de instrumentos de recogida de datos en fuentes primarias, a través de técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo, con el objetivo de obtener información actualizada y relevante para poder identificar las ocupaciones más relevantes, su tendencia, evolución, necesidades formativas.

Para obtener esta información se han realizado por un lado entrevistas en profundidad, guiadas, presenciales, individuales y/o colectivas a expertos de distintas entidades (Administración Pública, Organizaciones Empresariales, Sindicatos, Empresarios, Orientadores Laborales, Técnicos de Empleo...) para tratar los tres aspectos que han guiado todo el estudio: el económico-empresarial, el ocupacional y el formativo.

El criterio seguido en la selección de los entrevistados ha sido el nivel de conocimiento sobre el sector y las ocupaciones a analizar.

El desarrollo de esta segunda fase ha supuesto las siguientes actividades:

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO


- Confección de guiones.
- Localización de los expertos y obtención de sus conformidades.
- Trabajo de recogida de datos.
- Validación de la información recopilada.
- Explotación de los resultados.

Por otro lado, se han realizado encuestas telefónicas, concretamente 358, a trabajadores de empresas representativas de las distintas actividades económicas del sector y distribuidas por toda La Rioja:

Hoteles	36	Logroño	172
Camping y otros	31	Calahorra	30
Restaurantes	78	Alfaro	14
Estable. Bebidas	145	Arnedo	11
Comedores colecti.	25	Haro	22
Agencias de viaje	43	Nájera	11
S. Domingo	11	Ezcaray	12
Otros	75		
Total:	358		

Ilustración 1 - Determinación de la muestra

En este cuestionario se han realizado 30 preguntas sobre necesidades de formación, duración de los cursos, horarios, modalidades formativas etc. (En un apartado posterior, se especifican los datos relativos a la muestra).

-  Fase Analítica, esta fase ha estado orientada a validar el ajuste a la realidad del cuerpo teórico resultante de las anteriores fases y la coherencia de las relaciones establecidas, realizando un compendio de las informaciones obtenidas en la fase documental y exploratoria precedentes dando lugar a los correspondientes informes.

Los resultados obtenidos han sido presentados para su validación a la Comisión Sectorial de Hostelería y Turismo que se ha creado entre otras cosas, para tal efecto.

2.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para la obtención de la muestra en las encuestas telefónicas, se ha partido de los últimos datos del Directorio Central de Empresas del INE donde se encuentra el número de establecimientos turísticos clasificados por actividad económica y por tramo de empleo.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS SEGÚN TAMAÑO DE EMPLEO. AÑO 2008									
	Sin asalariados	De 1 a 2 asalariados	De 3 a 5 asalariados	De 6 a 9 asalariados	De 10 a 19 asalariados	De 20 a 49 asalariados	De 50 a 99 Asalariados	De 100 a 199 Asalariados	TOTAL
551 Hoteles	37	18	16	5	11	9	0	1	97
552 Camping	58	18	5	2	1	0	0	0	84
553 Restaurantes	51	95	98	55	15	6	0	0	320
554 Establecimientos de bebidas	640	629	196	80	14	0	0	0	1559
555 Comedores colectivos	22	15	9	6	1	0	0	0	53
663 Agencias de viajes	50	21	19	6	3	0	1	0	100
TOTAL	858	796	343	154	45	15	1	1	2.213

Fuente: Directorio Central de Empresas. INE.

Ilustración 2 - Distribución de la muestra por número de asalariados. 2008

La obtención de la muestra para el total de los estratos del sector Hostelería se han elegido a través de la fórmula del Muestro Aleatorio simple:

$$n = \frac{K^2 NPQ}{e^2 (N-1) + K^2 PQ}$$

Ilustración 3 - Fórmula a aplicar para el cálculo de la muestra

Con el objetivo de representar adecuadamente a los diferentes estratos, en la afijación de la muestra (reparto de las unidades muestrales entre los estratos) se ha llegado a una solución de compromiso entre la afijación proporcional y la uniforme.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Con esta selección se ha conseguido una mayor representación de todos los estratos de la población objeto de estudio. Con la distribución de la muestra elegida se ha conseguido que ningún estrato tenga un error de muestreo elevado.

La estimación de los parámetros de la encuesta se ha realizado tras la ponderación de todos elementos muestrales de acuerdo a la importancia del estrato al que pertenecen. La fórmula utilizada para la estimación de los porcentajes para el total de los sectores es la siguiente:

$$\widehat{P}_{est} = \sum_{h=1}^L W_h \widehat{P}_h$$

Una vez finalizado el trabajo de campo, se han recalculado todos los errores de muestreo asociados al mismo y que pueden observarse en el cuadro siguiente:

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE. CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL

SECTOR	TAMAÑO POBLACION	TAMAÑO MUESTRA	%SOBRE TOTAL	ERROR DE MUESTREO
Hoteles	97	36	37,11	10,32%
Camping	84	31	36,90	11,17%
Restaurantes	320	78	24,38	8,40%
Establecimientos de bebidas	1.559	145	9,30	7,38%
Comedores colectivos...	53	25	47,17	10,45%
Agencias de viaje	100	43	43,00	8,56%
Total	2.114	358	16,93	4,30%

Ilustración 4 - Cálculo del tamaño muestral

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

El reparto de la muestra por la geografía riojana se muestra en la siguiente tabla para los principales municipios de La Rioja. Seguidamente se proporciona un mapa geográfico para comprobar visualmente la distribución de la muestra.

REPARTO DE LA MUESTRA POR MUNICIPIOS		%
LOGROÑO	172	48,04
CALAHORRA	30	8,38
ALFARO	14	3,91
ARNEDO	11	3,07
HARO	22	6,15
NÁJERA	11	3,07
SANTO DOMINGO	11	3,07
EZCARA	12	3,35
OTROS MUNICIPIOS	75	20,95
TOTAL	358	100,00

Ilustración 5 - Distribución de la muestra por municipios

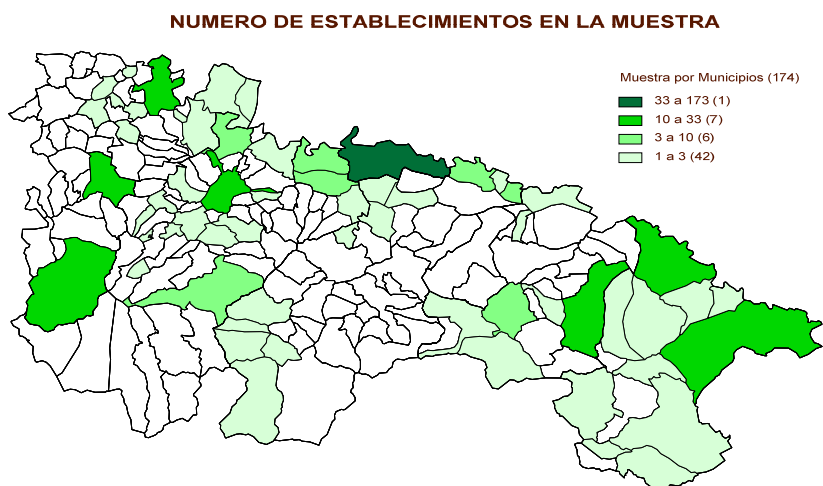


Ilustración 6 - Número de establecimientos en la muestra

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Las tablas que se presentan a continuación muestran la distribución de la muestra por las principales variables de clasificación (sexo, edad, estudios...) y el sector económico.

POR SEXOS Y SECTOR ECONÓMICO

	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Hoteles	21	15	36
Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración	12	19	31
Restaurantes	33	45	78
Establecimientos de bebida	69	76	145
Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas	9	16	25
Agencias de viaje	11	32	43
Total	155	203	358

Ilustración 7 - Distribución de la muestra por sexo y sector económico

POR EDAD Y SECTOR ECONÓMICO

	Edad				
	Menor de 25 años	De 25 a 35 años	De 36 a 45 años	Mayor de 45 años	Total
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Hoteles	2	14	9	11	36
Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración	1	3	14	13	31
Restaurantes	3	26	25	24	78
Establecimientos de bebida	3	45	42	55	145
Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas	2	6	11	6	25
Agencias de viaje	1	26	10	6	43
Total	12	120	111	115	358

Ilustración 8 - Distribución de la muestra por edad y sector económico

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

POR NIVEL DE FORMACIÓN Y SECTOR ECONÓMICO

	Nivel de formación							Total
	Ninguna Formación	Formación Básica	Bachiller / FP	Diplomado Universitario	Licenciado Universitario	Otro Nivel	NS/NC	
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	
Hoteles	2	8	14	9	3	0	0	36
Camping y otros tipos de hospedaje de cort	0	7	15	5	4	0	0	31
Restaurantes	1	27	32	14	3	1	0	78
Establecimientos de bebida	4	72	50	11	4	1	3	145
Comedores colectivos y provisión de comid	0	14	7	2	2	0	0	25
Agencias de viaje	0	1	12	26	3	1	0	43
Total	7	129	130	67	19	3	3	358

Ilustración 9 - Distribución de la muestra por nivel de formación y sector económico

POR SITUACIÓN LABORAL Y SECTOR ECONÓMICO

	Trabajador por cuenta propia	Trabajador por cuenta ajena	NS/NC
	Recuento	Recuento	Recuento
Hoteles	14	22	0
Camping y otros tipos de hospedaje de cort	18	13	0
Restaurantes	46	32	0
Establecimientos de bebida	97	45	3
Comedores colectivos y provisión de comid	9	16	0
Agencias de viaje	15	28	0
Total	199	156	3

Ilustración 10 - Distribución de la muestra por situación laboral y sector económico

POR EL PUESTO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

Puesto que ocupa en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
NS/NC	3	0,84
Dirección de departamento de operaciones en empresas de hostelería.	6	1,68
Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados	4	1,12
Gerencia de otras empresas de hospedaje con menos de 10 asalariados	10	2,79
Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados.	79	22,07
Gerencias de hoteles sin asalariados.	3	0,84
Gerencia de pensiones sin asalariados.	3	0,84
Gerencia de otras empresas de hospedaje sin asalariados.	8	2,23
Gerencia de empresas de restauración sin asalariados.	40	11,17
Técnicos de empresas y actividades turísticas.	1	0,28
Agentes de viaje.	23	6,42
Empleados de agencias de viajes	20	5,59
Recepcionistas en establecimientos distintos de oficina.	25	6,98
Cocineros y otros preparadores de comida.	24	6,70
Camareros,"bármanes" y asimilados.	74	20,67
Jefes de cocineros, camareros y asimilados.	21	5,87
Mayordomos, ecónomos y asimilados	2	0,56
Otros diversos trabajadores de servicios personales	11	3,07
Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establec	1	0,28
Total	358	100

Ilustración 11 - Distribución de la muestra por puesto que ocupa el trabajador en la empresa

POR EL TIEMPO QUE LLEVA EN LA EMPRESA Y SECTOR ECONÓMICO

¿Qué tiempo lleva en la empresa?

	Menos de un año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	De 6 a 10 años	Más de 10 años	NS/NC	Total
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Hoteles	6	12	1	4	13	0	36
Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración	4	8	6	5	7	1	31
Restaurantes	10	13	14	16	25	0	78
Establecimientos de bebida	15	24	16	17	71	2	145
Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas	5	4	4	7	5	0	25
Agencias de viaje	2	8	12	10	11	0	43
Total	42	69	53	59	132	3	358

Ilustración 12 - Distribución de la muestra por tiempo que lleva en la empresa y sector económico

3 ÁMBITO DEL ESTUDIO

Para iniciar la preparación de la investigación es condición *imprescindible determinar el ámbito de la investigación.*

Para poder facilitar la investigación, es necesario realizar una delimitación y determinación del campo de investigación, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:



Ilustración 13 - Parámetros que conforman el ámbito de la investigación

3.1 ÁMBITO GEOGRÁFICO

ÁMBITO GEOGRÁFICO - Territorio en el que se va a situar la investigación, para situar el marco de desarrollo del estudio.

LA RIOJA

3.2 ÁMBITO FUNCIONAL

ÁMBITO FUNCIONAL - Segmentación de los sectores de producción y familias profesionales objeto de la investigación. Teniendo en cuenta:

- El sector productivo.
- Familia/s profesional/es vinculadas al sector productivo.
- Actividades (CNAE-93) que comprenden el sector.

En este estudio se aborda la familia profesional: Hostelería y Turismo. Esta familia profesional acoge tres grupos básicos de actividades:

- ⊙ Alojamiento.
- ⊙ Restauración.
- ⊙ Turismo.

Incluye, además las actividades de información y animación turística, los parques de atracciones, las actividades recreativas diversas, el juego y la atención a pasajeros en medios de transporte.

El turismo desempeña un papel central en el sistema económico español, siendo además el principal motor de la generación de renta y empleo en un buen número de Comunidades Autónomas. En España el turismo se ha consolidado como un sector estratégico no sólo por el impacto económico directo generado, también por el efecto de arrastre y multiplicador sobre el resto de la economía y actividades productivas a nivel local.

Según estadísticas de la Organización Internacional del trabajo, por cada dos empleados directos que la industria del turismo genera en el mundo, se crean aproximadamente tres trabajos adicionales (indirectos) en la economía relacionada con el Turismo.

La familia de Hostelería y Turismo muestra profundas interrelaciones con otras familias, tales como *Trasporte y Mantenimiento de vehículos, Edificación y Obra Civil, Comercio y Marketing, Servicios Socioculturales y a la Comunidad, Actividades Físicas y Deportivas, Artesanías e Industrias Alimentarias.*

A continuación se detallan las cualificaciones profesionales de la familia profesional de Hostelería-Turismo y la correspondencia con los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Cualificación	Nivel	Certificado de profesionalidad	Título FP
HOT091_1 Operaciones básicas de cocina	1	HOTR0108 Operaciones básicas de cocina	
HOT092_1 Operaciones básicas de restaurante y bar	1	HOTR0208 Operaciones básicas de restaurante y bar	
HOT222_1 Operaciones básicas de pisos en alojamientos	1	HOTA0108 Operaciones básicas de pisos en alojamientos	
HOT325_1 Operaciones básicas de Catering	1	HOTR0308 Operaciones básicas de Catering	
HOT414_1 Operaciones básicas de pastelería	1	En proceso de Elaboración	
HOT093_2 Cocina	2	HOTR0408 Cocina	Técnico en Cocina y Gastronomía
HOT223_2 Repostería	2	En proceso de Elaboración	Panadería, repostería y confitería
HOT327_2 Servicios de bar y cafetería	2	HTOR0508 Servicios de bar y cafetería	Técnico en servicios de restauración
HOT328_2 Servicios de restaurante	2	HTOR0608. Servicios de Restaurante	Técnico en servicios de restauración

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo




Cualificación	Nivel	Certificado de profesionalidad	Título FP
HOT094_3 Recepción	3	HOTA0308 Recepción en Alojamientos	Técnico superior en gestión de Alojamientos Turísticos
HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	3	HOTA0208 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Técnico superior en gestión de Alojamientos Turísticos
HOT326_3 Alojamiento rural	3	En proceso de Elaboración	Técnico superior en gestión de Alojamientos Turísticos
HOT329_3 Animación turística	3	Previsión	Pendiente de análisis por su transversalidad
HOT331_3 Dirección en restauración	3	En Proceso de Elaboración	Técnico superior en restauración
HOT334_3 Gestión de procesos de servicio en restauración	3	En fase de Tramitación	Técnico superior en restauración
HOT337_3 Sumillería	3	En Proceso de Elaboración	Técnico superior en restauración
HOT332_3 Dirección y Producción en cocina	3	En proceso de Elaboración	Técnico superior en restauración

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo






Cualificación	Nivel	Certificado de profesionalidad	Título FP
HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos	3	HOTG0208 Venta de servicios y productos turísticos	Técnico superior en agencias de viajes y gestión de eventos
HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos	3	HOTG0108 Creación y gestión de viajes combinados y eventos	Técnico superior en guía, información y asistencia turística
HOT335_3 Guía de turistas y visitantes	3	previsión	Técnico superior en guía, información y asistencia turística
HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante	3	HOTI0108 promoción turística local e información al visitante	Técnico superior en guía, información y asistencia turística

Ilustración 14 - Cualificaciones pertenecientes a la familia profesional Hostelería y Turismo y correspondencia Títulos FP y Certificados de Profesionalidad

Cualificaciones en situación de elaboración:

-  Actividades de juego en salas de bingo.
-  Actividades de mesas de juego en casinos.
-  Atención a pasajeros en instalaciones aeroportuarias.

Cualificaciones en situación de tramitación:

-  Guarda de refugios y albergues de montaña.
-  Gestión de turismo activo.
-  Dirección y producción en pastelería.
-  Atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.
-  Atención a pasajeros en transporte ferroviario.

3.3 ÁMBITO OCUPACIONAL

ÁMBITO OCUPACIONAL - Conjunto de ocupaciones y cualificaciones a analizar en el estudio en base a la totalidad de las que se desarrollan en los sectores.

→ La actividad económica hostelería corresponde al código 55 de la Clasificación Nacional de actividades empresariales que se estructura en los siguientes subsectores:

Hoteles (CNAE 551), Campings y otros tipos de alojamientos de corta duración (CNAE 552), Restaurantes (CNAE 553), Establecimientos de bebidas (CNAE 554) y Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas (CNAE 555). De todos ellos es el de Establecimientos de bebidas el que más representación tiene dentro de la actividad aglutinando a un 70% de las empresas.

→ Dentro de la actividad económica de Turismo, el estudio se centra en el epígrafe 63.3 correspondiente a: Actividades de las agencias de viajes, mayoristas y minoristas de turismo y otras actividades de apoyo turístico.

A continuación se presenta la correspondencia entre CNAE-93 y CNO.

(Más adelante se especifica la correspondencia de las cualificaciones con las ocupaciones correspondientes, destacando las más significativas en La Rioja por su representatividad)

AJ ALOJAMIENTO

CNAE-93	CNO
55 HOSTELERÍA.	1125 Dirección de departamento de operaciones en empresas de hostelería.
55.1 Hoteles.	1311 Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados.
55.11. Hoteles, moteles, hostales y pensiones con restaurante.	1312 Gerencia de pensiones con menos de 10 asalariados.
55.12. Hoteles, moteles, hostales y pensiones sin restaurante.	1319 Gerencia de otras empresas de hospedaje con menos de 10 asalariados.
55.2 Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración.	1611 Gerencias de hoteles sin asalariados.
55.21. Albergues juveniles y refugios de montaña.	1612 Gerencia de pensiones sin asalariados.
55.22. Camping.	1619 Gerencia de otras empresas de hospedaje sin asalariados.
55.23. Otros tipos de hospedaje.	5150 Mayordomos, ecónomos y asimilados.
	9121 Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares.
	9122 Lavaderos, planchadores y asimilados.
	9330 Mozos de equipaje y asimilados

RE RESTAURACIÓN

CNAE-93	CNO
55 HOSTELERÍA.	1320 Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados.
55.3 Restaurantes.	1620 Gerencia de empresas de restauración sin asalariados.
55.4 Establecimientos de bebidas.	5010 Cocineros y otros preparadores de comida.
55.5 Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas.	5020 Camareros, "bármanes" y asimilados.
	5030 Jefes de cocineros, camareros y asimilados.
	5141 Azafatas o camareros de avión y de barco.
	5150 Mayordomos, ecónomos y asimilados.
	9121 Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares.

TU TURISMO

CNAE-93	CNO
<p>63 ACTIVIDADES ANEXAS A LOS TRANSPORTES; ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES.</p> <p> 63.3 Actividades de las agencias de viajes, mayoristas y minoristas de turismo y otras actividades de apoyo turístico.</p> <p>74 OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES.</p> <p> 74.8 Actividades empresariales diversas.</p> <p> 74.84. Otras actividades empresariales.</p> <p>92 ACTIVIDADES RECREATIVAS, CULTURALES Y DEPORTIVAS.</p> <p> 92.3 Otras actividades artísticas y de espectáculos.</p> <p> 92.33. Actividades de ferias y parques de atracciones.</p> <p> 92.34. Otras actividades de espectáculos.</p> <p> 92.7 Actividades recreativas diversas.</p>	<p>1126 Dirección de departamento de operaciones en empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones.</p> <p>2913 Técnicos de empresas y actividades turísticas.</p> <p>3314 Agentes de viaje.</p> <p>4521 Empleados de agencias de viajes.</p> <p>4522 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficina.</p> <p>5143 Guías y azafatas de tierra.</p> <p>5199 Otros diversos trabajadores de servicios personales</p>

4 CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR

4.1 LEGISLACIÓN VIGENTE

La nueva vertebración territorial emanada con la Constitución Española de 1978 ha supuesto un cambio sustancial al atribuir a las Comunidades Autónomas la posibilidad de asumir la competencia exclusiva en materia de turismo, posibilidad que se ha hecho efectiva a través de sus respectivos Estatutos, hasta el punto de que la mayoría de ellas tienen su propia Ley de Turismo y normas reglamentarias de desarrollo que han dejado sin aplicación, en su ámbito respectivo, las normas estatales, las cuales siguen teniendo un valor supletorio.

Hoy en día, la Unión Europea es consciente de que el fomento del turismo puede contribuir a la realización de los objetivos de la Comunidad y, especialmente, al crecimiento y al empleo, al fortalecimiento de la cohesión económica y social y al fomento de la identidad europea.

De importancia para el sector, se aprobó la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de Diciembre del 2006, relativa a los servicios de mercado interior y que liberaliza el sector servicios, regulando tanto la libertad de establecimiento como de prestación de servicios en el territorio de la Unión Europea, reduciendo las trabas para el ejercicio de la actividad de servicios.

El Estatuto de Autonomía de La Rioja, aprobado por Ley Orgánica 3/1982 de 9 de Junio, en su redacción dada por las Leyes Orgánicas 3/1994, de 24 de marzo y 2/1999 de 7 de Enero dispone en su artículo 8.1.9 que corresponde a la Comunidad Autónoma de La Rioja la competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial. En ejercicio de esta competencia se aprobaron diferentes disposiciones normativas reguladoras de diversos aspectos específicos de la actividad turística, pero sólo una de ellas tuvo rango legal: la Ley de 5/1990 de 26 de Junio de Inspección, Infracciones y Sanciones en materia de Turismo.

Era necesario la aprobación de una Ley que, de un modo general y sistemático, abordara la ordenación, promoción y planificación del sector, así como la regulación de los instrumentos de inspección y sanción, dando cobertura legal a futuras y necesarias disposiciones reglamentarias.

Esta Ley debía perseguir unos objetivos básicos, además de la propia ordenación del sector: *la promoción de un turismo de calidad, la utilización de planes y la aplicación del principio de desarrollo sostenible, la preservación y mejora del patrimonio histórico y cultural, así como la superación de los desequilibrios económicos y sociales.*

Respecto a la calidad en la prestación de servicios turísticos, son numerosas las perspectivas desde las que puede contemplarse (del cliente, según el tipo de servicio, técnica, estadística, económica etc.), y también numerosos los sistemas y acciones para garantizarla y certificarla, según la variedad del producto ofertado y de los objetivos perseguidos (Planes de Excelencia, Sistemas de Calidad de hoteles, camping o restaurantes, Clubes de Calidad, etc.).

Pues bien, esta Ley exige la adopción, tras el necesario estudio y planificación, de medidas y sistemas para garantizar la calidad de los servicios turísticos en su acepción más amplia, dado que prácticamente todos los servicios de una comunidad inciden en mayor o menor medida en el turismo, independientemente de que los miembros de esa comunidad sean los beneficiarios habituales de esos servicios.

En este sentido es importante que el personal empleado en el sector tenga el nivel de formación y profesionalidad adecuado, corrigiendo el intrusismo en aquellas profesiones cuyo ejercicio requiere de titulación académica o autorización administrativa, y la temporalidad de los empleos, derivado del hecho de que son concebidos, en muchos casos, como situaciones transitorias y previas a la consecución de un empleo en otro sector de actividad.

Íntimamente conectado con la calidad se encuentra el desarrollo sostenible hasta el punto de que no se entiende el primero sin el segundo, de forma que hoy en día todo el mundo es consciente de que la explotación de cualquier recurso o la prestación de cualquier servicio debe hacerse evitando el deterioro medioambiental y de las condiciones de vida tanto actuales como futuras, asociando tecnología, naturaleza y humanidad.

El marco normativo existente está configurado, además de por la mencionada Ley 2/2001, por una abundante y dispersa legislación turística que, en ocasiones, no se corresponde con las nuevas realidades del hecho turístico y que limita las posibilidades de diversificación y diferenciación de nuestra oferta turística en un mercado cada vez más competitivo y exigente.


Sin embargo, existen muchas actividades contempladas en la Ley de Turismo que carecen de regulación autonómica, como por ejemplo los apartamentos turísticos, los campamentos de turismo o "camping", los albergues turísticos, las centrales de reservas, la actividad de restauración, la actividad de turismo activo, oficinas de información turística, etc.

El Reglamento viene a paliar, ordenando de una forma general y sistemática, esa dispersión normativa y la referida ausencia de regulación sobre determinadas actividades turísticas.

La autonomía normativa debe servir, sin distanciarnos del entorno normativo estatal y europeo, para dar respuesta y poner en valor todas nuestras peculiaridades que permitan vertebrar una oferta con sello e identidad propia, tal como se requiere hoy en día si se quiere encontrar un lugar de privilegio en los mercados.

Es imprescindible, pues, la articulación de unas reglas de juego claras para el sector, pero también, muy especialmente, para el turista, que se desenvuelve en un ambiente en principio ajeno y poco conocido que lo hace merecedor de una tutela singular en la defensa de sus derechos irrenunciables, en una sociedad moderna y avanzada que, además, otorga a éstos un fundamento constitucional. Sin estos ejes básicos resulta imposible configurar un destino atractivo que estimule a la demanda con carácter sostenido en el tiempo y que contribuya de manera importante a la creación de riqueza y empleo.

4.1.1 LEGISLACIÓN EUROPEA

-  Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del consejo del 12 de diciembre del 2006 relativa a los servicios del mercado interior. (Directiva Bolkestein).

4.1.2 LEGISLACIÓN ESTATAL

- ➔ Real Decreto 561/2009 del 8 de Abril por el que se aprueba el Estatuto del Instituto de Turismo de España.
- ➔ Plan de Turismo Español 2008-2012.
- ➔ Estrategia Turismo 2020.

4.1.3 LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

- ➔ Ley Orgánica 3/1982 de 9 de junio.
- ➔ Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.
- ➔ Decreto 13/2002, de 1 de febrero, por el que se regula el Consejo de Turismo de La Rioja.
- ➔ Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 mayo, de Turismo de La Rioja.
- ➔ Ley 5/2003, de 26 de marzo, reguladora de La Red de Itinerarios Verdes de La Rioja.

- ➔ Establecimientos turísticos.
- ➔ Decreto 41/1993, de 5 de agosto, sobre regulación de alojamientos turísticos en zonas de adecuación naturalista.
- ➔ Decreto 22/1997, de 4 de abril, sobre reclamaciones de los clientes en los establecimientos de las empresas turísticas.
- ➔ Decreto 73/1990, de 5 de Julio, por el que se crea la Sociedad Mercantil La Rioja 92, S.A.
- ➔ Decreto 54/2000, de 17 de noviembre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja, por el que se crea la sociedad mercantil de promoción turística denominada Sociedad de Desarrollo Turístico de La Rioja, S.A.

REGLAMENTO GENERAL DE TURISMO DE LA RIOJA

La Rioja fue en 2003 la primera Comunidad Autónoma que regulaba prácticamente todo el sector turístico en una sola norma, *Reglamento General de Turismo en La Rioja*:

Este nuevo Reglamento -que desarrollaba la Ley 2/2001, del 31 de mayo, de Turismo de La Rioja- adaptó toda la oferta y la demanda turística.

Además por primera vez, se regulaban diversos servicios turísticos que hasta entonces dependían de la normativa estatal, en ocasiones obsoleta, como es el caso de los apartamentos turísticos, la restauración, actividades complementarias como el turismo activo o las oficinas de información turísticas.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

La prestación de servicios turísticos es libre, sin más requisitos que la autorización previa de la Dirección General De Turismo. A partir de ahí deben cumplirse una serie de aspectos, como el respeto al medio ambiente, la accesibilidad a los establecimientos, adaptarse a la regulación de los precios, reservas, pagos y facturas, derechos y obligaciones de los turistas, la protección pública del usuario y la aplicación del sistema arbitral de consumo; y la obligación de suscribir seguridad de responsabilidad civil.

Respecto a los alojamientos turísticos, se especifican las características de los establecimientos hoteleros (hoteles, hostales y pensiones), apartamentos turísticos, campamentos de turismo, casas rurales y albergues turísticos.

Los hoteles se clasifican en cinco apartados según sus condiciones: hoteles-apartamentos, moteles, hoteles balnearios, hoteles familiares, hospederías.

Los campamentos de turismo, que se dividen en tres categorías lujo, primera y segunda, deberán respetar una serie de condiciones en lo referente a emplazamiento y aspectos medioambientales. Además, se permiten instalaciones como casas móviles o bungalós para hacer frente a la demanda.

Respecto a las casas rurales, la Dirección General de Turismo podrá clasificar por categorías este servicio y se flexibilizan algunas disposiciones como las dimensiones o la posibilidad de dar comidas y cenas a los clientes.

Por primera vez se regulan los albergues turísticos como modalidad diferenciada de los albergues juveniles. Los turísticos, de categoría única, ofrecen la práctica de actividades deportivas o naturaleza y en su regulación se tienen en cuenta criterios de seguridad, calidad y accesibilidad.

La actividad de agencias de viajes, y centrales de reservas también se ha regulado. Respecto a las primeras, se sigue la legislación estatal pero se abre la posibilidad de la existencia de agencias de viaje a distancia, aprovechando las nuevas tecnologías. En cuanto a las centrales de reservas, se diferencian las competencias de éstas y de las agencias de viaje.

El reglamento también **delimita la actividad de restauración**, sustituyendo las órdenes ministeriales de 1965 sobre restaurantes y cafeterías. Entre otras medidas, se suprime una categoría (hasta cuatro tenedores), se contempla la especialidad de restaurante en bodega y se establecen requisitos de accesibilidad.

Otra novedad que contempla la nueva normativa, es la **regulación integral del sistema de información turística**, así como la Red de Oficinas de Turismo de La Rioja. De esta forma, se persigue que las instituciones y asociaciones que prestan el servicio de información cuenten con criterios comunes de actuación y transmitan una imagen homogénea para los visitantes.

Un capítulo del Reglamento se dedica en exclusiva a las actividades turísticas complementarias, entre las que se incluyen el turismo activo, el turismo ambiental, los centros recreativos turísticos y las actividades de las empresas especializadas en turismo de reuniones y congresos. También se incluían en esta categoría las empresas que contribuyan a dinamizar el sector turístico como la estación de esquí o los campos de golf.

Respecto a las profesiones turísticas, se establecían como tales los profesionales de consultoría y asesoría turística, los informadores turísticos, los gestores de productos turísticos y los guías de turismo. Además se adaptaba a la normativa europea en lo referente al ejercicio de la profesión por ciudadanos de otros países comunitarios y al reconocimiento de titulaciones.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Otros aspectos regulados son el Registro de proveedores de servicios turísticos, las fiestas de interés turístico y los requisitos necesarios para obtener esta declaración, y la determinación de los fines de las Asociaciones para el desarrollo turístico. Un anexo del Reglamento contiene los distintivos de la oferta de los servicios turísticos: *Estrellas, llaves y tenedores*.

1. ***Establecimientos Hoteleros:*** se clasifican en:
 - ✓ Hoteles, de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.
 - ✓ Hostales, de dos y una estrella.
 - ✓ Pensiones sin categorías.
2. ***Los hoteles:*** pueden solicitar el reconocimiento de su especialización:
 - ✓ Hoteles-apartamento.
 - ✓ Moteles.
 - ✓ Hoteles balnearios.
 - ✓ Hoteles familiares.
 - ✓ Hospedería.
3. ***Apartamentos turísticos:*** se clasifican en tres, dos y una llave.
4. ***Campamentos de turismo o camping:*** se clasifican en las categorías de Lujo, Primera y Segunda.
5. ***Casas Rurales:*** se clasifican en casas de alquiler completo o por habitaciones.
6. ***Albergues Turísticos.***
7. ***Restaurantes:*** se clasifican en cuatro, tres, dos y un tenedor.
8. ***Oficinas de información turística.***

Por otro lado destacar que la Ley de Turismo en el Art.25.1, Título IV sobre Planificación y Promoción, establece la necesidad de elaborar un Plan General de Turismo que establezca los criterios y los objetivos generales relativos al sector turístico y que defina los instrumentos para su ejecución.

La política turística, en función del plan, establece cuatro líneas de objetivos (económicos, sociales culturales y medioambientales) que forman parte de un todo y se identifican de manera unitaria en un solo propósito: el desarrollo. Por tanto el desarrollo turístico en La Rioja se articula a través de la puesta en funcionamiento de medios para conseguir un desarrollo integrado entre medios y fines.

4.1.4 COMENTARIOS

Destaca un aspecto observado a la hora de analizar los aspectos legislativos del sector, son las dificultades que tienen en general los establecimientos pequeños para poder cumplir con los requisitos y las exigencias administrativas. La condición de micro-empresa y/o empresa familiar suele hacer difícil cumplir con todas y cada una de las normativas que se aplican al desarrollo de la actividad de restauración.

Como en otros sectores de actividad, en la hostelería también se detecta una cierta distancia entre la magnitud de la exigencia y la magnitud empresarial (o de negocio), de forma que se tiende a diseñar un abanico de normas casi independientemente del tamaño del negocio. El resultado de este desajuste puede ser el incumplimiento de este tipo de obligaciones.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Otro aspecto, es la diferencia que hay en términos de estructura de la negociación colectiva dependiendo del subsector turístico concreto de actividad. Así, conviven en el sector situaciones de gran fragmentación de convenios colectivos con distintos niveles y alcances nacional, provincial, autonómico, de empresa (en el caso de Hostelería y Restauración), con otras donde predominan los convenios supra-empresariales (Transporte aéreo) o los convenios de empresa (Agencias de viaje), en otros casos, existe un único convenio marco de ámbito nacional (Ocio).

5 EVOLUCIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR

5.1 DATOS ECONÓMICOS DEL TURISMO EN ESPAÑA

(Sobre este tipo de datos hay que mencionar la falta de sistemas completos y consistentes de recopilación de información estadística, destacando la precariedad de los datos económicos, en particular en el caso de los cafés y bares).

Según el Balance de Turismo 2008 realizado por el Instituto de Estudios Económicos, el turismo constituye una actividad económica de elevada importancia en la economía española. Según los últimos datos publicados, correspondientes al año 2007, la aportación del turismo a la economía española se ha situado en el 10,7% del PIB, una décima menos que la correspondiente al año 2006. Sin embargo, en comparación con el año anterior, la demanda final turística, tanto a precios corrientes como en términos reales, ha crecido (un 5,3% y un 1,5%, respectivamente).

El valor añadido bruto de las ramas del transporte aéreo, del transporte terrestre y de las actividades recreativas y culturales creció por encima de la media de las actividades características del turismo y del total de la economía. Por el contrario, el valor añadido bruto de la restauración y los servicios de alojamiento experimentó un crecimiento menor que el de la media de la economía española.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

En el año 2008 se registraron en la Balanza de Pagos unos ingresos por turismo que ascendieron a 41.900,9 millones de euros, con una tasa de variación interanual de -0,4% (160,1 millones menos). En este año los visitantes que llegaron a nuestro país cayeron un 1,1%. Los pagos por turismo, que ascendieron a 13.834,3 millones de euros, mostraron una caída interanual del 3,7%, 526,1 millones de euros menos.

A continuación se muestra la influencia que tiene el turismo sobre la economía, a través de la balanza de pagos española.

	2005	2006	2007	2008	Variación Interanual
Ingresos por turismo	38.558	40.710	42.201	41.882,6	-0,7 %
Pagos por turismo	-12.125	-13.266	14.360	14.103,1	-1,8 %
Saldo del Turismo	26.433,1	27.444,3	27.841	27.779,5	-0,1 %
Saldo Comercial	-68.603,2	-80.142,2	-88.459,2	-84.979,6	4,1%
Tasa de Cobertura	38,5 %	34,2 %	31,5 %	32,7 %	3,8%

Fuente: Instituto de Estudios Turísticos y Banco de España

Ilustración 15 - Saldo comercial y del turismo en la balanza de pagos española (millones de euros - Años 2005 - 2008)

Las entradas o ingresos por turismo, menos las salidas o pagos, representan el saldo del turismo, que al ser todos los años positivo, ayuda a compensar el déficit comercial de la balanza de pagos. El turismo permitió cubrir, el año 2004, el 50,3% del déficit comercial, pero desde entonces y debido al gran incremento del saldo comercial negativo, la tasa de cobertura del turismo se mantiene en torno al 30%.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

En términos de precios, la variación anual de la rúbrica de turismo y hostelería del IPC ha registrado en el año valores similares al general del conjunto de la economía, excepto en el último trimestre del año en el que ha persistido en tasas de variación superiores al 4%, mientras que el IPC general iniciaba su descenso hasta el 1,4% del mes de diciembre.

El IPC correspondiente a los hoteles registró en diciembre una quiebra de su tónica general del año, en el que se situaba por encima del general de la economía, para registrar una tasa de variación del 0,6%. El viaje organizado ha mostrado una tasa de variación creciente en el año, de tal modo que ha cerrado en diciembre con una tasa del 6,6%.

En cuanto a los resultados de la actividad empresarial, la cifra de negocios de la agrupación turismo (en la que se contabiliza exclusivamente las ramas de hoteles y establecimientos similares, restauración y agencias de viajes) ha cerrado el año con tasas de variación anual negativas como señala el índice de cifras de negocio publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

El retroceso se inició en el mes de junio de 2008 para el conjunto del turismo, de forma más suave en los meses estivales, en los que la variación anual del índice se situó en cifras negativas menores al 5% y, de forma más rotunda, en el último trimestre en el que estas cifras se acercaron al 10% de caída. En la rama de hostelería el retroceso se inició más tempranamente, en el mes de abril, mientras que entre las agencias de viaje las cifras fueron repetidamente negativas desde el mes de agosto.

5.2 EL EMPLEO EN EL SECTOR HOSTELERÍA - TURISMO

5.2.1 ESPAÑA - DATOS CUANTITATIVOS

Según el *Observatorio Profesional del Incual*, el número medio de ocupados en el sector turístico en 2008 fue de 1.416.282 de individuos, lo que supone un crecimiento del 1,8% respecto a 2007. Por trimestres, cabe destacar que el primero y el tercero fueron los que mostraron un mayor crecimiento (del 3,1% en ambos casos), mientras que el segundo trimestre fue el que presentó el menor (un 0%). Por su parte, el cuarto trimestre mostró un crecimiento del 1,3%.

Por ramas de actividad, es la de Establecimientos de bebidas la que más ocupados aglutinó (39% del total), seguido por la rama de Restaurantes (30% del total).

La siguiente Tabla muestra la distribución de los trabajadores del sector por subsectores:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

COD	Descripción	Total	1-5 TRB	6-10 TRB	11-20 TRB	21-50 TRB	51-100 TRB	>100 TRB
551	hoteles	262.667	16.756	11.807	19.955	51.817	47.448	114.884
552	Camping y otros tipos de hospeda.	57.733	8.055	4.548	6.603	11.542	9.861	17.124
553	Restaurantes	420.971	104.970	69.062	60.762	57.833	27.920	100.424
554	Establecimientos de bebidas	550.850	229.933	61.390	38.308	25.943	9.361	185.915
555	Comedores colectivos	61.218	6.6333	3.690	4.979	9.119	8.181	28.616
633	Actividades AAVV, operadores turísticos.	62.843	12.312	5.423	6.437	8.731	6.876	23.064
	TOTAL	1.416.282	378.659	155.920	137.044	164.985	109.647	470.027
Total acumulado			378.659	534.579	61.623	836.608	946.255	1.416.282
%			26.74%	1.01%	9.68%	11.65%	7.74%	33.19%
% acumulado			26.74%	37.75%	47.42%	59.07%	66.81%	100%

Fuentes: Gerencia Informática de la Seguridad Social, S.P.E.E.-INEM, S.G. Estadística del MEPSYD, Instituto Nacional de Estadística. Elaboración Observatorio Profesional del Incaul junio 2008

Ilustración 16 - Trabajadores de la Familia Profesional Hostelería y Turismo en España por actividad CNAE

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Según el *Balance de Turismo 2008* realizado por el Instituto de Estudios Económicos, vemos que si atendemos a la tasa de paro por trimestres, fue el último el que presentó la tasa de paro más elevada (el 11,4%), mientras que el tercero, la más baja (8,1%). Por ramas, la mayor incidencia del paro ocurre en la hostelería (11,5% en media anual y 14,1% en el último trimestre del año) siendo superior en la rama de hoteles y alojamientos que en la rama de restauración. Respecto al año anterior, el crecimiento más intenso se produce en restauración.

El empleo en el sector turístico está marcado por las características de la importancia del empleo autónomo, temporalidad y contratación de población extranjera.

La gran mayoría de los ocupados en el sector turístico (77,4%) son asalariados, siendo el 22,6% restante, trabajadores autónomos. En los últimos años, el empleo autónomo ha ido descendiendo.

De los asalariados, el 54,6% son varones, mientras que el 45,4% restante es mujer. Si se atiende a la evolución respecto de la media del año 2007, el crecimiento de las mujeres (del 3,7%) fue mayor que el de los varones (del 2,6%). En el caso de los autónomos, mientras que el número de mujeres aumentó (un 2,7%), el de varones descendió (un 4,5%).

El 67,4% de los asalariados del sector estuvo contratado de forma indefinida, mientras que el 32,6% restante, de forma temporal. En términos de evolución, mientras que los primeros aumentaron (un 5,3%), los segundos cayeron (un 1,19%).

La rama donde predominaron los temporales fue la hostelería (el 38,1%). Atendiendo al sexo, la mayor incidencia de la temporalidad se da entre las mujeres: así, el 73,2% de los varones del sector contaban con un contrato indefinido, mientras que sólo el 60,4% de las mujeres tenían este tipo de contrato.

El 83,5% de los asalariados estuvo contratado con una jornada a tiempo completo, el 16,5% restante a tiempo parcial. Ambas modalidades de jornada mostraron crecimientos respecto de la media obtenida en 2007: del 3,2% los trabajadores a tiempo completo y del 2,3%, los trabajadores a tiempo parcial.

En los últimos años, el sector turístico ha mostrado un fuerte crecimiento de la población extranjera ocupada en el sector. En 2008, el 21,2% de los ocupados en el sector tenía nacionalidad extranjera, lo que ha supuesto un incremento del 5,1% respecto al número medio de 2007. De éstos, casi el 90% eran asalariados, un 5,3% más que en el año anterior. Asimismo, la gran mayoría (el 75,6%) estaba empleada en hostelería, siendo la restauración la rama con más efectivos no nacionales (un 62,6% del total).

Más de la mitad de los ocupados extranjeros en la industria turística (el 54,9%) es mujer. Además, éstas presentaron un crecimiento (6,8%) mayor que el de los varones (3%). La gran mayoría de los ocupados extranjeros procedían de América Latina (el 44,9%), seguidos en importancia por los procedentes de Europa (36,7%) y del resto del mundo (18,4%). Estos últimos fueron los que presentaron el crecimiento más elevado (7,1%).

5.2.2 ESPAÑA - DATOS CUALITATIVOS

Desde la perspectiva de la sociología del trabajo, se ha considerado el empleo en el sector con unas características específicas y en conjunto desfavorables en comparación con otros sectores económicos, por motivos como:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- a) Incidencia de aquellos tipos de contratación más desfavorable: temporal, a tiempo parcial, de aprendizaje, en prácticas, subcontratación etc., y mayor presencia que en otros sectores de economía sumergida.
- b) Importante presencia de mujeres y jóvenes con escasa cualificación, contratadas a tiempo parcial en hostelería y restauración, y escaso número de mujeres en cargos de mayor responsabilidad en el conjunto del sector.
- c) Condiciones de trabajo adversas: nocturnidad, trabajo por turnos y en días festivos, horarios prolongados, dureza física y psíquica, etc.
- e) Alta rotación, estacionalidad del sector, baja calificación de las ocupaciones.

5.2.3 LA RIOJA

En la mayor parte de las actividades de este sector, (Hostelería CNAE 55), el volumen de puestos de trabajo alcanza niveles máximos en el tercer trimestre de cada año (julio-septiembre) y desciende a valores mínimos en los tres primeros meses (enero-marzo).

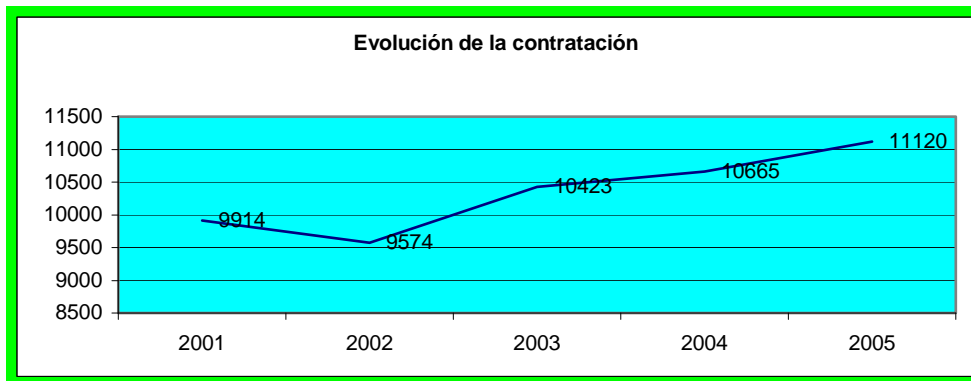
Los otros dos trimestres del año cuentan tradicionalmente con un volumen intermedio de colocaciones, casi siempre con predominio del periodo de abril-junio, que incluye el periodo vacacional de Semana Santa. Estas variaciones indican la existencia de al menos dos grandes segmentos laborales: los que cuentan con empleo estable y los que lo obtienen en determinadas temporadas.

Total Contratos	Personas Contratadas	Contratos Indefinidos	Contratos Temporales	Contratos Extranjeros	Total personas activas
11.120	5.672	1.630	9.490	1.133	1.116

Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

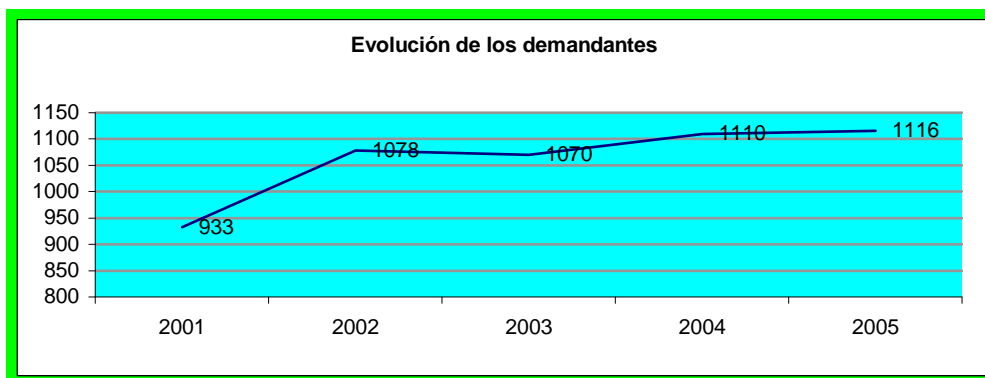
Ilustración 17 - Evolución General del Empleo en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

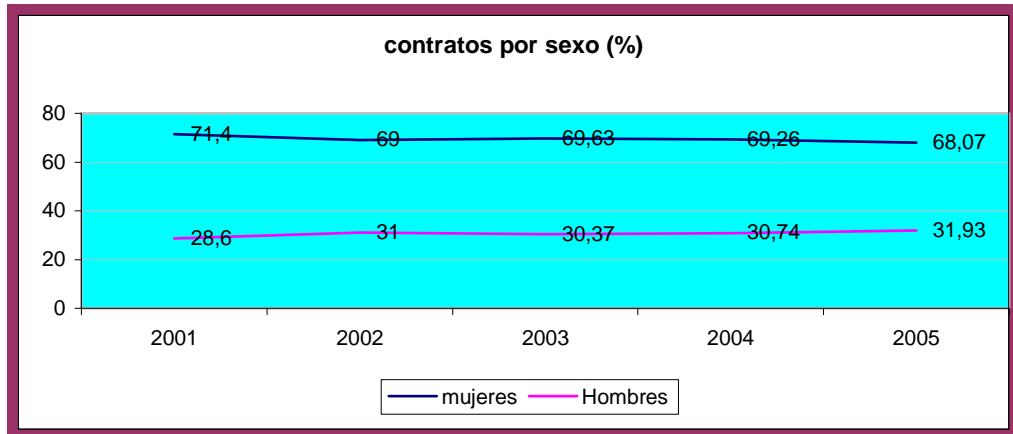
Ilustración 18 - Evolución de la contratación en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

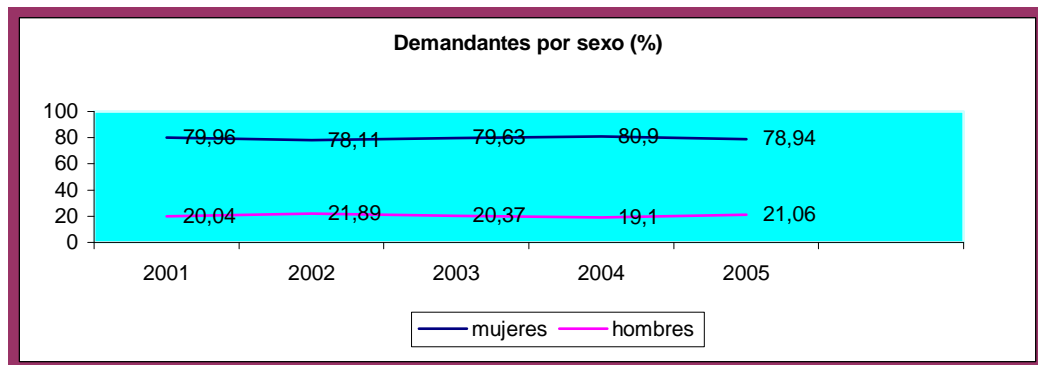
Ilustración 19 - Evolución de la demanda en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

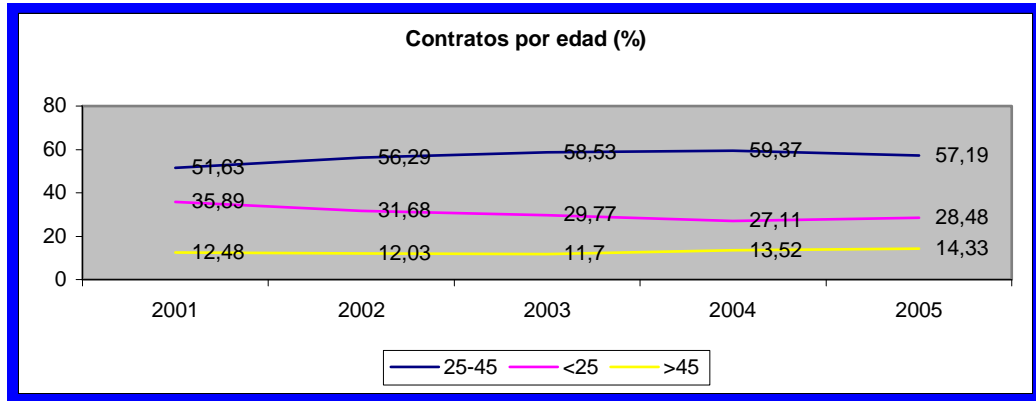
Ilustración 20 - Evolución del porcentaje de contratos por sexo en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

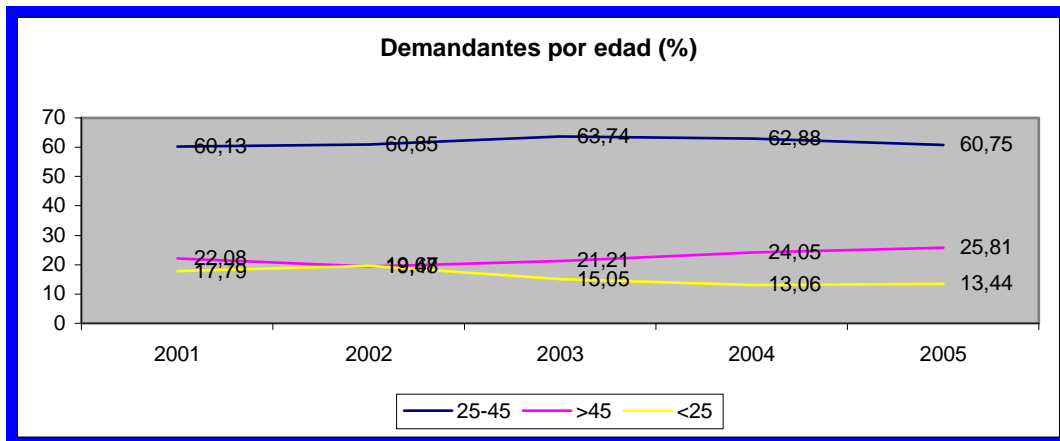
Ilustración 21 - Evolución del porcentaje de demandantes por sexo en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

Ilustración 22 - Evolución del porcentaje de contratos por edad en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

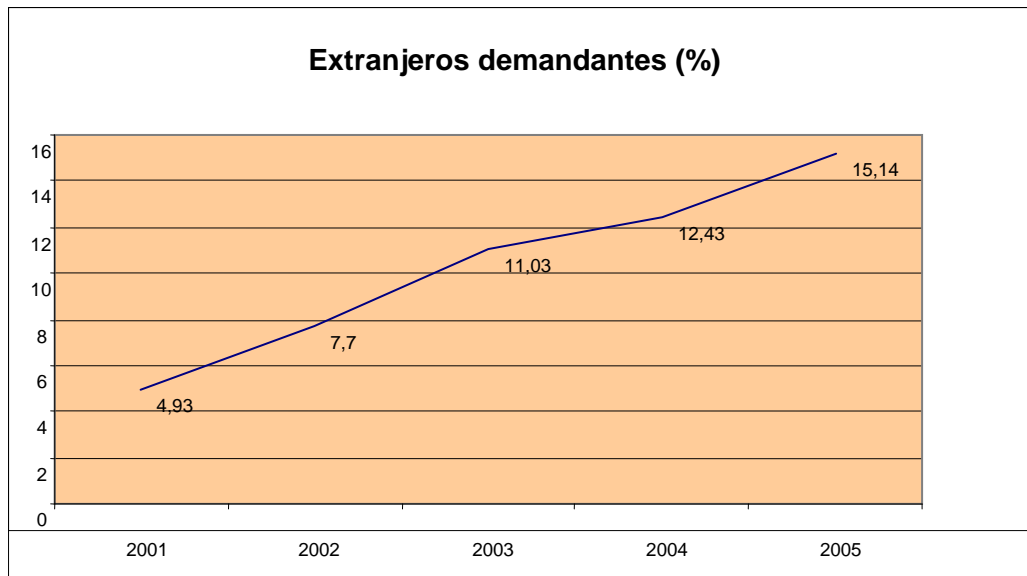
Ilustración 23 - Evolución del porcentaje de demandantes por edad en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

Ilustración 24 - Evolución del porcentaje de contratos a extranjeros en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)



Fuente: Observatorio Ocupacional del Servicio Público Estatal. Estudio sobre la Rioja 2006

Ilustración 25 - Evolución del porcentaje de demandantes extranjeros en el subsector de Hostelería en La Rioja (Periodo 2001 - 2005)

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

➔ Datos más recientes nos informan que hasta el año 2008 la contratación en el sector hostelería sigue ascendente:

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2008 (p)	2008 (p)
Establecimientos Hoteleros	114	110	105	135	14.684
Personal empleado (media anual)	840	905	980	1.016	200.543

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera (Metodología 2006) INE

Ilustración 26 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en establecimientos hoteleros en La Rioja

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Campamentos Turísticos	7	7	7	7	7	728
Personal empleado (media anual)	48	50	48	49	51	5.552

Fuente: Encuesta de Ocupación en Campamentos Turísticos INE

Ilustración 27 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en campamentos turísticos en La Rioja

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Apartamentos Turísticos	30	37	52	58	68	125.125
Personal empleado (media anual)	10	12	17	29	34	27.022

Fuente: Encuesta de Ocupación en Apartamentos Turísticos (Metodología 2006) INE

Ilustración 28 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en campamentos turísticos en La Rioja

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Alojamientos Turismo Rural	66	72	76	82	87	12.803
Personal empleado (media anual)	80	92	100	112	105	19828

Fuente: Encuesta de Ocupación en Alojamientos de Turismo Rural (Metodología 2006) INE

Ilustración 29 - Estimación establecimientos abiertos y personal empleado en 2008 en alojamientos turismo rural en La Rioja

- ➔ Datos actuales reflejan que a finales del año 2008 se produce una reducción de número de trabajadores afiliados a la Seguridad Social, descendiendo un 1.37% lo que supone 90 trabajadores menos en relación al año 2007. A este respecto destacar que la actividad de la construcción es la que sufre el mayor descenso en el número de afiliados a la seguridad social de un 20.40 lo que significa 3.492 trabajadores menos.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Actividad Económica	Trabajadores año 2007	Trabajadores año 2008	Variación interanual
Hostelería	8.514	8.424	-1.37

Fuente MTIN. Trabajadores Afiliados a la Seguridad Social. Diciembre 2008

Ilustración 30 - Número de trabajadores afiliados a la Seguridad Social (31/12/2008)

➔ Datos a junio de 2009 sobre trabajadores afiliados en alta laborales en Hostelería y Agencias de viaje, en la Rioja nos revelan que se mantiene la tendencia negativa:

Junio 2009	TOTAL	VARIACION INTERMENSUAL	VARIACION INTERANUAL	VALOR MEDIO DESDE ENERO	VARIA. INERANUAL VALOR MEDIO DESDE ENERO
La Rioja	8.343	-4.7	-2.4	8.477	-3.3

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración

Ilustración 31 - Número de trabajadores afiliados en alta laboral en Hostelería y Agencias de Viaje en 2009

Sobre el empleo en el sector de Hostelera-Turismo en La Rioja podemos destacar que:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- Los contratos realizados en la actividad de Hostelería suponen entre el 10 y el 11 % de los contratos de la provincia.
- Las personas que demandan empleo en la actividad de hostelería representan entre el 7.5% y el 8.5 % de los demandantes totales de la provincia.
- El número medio de contratos realizados por persona es entorno a 1.96.
- Por sexo la contratación femenina supera a la masculina, la demanda de empleo de las mujeres es más elevada que la de los hombres.
- La contratación de los extranjeros se viene incrementando progresivamente, a lo largo de toda la década.
- Entre los demandantes de empleo, los que menos posibilidades de contratación tienen son los mayores de 45 años.
- El periodo de máxima contratación es el que va de mayo a octubre.
- Las ocupaciones propias de la actividad, para las que se ha realizado un mayor número de contratos son: camareros, bármanes y asimilados, y ayudantes de cocina.

5.3 EMPRESAS EN EL SECTOR

5.3.1 ESPAÑA

Según el *Observatorio Profesional del Incual*, los establecimientos registrados en España en el año 2008 para la familia profesional son los siguientes:

COD	Descripción	Total	1-5 TRB	6-10 TRB	11-20 TRB	21-50 TRB	51-100 TRB	>100 TRB
551	hoteles	10.875	5.262	1.532	1.347	1.578	662	494
552	Camping y otros tipos de hospeda.	5.464	3.851	599	458	359	120	77
553	Restaurantes	51.540	35.598	9.199	4.261	1.917	409	156
554	Establecimientos de bebidas	97.213	85.042	8.350	2.753	875	138	55
555	Comedores colectivos	4.285	3.006	485	336	274	104	80
633	Actividades AAVV, operadores turstís.	6.994	5.411	729	438	269	86	61
	TOTAL	176.371	138.170	20.894	9.593	5.272	1.519	923
Total acumulado			138.170	159.064	168.657	173.929	175.448	176.371
%			78.34%	11.85%	5.44%	2.99%	0.86%	0.52%
% acumulado			78.34%	90.19%	95.63%	98.62%	99.48%	100.00%

Fuentes: Gerencia Informática de la Seguridad Social, S.P.E.E.-INEM, S.G. Estadística del MEPSYD, Instituto Nacional de Estadística. Elaboración Observatorio Profesional del Incual junio 2008

Ilustración 32 - Empresas de la Familia Profesional Hostelería y Turismo por actividad

5.3.2 LA RIOJA

Según el *Informe del Mercado de Trabajo 2008* realizado por el Observatorio de ocupaciones, Hostelería (CNAE 55), es una de las actividades económicas más significativas de La Rioja según el número de empresas.

Concretamente concentra el 9% del total de las empresas de la provincia, solamente superada por Comercio con el 13% y por Construcción con el 12%.

Desglosando datos, tenemos la siguiente información en cuanto a número de empresas del sector Hostelería y Turismo y de su evolución:

→ Establecimientos de Alojamiento

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Establecimientos Hoteleros	114	110	105	120	135	14.684

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera (Metodología 2006) INE

Ilustración 33 - Estimación establecimientos hoteleros abiertos en La Rioja

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Campamentos Turísticos	7	7	7	7	7	728

Fuente: Encuesta de Ocupación en Campamentos Turísticos INE

Ilustración 34 - Estimación campamentos turísticos abiertos en La Rioja

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Apartamentos Turísticos	30	37	52	58	68	125.125

Fuente: Encuesta de Ocupación en Apartamentos Turísticos (Metodología 2006) INE

Ilustración 35 - Estimación apartamentos turísticos abiertos en La Rioja

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)	2008 (p)
Alojamientos Turismo Rural	66	72	76	82	87	12.803

Fuente: Encuesta de Ocupación en Alojamientos de Turismo Rural (Metodología 2006) INE

Ilustración 36 - Estimación alojamientos turismo rural abiertos en La Rioja

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Como podemos comprobar hasta el año 2008 hay una tendencia ascendente en la creación de empresas relacionadas con el alojamiento turístico.

Si analizamos el número de plazas (media anual) de esos alojamientos tenemos la siguiente información:

Media anual de plazas	2007	2008	variación
Establecimientos hoteleros	5.708	6.017	309
Campamentos de turismo (parcela)	1.951	1.773	-178
Apartamentos Turísticos	246	324	78
Alojamientos Turismo Rural	767	810	43

Fuente: Dirección General de Turismo de La Rioja

Ilustración 37 - Número de plazas (media anual) de alojamientos en La Rioja

El grado de ocupación por habitaciones, entendido como la relación en porcentaje, entre la media diaria de habitaciones ocupadas en el mes y el total de habitaciones disponibles queda registrada en la siguiente tabla:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Grado ocupación %	2007	2008	variación
Establecimientos hoteleros	44.37	41.42	-2.95
Campamentos de turismo (parcela)	58.47	63.46	4.99
Apartamentos Turísticos	24.85	21.52	-30.33
Alojamientos Turismo Rural	23.91	20.62	-3.29

Fuente: Dirección General de Turismo de La Rioja

Ilustración 38 - Grado de ocupación por habitaciones en alojamientos en La Rioja

En cuanto a los establecimientos de comidas y bebidas tenemos los siguientes datos:

LA RIOJA	2007	2006
RESTAURANTES	469	460

Ilustración 39 - Distribución del censo de establecimientos de restaurantes según CCAA

LA RIOJA	2007	2006
CAFETERIAS	54	54

Ilustración 40 - Distribución del censo de establecimientos en cafetería según CCAA

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

LA RIOJA	2007	2006
CAFÉS-BARES	2281	2281

Ilustración 41 - Distribución del censo de establecimientos de café-bares CCAA

LA RIOJA	2007	2006
COLECTIVIDADES	53	66

Ilustración 42 - Distribución del censo de establecimientos de colectividades hostelería CCAA

2005	2006	2007	2008	Sept-2009
79	89	97	94	94

Fuente: Dirección General de Turismo de La Rioja

Ilustración 43 - Distribución del censo de Agencias de Viaje en La Rioja

Como vemos hasta el 2007 se fueron incrementando el número de Agencias de viajes, en el 2008 descienden manteniéndose estable desde entonces.

La distribución geográfica de las Agencias de viaje es la siguiente:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- Alfaro: 3
- Arnedo: 7
- Calahorra: 10
- Haro: 6
- Lardero: 1
- Logroño: 59
- Nájera: 4
- Ortigosa: 1
- Rincón de soto: 1
- Santo Domingo: 2

En Cuanto a OPC (empresas especializadas en organización de congresos y reuniones)

2005	2006	2007	2008	Sept-2009
12	14	17	18	18

Fuente: Dirección General de Turismo de La Rioja

Ilustración 44 - Distribución del censo de empresas especializadas en organización de congresos y reuniones

Como vemos las OPC, han mantenido una evolución ascendente. Destacar que todas ellas se encuentran localizadas en Logroño, a excepción de una que está en Lardero.

5.4 EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Para analizar la producción en este sector tomamos como referencia la evolución de la demanda turística tanto nacional como internacional.

5.4.1 EVOLUCIÓN DEL TURISMO A NIVEL NACIONAL

Durante el año 2008 llegaron a España un total de 97,2 millones de visitantes, entre los cuales el 59% fueron turistas y el resto excursionistas. En la siguiente tabla, se desglosa el total de visitantes entre los que pernoctaron al menos una noche en nuestro país, que son turistas, y los excursionistas, que son los visitantes que no pernoctaron.

	2005	2006	2007	2008
Total visitantes	92.1	96.1	99.1	97.2
Incremento visitantes respecto año anterior	7.6%	3.8%	3.3%	-2%
Turistas (visitantes con pernoctación)	55.9	58.2	59.2	57.4
Excursionistas (visitantes sin pernoctación)	36.5	37.6	39.9	39.7

Fuente: Frontur

Ilustración 45 - Evolución de los Visitantes en España (en millones). Años 2005-2008

Según datos obtenidos del balance de 2008 realizado por el Instituto de Estudios Turísticos:

En el año 2008 se realizaron dentro del territorio español un total de 215,0 millones de viajes, un 4,6% más que el año anterior.

Este crecimiento de la actividad turística interior es el resultado del aumento de los viajes de los residentes (7,4%), ya que las llegadas de turistas no residentes (57,3 millones), por primera vez desde el año 1996, se redujeron respecto al año anterior (-2,3%).

En el primer semestre del año, la afluencia de turistas internacionales registró una favorable evolución con un crecimiento del 3,0% respecto al mismo periodo del año anterior, crecimiento superior incluso al experimentado en idéntico momento de 2007 (1,3%). Esta tónica se quiebra en el segundo semestre con una caída del 6,5%, en línea con lo ocurrido en la región europea (-2,5%) o en Asia y el Pacífico (-2,8%).

La actividad turística de los residentes se caracterizó por su dinamismo en el primer semestre del año (13,3%) que logró compensar el declive de los viajes de vacaciones de verano y de los meses de septiembre y octubre que registraron tasas de variación negativas.

5.4.2 EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN LA RIOJA

Desde el punto de vista de la demanda, se analiza el número de viajeros, el número de pernотaciones y la estancia media. Por pernотación se entiende cada noche que un viajero se aloja en un establecimiento turístico mientras que la estancia media es el número de pernотaciones entre el número de viajeros.

Si se analiza cada uno de los tipos de alojamientos desde cada una de estas variables, se observa que:

Establecimientos Hoteleros

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
524.455	443.333	81.122	936.667	791.466	145.200	1.79	1.78	1.78

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 46 - Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros en La Rioja. 2007

Ocupación % de la plaza año 2007: 44,37.

La variación con respecto al año anterior (2006) fue, en general, negativa a excepción del número de extranjeros que aumentó en un 6,7%, al igual que aumentó su número de pernoctaciones y su estancia media, en un 15,9% y un 8,5%, respectivamente.

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
532.614	445.043	87.571	924.866	789.816	135.053	1.74	1.75	1.54

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 47 - Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros en La Rioja. 2008

Ocupación % de la plaza año 2008: 41,42.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros
329.240	275.114	54.126	585.354	495.402	89.952	1.77	1.78	1.66

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 48 - Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros en La Rioja. 2009

Ocupación % de la plaza año 2009: 39.27.

En la siguiente tabla podemos observar la evolución de los principales ratios en el periodo enero 2007 agosto 2009 para los establecimientos Hoteleros:

	Nº viajeros Nacionales	Nº viajeros Extranjeros	TOTAL VIAJEROS	Nº Pernoctaciones nacionales	Nº Pernoctaciones extranjeras	TOTAL PERNOCT.	Ocupación % plaza	Estancia media
Incremento acumulado 07-08	7.709	449	8.159	-1.650	-10.147	-11.801	-2.95	-0.04
Incremento % acumulado 07-08	1.74	0.55	1.56	-0.21	-6.99	-11.26		
Incremento acumulado agosto 08-agosto 09	-29.220	-1.320	-30.542	-34.572	-3.963	-38.535	-2.40	0.01
Increpe % acumulado agosto 08-agosto 09	-9.60	-2.38	-8.49	-6.52	-4.22	-6.18		

Ilustración 49 - Evolución principales ratios de ocupación en establecimientos hoteleros en La Rioja

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Los hoteles en relación a los distintos tipos de alojamientos, se sitúan en primera posición en lo que se refiere a número de viajeros y de pernoctaciones y, en último lugar, en lo referente a estancia media.

Si observamos la evolución de 2007-2008 comprobamos que, aunque en el año 2008 se incrementa el número de viajeros que nos visitan en un 1.56%, se reduce en un 11.26% el total de pernoctaciones, y en 2.95% la ocupación hotelera.

Si analizamos los datos de agosto de 2008 a agosto de 2009 observamos un descenso en todos los valores, así:

Disminuyen en un 8.49 % el total de turistas, lo que supone 30.542 turistas menos de los cuales 29.220 son nacionales.

El número de pernoctaciones se reduce en 38.535 lo que supone un 6.18% menos, reduciéndose en un 2.40% la ocupación de plazas hoteleras.

Campamentos turísticos

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
92.218	81.849	10.369	296.542	276.273	20.268	3.2	3.37	1.95

Fuente: Datos aportados por la Dirección General de Turismo de La Rioja.

Ilustración 50 - Movimiento de viajeros en campamentos turísticos. La Rioja. 2007

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Con respecto al año 2006, el número de viajeros descendió un 22,7%, siendo la disminución de los viajeros españoles casi el doble de la de los extranjeros. El número de pernoctaciones disminuyó en casi un 3% mientras que la estancia media aumentó en un 25,5%. Es decir, disminuye el número de visitantes, pero aumenta el número de días de estancia de estos visitantes.

Ocupación % parcela: 58.47.

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
106.609	92.981	13.699	327.533	301.765	25.769	3	3.2	1.9

Fuente: Datos aportados por la Dirección General de Turismo de La Rioja.

Ilustración 51 - Movimiento de viajeros en campamentos turísticos. La Rioja. 2008

Ocupación % parcela: 63.46.

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
97.447	83.969	13.478	301.526	281.669	19.856	3.1	3.3	1.5

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 52 - Movimiento de viajeros en campamentos turísticos. La Rioja. 2009

Ocupación % parcela: 65.44.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

En la siguiente tabla podemos observar la evolución de los principales ratios en el periodo enero 2007 agosto 2009 en campamentos turísticos:

	Nº viajeros Nacionales	Nº viajeros Extranjeros	TOTAL VIAJEROS	Nº Pernoctaciones nacionales	Nº Pernoctaciones extranjeras	TOTAL PERNOCT.	Ocupación % plaza	Estancia media
Incremento acumulado 07-08	11.132	3.330	14.391	25.492	5.501	30.991	4.99	0.2
Incremento % acumulado 07-08	13.60	32.11	15.61	9.23	27.14	10.45		
Incremento acumulado agosto 08-agosto 09	10.497	1.804	12.302	19.761	-1.719	18.044	2.01	-0.16
Increpe % acumulado agosto 08-agosto 09	14.29	15.45	14.45	7.55	-7.97	6.37		

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 53 - Evolución principales ratios ocupación en campamentos turísticos en La Rioja

Si comparamos los campamentos turísticos con los otros tipos de alojamientos observamos que se sitúan en segunda posición en lo referente al número de viajeros y de pernoctaciones y en primera en lo referente a la estancia media. Es decir, los viajeros que visitaron La Rioja de 2007 a agosto de 2009 elegían alojarse en campings como segunda opción pero permanecían en ellos más que en otros alojamientos, a excepción de los extranjeros.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Si observamos la evolución de 2007-2008 comprobamos que es positiva:

- Aumenta el nº de total de viajeros, tanto nacionales como extranjeros en 14.391, lo que supone un incremento del 15.61% con respecto al año anterior.
- Aumenta también el nº total de pernoctaciones con un incremento acumulado de 30.991 que supone un 10.45% más respecto al año 2007.

Si analizamos los datos de agosto de 2008 a agosto de 2009 observamos que se sigue manteniendo una evolución positiva:

- Se incrementa en un 14.45% el número de visitantes totales.
- Se incrementa en un 6.37 el nº de pernoctaciones respecto a los datos del 2008.
- Destacar que aunque el número de viajeros extranjeros aumentan en un 15.45%, lo que supone 1.804 extranjeros más, estos reducen en un 7.97% las pernoctaciones. Es decir, vienen más extranjeros a este tipo de establecimientos, pero pasan menos días.

Apartamentos turísticos

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros
8.166	8.009	157	24.451	22.992	1.460	2.96	2.82	9.2

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 54 - Movimiento de viajeros en apartamentos turísticos. La Rioja. 2007

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

La variación 07/06 de la ocupación en apartamentos fue positiva, a excepción del número de viajeros extranjeros que descendió en casi un 22%. Por el contrario, el número de pernoctaciones y de estancia media de los extranjeros aumentó considerablemente.

Ocupación % plaza: 24.85.

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros
8.992	8.841	150	25.606	24.945	660	2.8	2.8	4.4

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 55 - Movimiento de viajeros en apartamentos turísticos. La Rioja. 2008

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros
7.051	6.896	155	19.163	18.519	643	2.7	2.6	4.1

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 56 - Movimiento de viajeros en apartamentos turísticos. La Rioja. 2008

Ocupación % plaza: 18.81.

En la siguiente tabla podemos observar la evolución de los principales ratios en el periodo enero 2007 agosto 2009 en Apartamentos Turísticos:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

	Nº viajeros Nacionales	Nº viajeros Extranjeros	TOTAL VIAJEROS	Nº Pernoctaciones nacionales	Nº Pernoctaciones extranjeras	TOTAL PERNOCT.	Ocupación % plaza	Estancia media
Incremento acumulado 07-08	832	-7	825	1.953	-800	1.155	-3.33	-0.02
Incremento % acumulado 07-08	10.39	-4.46	10.10	8.49	-54.79	4.72		
Incremento acumulado agosto 08-agosto 09	1.130	53	1.182	495	131	625	-5.15	-0.45
Increpe % acumulado agosto 08-agosto 09	19.60	51.96	20.14	2.75	25.59	3.37		

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 57 - Evolución principales ratios ocupación en apartamentos turísticos en La Rioja

Este tipo de alojamiento es la última opción elegida por quienes viajaron a La Rioja entre enero de 2007 y agosto de 2009 permanecían en ellos de media casi tres noches.

De los viajeros alojados en apartamentos, más del 98,1% eran españoles y el resto eran extranjeros.

Si observamos la evolución de 2007-2008 comprobamos que:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- El número total de viajeros se incrementa en un 10.10%, lo que supone 825 viajeros más en estas instalaciones.
- Se incrementa el número total de pernoctaciones en 1.155 lo que supone un aumento del 4.72%, hay que destacar que aunque las pernoctaciones nacionales aumentan en 8.49% con respecto a las del año 2007, las extranjeras se reducen en un 54.79%, lo que supone 800 pernoctaciones menos de extranjeros.
- La estancia media total disminuye apenas un 0.02, pero es muy significativo la comparación de la estancia media de 2007 y 2008 de los visitantes extranjeros, ya que pasa de 9.2 en 2007 a 4.4 en 2008.

Si analizamos los datos de agosto de 2008 a agosto de 2009 observamos:

- Se sigue manteniendo un incremento acumulado positivo en el número de viajeros que se alojan en estos establecimientos de 1.130 lo que supone un 19.60% más.
- El número de pernoctaciones se incrementa en 625, lo que supone un 3.37%. Disminuye en un 5.15 ocupación % plaza.
- Vemos como el número de pernoctaciones extranjeras lejos de seguir la tendencia negativa de la comparativa del 2007-2008 aumenta en este periodo en un 25.59%.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Alojamientos Rurales

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
25.457	24.145	1.312	68.460	65.276	3.184	2,6	2,7	2,4

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 58 - Movimiento de viajeros en alojamientos de turismo rural. La Rioja. 2007

Con respecto a 2006, la ocupación en turismo rural creció en todos los parámetros, destacando el aumento del 28,2% en el número de viajeros extranjeros. Sin embargo, la estancia media de los extranjeros en alojamientos rurales descendió un 15,3% en 2007.

Ocupación % plaza: 23.91.

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros	Total	Espanoles	Extranjeros
25.941	24.893	1.049	67.615	65.081	2.535	2,6	2,6	2.4

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 59 - Movimiento de viajeros en alojamientos de turismo rural. La Rioja. 2008

Ocupación % plaza: 20.62.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

NUMERO DE VIAJEROS			NÚMERO DE PERNOCTACIONES			ESTANCIA MEDIA		
Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros	Total	Españoles	Extranjeros
18.580	17.839	740	48.225	46.605	1622	2.6	2.6	2.2

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 60 - Movimiento de viajeros en alojamientos de turismo rural. La Rioja. 2009

Ocupación % plaza: 21.32.

En la siguiente tabla podemos observar la evolución de los principales ratios en el periodo enero 2007 agosto 2009 en los Alojamientos de Turismo Rural:

	Nº viajeros Nacionales	Nº viajeros Extranjeros	TOTAL VIAJEROS	Nº Pernoctaciones nacionales	Nº Pernoctaciones extranjeras	TOTAL PERNOCT.	Ocupación % plaza	Estancia media
Incremento acumulado 07-08	748	-263	482	-195	-649	-846	-329	-0.05
Incremento % acumulado 07-08	3.10	-20.5	1.89	-0.30	-20.38	-1.24		
Incremento acumulado agosto 08-agosto 09	1.888	17	1.907	2.343	48	2.390	-1.36	-0.07
Increpe % acumulado agosto 08-agosto 09	11.84	2.35	11.44	5.29	3.05	5.21		

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 61 - Evolución principales ratios ocupación en alojamiento de turismo rural en La Rioja

La ocupación en alojamientos rurales ha sido la tercera opción elegida por los viajeros que han visitado La Rioja durante el periodo enero 2007 agosto 2009. Si observamos la evolución de 2007-2008 comprobamos que:

- El número de viajeros total ha aumentado un 1.82% lo que supone 482 viajeros más. Señalar que mientras los viajeros extranjeros descienden en 263 los nacionales aumentan en 748.

Desciende el número de pernoctaciones totales en un 1.24 %. Lo que significa que aunque son más los viajeros que se alojan en este tipo de establecimiento, disminuyen el número de noches que pasan en ellos, y ello ocurre tanto entre los visitantes nacionales como en los extranjeros. Si analizamos los datos de agosto de 2008 a agosto de 2009 observamos:

- Que vuelve a incrementarse el número de viajeros que se hospedan en este tipo de establecimientos, concretamente en 1.888 lo que supone un incremento respecto del año pasado del 11.84%. Se incrementa tanto la estancia de visitantes nacionales como extranjeros.
- Se incrementa también el número de pernoctaciones totales en 2.390 lo que supone un 5.21%.
- La estancia media disminuye en un 0.07%.

5.5 ANÁLISIS DEL COMERCIO EXTERIOR

Analizamos el Comercio Exterior en base al TURISMO RECEPTOR.

5.5.1 TURISMO RECEPTOR EN ESPAÑA

En 2008 se han recibido un total de 57,3 millones de turistas extranjeros, lo que ha supuesto una caída del 2,3% respecto al año anterior. Los primeros meses del 2009 confirman los peores pronósticos de la OMT: desde el mes de julio del 2008 el número de turistas foráneos en España no ha dejado de descender, pero se ha acentuado a partir de noviembre con el frenazo del consumo en Europa, con caídas superiores al 10% interanual. El número de turistas llegados a España en los meses de enero y febrero se sitúan en 5,4 millones, lo que supone una reducción del 13,1% interanual.

Los turistas internacionales que llegan a España acceden mayoritariamente por vía aérea (77,5%), por motivos de ocio y vacaciones (81,6%), se alojan en establecimientos hoteleros o similares (63,9%) y organizan su viaje sin contratar un paquete turístico (69,3%).

En 2008, 36,6 millones de turistas internacionales optaron por el alojamiento hotelero, registrando un descenso del 2% respecto a 2007. El 35,3% restante (20,2 millones de turistas) eligió establecimientos no hoteleros, lo que supuso una caída del 3,1%.

Dentro de este colectivo destacó la vivienda de familiares o amigos, pues acaparó el 13,6% de los turistas. En términos de evolución, todos los alojamientos no hoteleros mostraron caídas, a excepción de la vivienda propia -que se mantuvo casi constante (0,7%) - y de la vivienda alquilada que registró un crecimiento del 4,2%.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

En línea con el comportamiento observado en los últimos años, el paquete turístico pierde peso en detrimento del viaje sin forma de organización externa. En términos de evolución, ambas modalidades disminuyeron, si bien la caída de los turistas que acudieron con paquete (4,5%) fue más intensa que la experimentada por los turistas que viajaron sin paquete turístico (1,5%).

Casi el 60% de los turistas internacionales recibidos en España procedieron de tres únicos mercados. Por orden de importancia, éstos fueron: Reino Unido, Alemania y Francia. Sin embargo, en términos de gasto, el porcentaje del gasto total realizado por estos tres mismos países fue algo inferior (53,4%).

Destaca este año el buen comportamiento de estos mercados durante el primer semestre del año, y el descenso en el segundo. Esto cobra especial importancia en el caso de Francia, mercado que logró un crecimiento en el primer semestre (del 1%) y en el segundo registró una caída del 15,9%.

Casi el 91% de los turistas recibidos en 2008 tuvieron como destino principal alguna de las siguientes comunidades autónomas de destino, por este orden: Cataluña, Baleares, Canarias, Andalucía, Comunidad Valenciana y Madrid. En términos de gasto total, estas mismas comunidades acapararon el 92%.

Absoluto, % variación interanual

Nº de turistas	Estancia media	Gasto turístico total	Gasto medio del turista	Gasto medio Diario
57.316.237	9.5 noches	51.9 miles de millones eur.	9.073 euros	95.5 euros
-2.3%	2.9%	. 0.8%	3.7%	0.8%

Fuente: IET, Movimientos turísticos en fronteras (Fontur) y encuesta de gasto turístico (EGATUR)

Ilustración 62 - Datos básicos del turismo receptor en 2008

5.5.2 TURISMO RECEPTOR EN LA RIOJA

Aproximadamente el 25% del turismo en la Rioja es extranjero, fundamentalmente de Francia, Alemania e Inglaterra.

Nº de Viajeros	Nº de pernoctaciones
Año 2007: 81.222	Año 2007: 145.200
Año 2008: 81.572	Año 2008: 135.053
Agosto2008: 55.446	Agosto2008: 93.951
Agosto 2009: 54.126	Agosto 2009: 89.952

Ilustración 63 - Movimiento de viajeros extranjeros en establecimientos hoteleros

Así pues observamos que aunque en el año 2008 aumentan el nº de visitantes extranjeros en un 0.55%, disminuye el número de pernoctaciones que realizan en un 6.99%.

A fecha de agosto de 2009 observamos una tendencia negativa, tanto en nº de viajeros como de pernoctaciones.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

	Nº viajeros Extranjeros	Nº Pernoctaciones extranjeras
Incremento acumulado 07-08	449	-10.147
Incremento % acumulado 07-08	0.55	-6.99
Incremento acumulado agosto 08- agosto 09	-1.320	-3.963
Incremento % acumulado agosto 08- agosto 09	-2.38	-4.22

Ilustración 64 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en establecimientos hoteleros

Nº de Viajeros		Nº de pernoctaciones	
Año 2007:	10.369	Año 2007:	20.268
Año 2008:	13.699	Año 2008:	25.769
Agosto2008:	11.674	Agosto2008:	21.575
Agosto 2009:	13.478	Agosto 2009:	19.856

Ilustración 65 - Movimiento de viajeros extranjeros en campamentos de turismo en La Rioja

Si observamos los datos, vemos una evolución positiva en lo que se refiere a número de visitantes extranjeros a este tipo de establecimiento, durante el periodo enero 2007 agosto 2009.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Lo que hay es un descenso en el número de pernотaciones en el periodo agosto 2008 agosto 2009; así pues, aunque durante este periodo se sigue incrementando el número de visitantes, estos reducen el número de días de estancia.

	Nº viajeros Extranjeros	Nº Pernотaciones extranjeras
Incremento acumulado 07-08	3.330	5.501
Incremento % acumulado 07-08	32.11	27.14
Incremento acumulado agosto 08- agosto 09	1.804	-1.719
Incremento % acumulado agosto 08- agosto 09	15.45	-7.97

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 66 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en campamentos de turismo

Nº de Viajeros	Nº de pernотaciones
Año 2007: 157	Año 2007: 1.460
Año 2008: 150	Año 2008: 660
Agosto2008: 102	Agosto2008: 612
Agosto 2009: 155	Agosto 2009: 643

Ilustración 67 - Movimiento de viajeros extranjeros en apartamentos turísticos

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Analizando los datos observamos como el turismo extranjero que utiliza este tipo de alojamiento desciende durante el año 2008 en un 4.46%, siendo más significativo el descenso del número de pernoctaciones que se experimenta durante este año, ya que alcanza el 54.79%. Señalar que este, es el tipo de alojamiento que menos utiliza el turismo extranjero: en el año 2007 fueron 157 turistas y en el año 2008, 150. Por otro lado, para el periodo agosto 2008 agosto 2009 se aprecia una tendencia positiva tanto en el número de viajeros como de pernoctaciones.

	Nº viajeros Extranjeros	Nº Pernoctaciones extranjeras
Incremento acumulado 07-08	-7	-800
Incremento % acumulado 07-08	-4.46	-54.79
Incremento acumulado agosto 08- agosto 09	53	131
Incremento % acumulado agosto 08- agosto 09	51.96	25.59

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 68 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en apartamentos turísticos

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Nº de Viajeros	Nº de pernoctaciones
Año 2007: 1.312	Año 2007: 3.184
Año 2008: 1.049	Año 2008: 2.535
Agosto2008: 723	Agosto2008: 1.574
Agosto 2009: 740	Agosto 2009: 1.622

Ilustración 69 -Movimiento de viajeros extranjeros en alojamientos de turismo rural

Analizando los datos, observamos como en el año 2008 se reduce tanto el número de visitantes extranjeros (20.5%) como el nº de pernoctaciones en un 20.38%.

Si observamos la evolución del periodo agosto 2008 agosto 2009 vemos que hay una leve recuperación aumentando tanto el número de visitantes en un 2.35% como el número de pernoctaciones en un 3.05%.

	Nº viajeros Extranjeros	Nº Pernoctaciones extranjeras
Incremento acumulado 07-08	-263	-649
Incremento % acumulado 07-08	-20.5	-20.38
Incremento acumulado agosto 08- agosto 09	17	48
Incremento % acumulado agosto 08- agosto 09	2.35	3.05

Fte: Datos Proporcionados por la Dirección General De Turismo de La Rioja

Ilustración 70 - Evolución movimiento de viajeros extranjeros en alojamientos de turismo rural

6 MATRIZ DAFO

Análisis DAFO	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> -Región de reducidas dimensiones que Conjuga diferentes tipos de turismo: artístico/histórico, enológico, gastronómico deportivo... -Promoción y puesta en valor de la imagen y de la oferta turística de la Rioja: La Rioja Turismo, y proyectos concretos como la Rioja Tierra Abierta, Camino de Santiago... - Inversiones para crear modernizar y mejorar de la calidad de la infraestructura turística: Palacio de Congresos, y Auditorio, estación de esquí de Valdezcaray, club náutico del Rasillo... -Elaboración de un Plan General de Turismo -Bodegas y Gastronomía de reconocido prestigio que supone un elemento de atracción en la oferta turística y que sirven de factor dinamizador de la economía de municipios y comarcas. -Buena accesibilidad y señalización -Calidad y diversidad de la oferta 	<ul style="list-style-type: none"> -En el subsector restauración y en especial en los establecimientos de bebidas hay empresas de pequeño tamaño con déficit en la gestión y falta de especialización en el nicho de clientes a atender -Necesidades de formación tanto de reciclaje como de preparación previa para abordar un negocio fundamentalmente en el caso de los pequeños establecimientos - -Heterogeneidad empresarial y de actividades lo que limita la unidad de acción. -Alta concentración geográfica de alojamientos y restauración en detrimento de otras zonas. -Baja permanencia del viajero -Valoración desfavorable del empleo en turismo en relación con otros sectores por motivos como: contratación temporal, condiciones adversas (nocturnidad,

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

	<p>turística</p> <p>-Consideración del Turismo como un importante “yacimiento de empleo”; es un sector clave para la economía con alrededor de un 10% del empleo total en España y en La Rioja</p>	<p>trabajo por turnos, festivos, horarios prolongados...)</p> <p>Dificultad de la mayoría de las pequeñas empresas para realizar inversiones que garanticen su competitividad</p> <p>-Alta rotación de los trabajadores</p>
ANÁLISIS DAFO	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<p>-Cambios en las costumbres hábitos y usos sociales que propician un mayor consumo en actividades hoteleras</p> <p>-Mejora continua en las comunicaciones y transportes lo que aumenta la movilidad territorial</p> <p>-Aumenta el excursionismo de interior</p> <p>-Se consolidan nuevos servicios: restauración atendida por teléfono y servida a domicilio</p> <p>-Medio ambiente bien conservado, paisaje variado....</p> <p>-Diversificación del producto turístico. La potencialización de los llamados turismos alternativos frente al turismo de “sol y Playa”</p> <p>-Apoyo de la U.E. al desarrollo del turismo de interior como alternativa económica en el mundo rural.</p> <p>-Creciente demanda de un turismo de</p>	<p>-Demanda sensible a la situación económica</p> <p>-Todavía es marcada la estacionalidad del sector</p> <p>-Continua pesando la mentalidad productiva sobre la mentalidad de servicios hacia el usuario como consumidor final</p> <p>-Proximidad geográfica de varios destinos competidores con similitud de atractivos turísticos y mayor desarrollo de productos de mercados</p> <p>-Menor “Mentalización turística” de La Rioja respecto a los principales destinos competidores</p> <p>-La “guerra” de agencias en Internet y las compañías aéreas ofertan vacaciones y vuelos “Low Cost” a otro tipo de destinos más exóticos</p> <p>-Alta demanda de empleo de bajo nivel educativo en un entorno general de</p>

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

	<p>interior por parte de personas con un nivel económico y cultural medio alto. Este turismo puede ayudar a reducir la estacionalidad del sector.</p> <p>Interés de los emprendedores por la Hostelería</p>	<p>escasez. Hay problemas para encontrar personal preparado que quiera trabajar en hostelería</p> <p>-Realidad sectorial cambiante: nuevos productos, nuevos servicios y nuevos competidores, a veces de gran dimensión (cadenas, franquicias...)</p>
--	---	---

Ilustración 71 - Matriz DAFO Sector Hostelería y Turismo

7 CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POR COLECTIVOS

En el *Informe Balance de Turismo 2008* realizado por el Instituto de Estudios Turísticos, los Datos de la EPA 2008 (donde además de los subsectores que venimos tratando hasta ahora, se recogen también datos relativos al subsector transporte), reflejan a nivel nacional los siguientes datos:

7.1 TRABAJADORES POR SEXO Y EDAD

En el año 2008, de los 2.030.210 asalariados el 54,6% eran varones, mientras que el 45,4% restante fue mujer. Si se atiende a la evolución respecto de la media del año 2007, el crecimiento de las mujeres (del 3,7%) fue mayor que el de los varones (del 2,6%). En el caso de los autónomos, la evolución fue que, mientras que el número de mujeres aumentó (un 2,7%), el de varones descendió (un 4,5%).

En todas las ramas del sector turístico, excepto en transportes, el crecimiento que registraron las mujeres ocupadas fue mayor que el de los varones.

Por ramas de actividad del sector, en la hostelería (tanto en restauración como en hoteles) hubo una mayor presencia femenina (un 55,7% de las mujeres empleadas en turismo lo estaba en restauración y un 18,4% en hoteles, por el contrario sólo el 7,9% lo estaba en transportes). Los varones sobre todo están empleados en la rama de transportes (39,2% del total de varones en turismo) y en restauración (34,3%).

La edad de la mayoría de los ocupados en el sector turístico español, (43,3%), estaba comprendida entre los 30 y los 44 años. A este grupo le siguió el colectivo de ocupados mayores de 45 años (el 30,9%) y, por último, el de edades comprendidas entre los 16 y 29 años (el 25,8%).

7.2 TRABAJADORES POR NIVEL DE ESTUDIOS

En el sector turístico en 2007, de los 1.969.306 asalariados, el 62,1% tenía estudios secundarios (en el total de la economía española este porcentaje fue del 51,5%). El porcentaje de asalariados en turismo con estudios primarios fue del 15,0% (frente al 14,0% del total de la economía general) y el peso de los asalariados con estudios superiores era de 22,7% (frente al 34,2% en la economía general).

7.3 CLASIFICACIÓN DE LAS OCUPACIONES Y SU JORNADA LABORAL

En el año 2008, el 83,5% de los asalariados estuvo contratado con una jornada a tiempo completo, el 16,5% restante a tiempo parcial. Ambas modalidades de jornada mostraron crecimientos respecto de la media obtenida en 2007, del 3,2% los trabajadores a tiempo completo y del 2,3%, los trabajadores a tiempo parcial.

7.4 CLASIFICACIÓN DE LAS OCUPACIONES Y TIPO DE CONTRATO

Según los datos de la EPA, en el 2008 el 67,4% de los asalariados del sector estuvo contratado de forma indefinida, mientras que el 32,6% restante, de forma temporal. En términos de evolución, mientras que los primeros aumentaron (un 5,3%), los segundos cayeron (un 1,1%). La rama de la actividad que mayor peso de indefinidos tuvo fue el transporte (donde el 80,4% tuvo un contrato indefinido), mientras que la rama donde predominaron relativamente los temporales fue la hostelería (el 38,1%). Atendiendo al sexo, la mayor incidencia de la temporalidad se da entre las mujeres, así el 73,2% de los varones del sector contaban con un contrato indefinido, mientras que sólo el 60,4% de las mujeres tenían este tipo de contrato.

8 PROSPECTIVA DEL SECTOR




8.1 TENDENCIA DEL SECTOR A NIVEL GENERAL

La terminología "el nuevo turismo del Siglo XXI" define la tendencia de este sector e incorpora, entre otros, los conceptos de turismo responsable, ecológico, flexible, alternativo y sostenible; hace referencia a las nuevas exigencias de los consumidores y a la consecuente diversificación de una industria turística, cada día más segmentada y enfocada hacia mercados más individualizados.

Las necesidades y gustos de los turistas están cambiando rápidamente. Hoy en día son los nuevos turistas y no los canales de distribución los que determinan el ritmo y la dirección de los cambios en la industria. La evolución de los hábitos y escala de valores de los consumidores es la principal fuerza motora de ese nuevo turismo.

La mejor información previa, la mayor experiencia en viajar, la flexibilidad y la naturaleza independiente de los nuevos turistas generan a un mismo precio unas expectativas y una demanda de mayor calidad, mayor autenticidad de las experiencias vividas y mayor flexibilidad en los viajes, que los empresarios y trabajadores del sector deben ser capaces de entender, promover y satisfacer.

Los cambios de mayor calado se concentran en:

-  Los nuevos estilos de vida del turista. Se observa cómo cada vez hay más consumidores de servicios turísticos y su demanda aumenta a medida que se incrementa su renta. En esta evolución en sus hábitos, el tiempo de ocio aumenta, y el consumidor tiene un mayor acceso a la información, volviéndose cada vez más exigente.
-  Empieza a arraigar el concepto de búsqueda de una "experiencia global", incluyendo en la misma desde cómo se ha decidido y diseñado el viaje, hasta la vuelta a casa, e incluyendo en el camino todos los desplazamientos y las propias vivencias durante su estancia en el destino. Se trata además, de una tendencia en la que la auto organización del viaje gracias a Internet y los nuevos modelos y facilidades de transporte, crece de manera incesante, propiciando una mayor fragmentación y multiplicación de viajes de corta duración con la consiguiente reducción de la estancia promedio de cada viaje.
-  Los cambios demográficos; En general existe una ralentización en el crecimiento demográfico caracterizada por un cambio en las formas de convivencia y relaciones familiares, que tiene un considerable impacto sobre el sector turístico. Adicionalmente, el envejecimiento de la población, unido a la aparición de nuevas tipologías familiares introduce nuevos perfiles de consumidores con necesidades y demandas de productos turísticos cada día más específicos y segmentados.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Si analizamos el sector Turismo en general vemos que las denominadas nuevas modalidades turísticas, han alcanzado el máximo interés en los últimos años, con los objetivos fundamentales de diversificar y romper la inflexión propia del turismo tradicional (en el caso español de Sol y Playa), fomentar nuevas formas de turismo más respetuoso con el medio social y natural, y sobre todo, como medio de mantener un empleo más estable en el sector, que atenúe la estacionalidad (igual que ocurre con el Turismo Social y de la Tercera Edad), o que absorba empleo excedente de otros sectores en declive, como es la agricultura en el caso del Turismo Rural.

Entre estos nuevos “Productos turísticos” y por tanto nuevos yacimientos de empleo destacan:





El **Turismo Rural** hace referencia a prácticas de ocio que utilizan como soporte el medio natural y como estructura de apoyo a las comunidades rurales con su oferta de alojamiento, restauración y actividades complementarias. El turismo rural mercantilizado es un fenómeno en expansión, sobre todo por la demanda que parte de las ciudades.

En la Rioja vemos la evolución creciente de casas rurales en los últimos años:

Año	2006	2007	2008 (p)
Casas Rurales	90	95	103

Ilustración 72 - Evolución número de casas rurales en La Rioja

Enoturismo: Con iniciativas como:






-  El Vino y los Cinco Sentidos que celebra su 14 edición.
-  El Vino-Bus (en su quinta edición).
-  El Tren-pranillo.
-  Programas de vino-talleres y catas.

El **Turismo Deportivo y de Aventura**, permite diversificar y fidelizar la oferta complementaria del turismo tradicional, encontrándose en un proceso también expansivo gracias a la mejora de las condiciones de las instalaciones deportivas y las estupendas condiciones orográficas.

En la Rioja destacar la estación de esquí de Valdezcaray totalmente rehabilitada, la remodelación del Club Náutico del Rasillo, la Creación del parque de Aventuras de Lumbreras que conjuga la actividad turística, la práctica deportiva y el disfrute de la naturaleza. El turismo de montaña, nieve y esquí ha ido en aumento. Por lo que respecta a los deportes náuticos, a pesar de ser cada vez más populares, el número de adeptos es todavía pequeño.

El **Turismo Cultural** suele dirigirse a colectivos de estatus medio-alto, con un gasto superior a la media y con un alto componente desestacionalizador y desconcentrador de la demanda.

Las principales iniciativas que se han hecho en La Rioja son:

-  La Rioja Tierra Abierta: el Gobierno de la Rioja, a través de las Direcciones Generales de Turismo y Cultura, Fundación Caja Rioja y los ayuntamientos riojanos están desarrollando esta exposición, un escenario que prepara a los municipios para impulsar el turismo y recuperar el patrimonio histórico, artístico y cultural de la región. En 2005 el escenario fue el Monasterio de Santa Maria la Real de Nájera. En 2007 el casco antiguo de Logroño asume el riesgo y en el 2009 es Santo Domingo de la Calzada.
-  Fundación Patrimonio Paleontológico/ Senda de dinosaurios de Enciso: La Rioja es la comunidad española con más huellas de dinosaurio encontradas y documentadas, por su número y conservación, constituye el territorio paleontológico de icnitas más importante del mundo. El Gobierno Regional y La Fundación Patrimonio Paleontológico de La Rioja han relanzado la conservación y divulgación de este patrimonio.
-  Fundación Camino de La Lengua Castellana: aparece como institución cuyo objetivo es la promoción de un proyecto turístico-cultural centrado en la historia del castellano que recorre los lugares de San Millán de la Cogolla, Santo Domingo de Silos, Valladolid, Salamanca, Ávila y Alcalá de Henares. En los últimos años esta Fundación ha conseguido consolidar el Camino de La Lengua Castellana, como una de las rutas turístico-culturales más relevantes, más aún, tras el reconocimiento como Gran Ruta Cultural del Consejo de Europa(2004), mención que vino a sumarse a la de Itinerario Cultural Europeo.
-  El Escenario de Cultura Contemporánea: ACTUAL, donde se compagina música, arte y cine.
-  Otras iniciativas como: Museo de la Romanización en Calahorra, Museo etnográfico en Briones, visitas guiadas al Monasterio de San Millán de la Cogolla, Mercado Medieval de Santo Domingo de la Calzada, etc.

8.2 TENDENCIA DEL SECTOR POR SUBSECTORES

Si analizamos más concretamente los subsectores vemos que en el subsector de la restauración crece y se difunde la presencia de los servicios de “llevarse a casa”, la restauración atendida por teléfono y servida a domicilio, son hábitos cada vez más presentes en nuestra sociedad.

Se incorporan nuevos patrones de comportamiento que ligan actividades hasta ahora diferenciadas; surgen y se consolidan los espacios multisectoriales y se instauran los centros comerciales, de ocio (cines, etc.) que requieren servicios de hostelería.

En el subsector de hostelería resulta más compleja la incorporación de nuevos establecimientos, y la oferta se diversifica más desde la generación de nuevos servicios que de nuevos establecimientos; es innegable que en la última década se ha consolidado la red de establecimientos vinculados al medio rural (agroturismos), hoteles con encanto y/o apartamentos de turismo.

8.3 INNOVACIONES EMPRESARIALES

Ante todo, destacar que hablamos de una industria que es intensiva en mano de obra y que lo seguirá siendo con independencia de los avances tecnológicos, porque el servicio y la interacción con personas son parte integral de la vivencia turística.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

En la actividad turística, el empleado no se limita a crear un producto; en cierto modo, el empleado mismo es parte del producto. El contacto directo y la atención al cliente son elementos clave. La calidad en la interacción con el cliente tiene una relación causal y un impacto directo en la cuenta de resultados. Calidad, que incluye no sólo el concepto tradicional -cumplimiento de un determinado estándar - sino también otros intangibles como capacidad de generar más valor añadido, más experiencias diferenciales e imagen de marca.

La gestión de los intangibles tiene cada vez mayor prioridad sobre la calidad de unos activos tangibles que se da por descontada; de ahí que la competitividad sostenida, pasa por garantizar la diferenciación, la atención personalizada al cliente y la mayor autenticidad.






Desde esta perspectiva, los avances tecnológicos son importantes, pero la gestión de los Recursos Humanos se convierte en una política estratégica clave del sector turístico y de sus empresas, para poder avanzar y sobrevivir en un entorno con una acelerada competencia turística global, donde una posición diferencial no se puede sustentar únicamente en el precio.

También es necesario señalar que en el sector turístico la información tiene una importancia vital, dado que es un sector intensivo en la utilización de la misma, y por ello gran parte del desarrollo tecnológico en turismo se basa en la evolución de los sistemas de información y comunicación. La mejora de estos sistemas conlleva el incremento de la eficiencia en la producción y el aumento de la calidad de los servicios prestados.




Centrándonos en las innovaciones tecnológicas, destacar que la Aplicación de las TIC´s a la gestión de los establecimientos turísticos (campings, agencias de viajes, hoteles, restaurantes, cafeterías...) está siendo y seguirá siendo necesaria ya que:

- Para las empresas supone un nuevo canal de comunicación y de colocación del producto. Esta herramienta se está incorporando no sólo a las estrategias de marketing (acceso de clientes, nuevas formas de presentación, reservas,...) sino que también sirve para agilizar y fomentar el contacto con proveedores/consumidores; así los proveedores tienen un mayor conocimiento de sus clientes y sus pautas de consumo, lo que les permite crear nuevas fórmulas de servicio y una oferta más personalizada, y por otro lado los consumidores tienen información más amplia y rápida.
- Para todas las empresas en general, o grupos de empresas de menor dimensión esta herramienta ofrece la posibilidad de hacer acciones de marketing conjuntas: una página web de una asociación sectorial, una página web construida a iniciativa de un grupo de establecimientos de una determinada zona o que presentan una característica común, etc.

Entre las principales innovaciones en el sector turístico señalar:

-  Sistemas de reservas computarizadas: sistema de gran importancia para el transporte aéreo y las agencias de viajes.
-  Las guías de ocio virtuales que irán sustituyendo a las editadas en papel.
-  Comunicación de la imagen: sistema que permite transmitir al cliente una visión completa del hotel, apartamento, etc. que va a alquilar.
-  Tecnología multimedia, comunicaciones vía satélite, videotexto.
-  Sistemas punto de venta: para mejora de la eficiencia de servicios de alimentos desde la cocina a la mesa etc.

Las innovaciones tecnológicas han aportado además;

-  la mejora de la organización de los establecimientos, (Programas específicos de gestión que han contribuido a AAVV, hoteles, campings...).
-  Aplicaciones informáticas de apoyo a la actividad (control de entradas y salida de clientes, nuevas formas de facturación y cobros, nuevos sistemas de comunicación, de compra de producto, de seguimiento de pedidos...).
-  Maquinaria y nueva tecnología aplicada al mantenimiento, elaboración y conservación de productos alimentarios. Equipos de cocina de alta tecnología...

Aunque las nuevas tecnologías (Internet, páginas web, correo electrónico, transmisiones electrónicas de datos) pueden y están aportando cambios importantes en la gestión de los negocios relacionados con turismo, no podemos olvidar que estamos hablando de un sector dominado por la pequeña y muy pequeña empresa donde la capacidad de incorporar nuevas técnicas es todavía escasa. Este es un reto sobre el que trabajar.






La hostelería es un sector de la economía fundamental, pero debe apostar y hacer un esfuerzo por la tecnificación, la innovación y la mejora de los procesos.

8.4 TENDENCIA DE LAS OCUPACIONES Y NUEVOS ÁMBITOS PROFESIONALES

8.4.1 OCUPACIONES EMERGENTES A NIVEL NACIONAL

El sector turístico al igual que otros sectores, está en un proceso de evolución y cambio constante con repercusión en la organización, gestión y contenido de las distintas ocupaciones.

Alguno de los factores clave en la evolución de la estructura y contenido ocupacional son:

-  Factor organizativo; nuevas formas de organización en el trabajo.
-  Factor de calidad.
-  Factor medioambiental.
-  Factor de prevención, seguridad y salud.
-  Factores tecnológicos.

A este respecto señalar que la mayoría de los cambios producidos en los últimos años en este sector a nivel nacional, han sido en el plano organizativo, de manera que la tendencia se ha dirigido y se dirige a una menor jerarquización en los organigramas empresariales y sobre todo a la flexibilidad funcional de las ocupaciones.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Las innovaciones tecnológicas han marcado y seguirán haciéndolo, el mapa de las ocupaciones, por un lado generando puestos de trabajo que necesitan de mayor cualificación, y por otro lado marcando aquellas que tienden a desaparecer. Destacar que la tendencia a la implantación de sistemas de calidad como una forma de mejorar la atención a los clientes, así como la protección y cuidado del medioambiente son factores que están incidiendo en los procesos productivos de las ocupaciones del sector de la hostelería en España.

Puede afirmarse, que las ocupaciones que en primer lugar desaparecen de las organizaciones turísticas son aquellas cuyas tareas han sido asumidas en mayor medida por nuevas tecnologías, o que gracias a ellas se ha favorecido su asunción por parte de otras ocupaciones. Es el caso de la ocupación de "Planchadora" (por la utilización de lavanderías comerciales e industriales), "Costurera" (con la mayor resistencia de los tejidos, la rebaja de sus precios y la compra de artículos ya confeccionados), o la asunción de las tareas que dichas ocupaciones implican por las de lencera-lavandera.





Ocupaciones como la de "Salsero" y "Repostero" tienden a ser desempeñadas por el Cocinero, gracias a la simplificación de sus tareas fruto de la introducción de nuevas tecnologías, que facilitan la preparación y la conservación de insumos preelaborados (envasado al vacío, deshidratados, congelados, lavados, etc.).

La ocupación de Conserje y de forma generalizada para toda la hotelería, tiende a desaparecer en la de Recepción, y apoyándose además en la subcontratación de las tareas de vigilancia. También la figura del Intérprete va desapareciendo con el incremento del nivel de conocimientos de idiomas entre los trabajadores más jóvenes y la subcontratación de esta tarea en la organización de eventos.



Con la llegada de las nuevas tecnologías y un público cada vez más exigente, que puede mantenerse informado a través de internet, el sector turístico se está viendo obligado a ampliar sus servicios más allá de la oferta tradicional de intermediación, comida y alojamiento; la gama de servicios que esperan encontrar los clientes requiere entre otras cosas una mejora continua de la calidad del servicio.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Como se recoge en el estudio de detección de necesidades formativas en turismo realizado en la provincia de Málaga, en los grandes establecimientos del sector turístico se están creando puestos que constituyen una novedad en dicha industria, pero que ya existen en otros ámbitos; puestos como:



-  Director de Calidad.
-  Director de Servicios Técnicos e Informáticos.
-  Experto en Análisis Presupuestario y Contabilidad de Gestión.
-  Director de Promoción y Marketing de Productos y Servicios Turísticos.

Al adquirir la protección del medio ambiente una importancia creciente, también existe una mayor necesidad de:




-  Expertos en Análisis de Repercusiones Ambientales.
-  Expertos en Planificación del Desarrollo Turístico.

Del mismo modo, la mayor preocupación por la salud a través de la alimentación está creando una creciente necesidad de:




Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Expertos en Salud y Dietética.
-  Expertos en Gestión de Alimentos y Bebidas.

Al incluir los establecimientos hoteleros un número de servicios cada vez mayor a fin de satisfacer las necesidades de entretenimiento y ocio de los clientes, se prevé una mayor tendencia en la demanda de las siguientes ocupaciones:

-  Especialistas en Deportes y Juegos.
-  Experto en Animación Turística para la Tercera Edad.
-  Guías Turísticos Especializados.

Otras ocupaciones, que ya han vivido un proceso expansivo en los últimos años, han sido:

-  Sumiller.
-  Empleado/a de Producto y promotor/a en AAVV.
-  Comercial

Destacar que tiende a incrementarse la demanda de ocupaciones pertenecientes a las nuevas formas de restauración (comida rápida, listo para llevar, servicio a domicilio). A este respecto los principales puestos que se demandan son: auxiliar de tienda de comida rápida, repartidor de catering/ pizza o similar.

Otras ocupaciones nuevas y con tendencia expansiva, son todas aquellas relacionadas con los denominados “nuevos productos turísticos”, como el Turismo Rural.

8.5 PROCESOS DE PRODUCCIÓN / SERVICIOS

En Turismo, el producto terminado, servicio, es en realidad un intangible aunque se utilicen componentes físicos para su consecución.

Para llegar a prestar el servicio, se suceden una serie de actividades en distintas etapas y fases, que constituyen el proceso productivo global; Seguidamente se exponen los procesos productivos generales de cada actividad, especificando los Inputs (entradas), fases del proceso, ocupaciones intervinientes y outputs (salidas).

8.5.1 PROCESO PRODUCTIVO DE HOSTELERÍA Y OTROS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Este proceso productivo va encaminado a facilitar a un cliente potencial un lugar privado en donde pueda cubrir sus necesidades, entre ellas las de descanso, aseo e intimidad. Este servicio tendrá más o menos complementos en función del tipo y categoría del establecimiento que lo facilite.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

INPUTS	
-Recursos humanos y materiales	- Clientes demandantes de Servicios
-Medios de trabajo	- Recursos Financieros
-Información de mercado	- Infraestructura general
-Instalaciones y equipamientos específicos	
FASES DEL PROCESO	OCUPACIONES
Reserva Información Acogida Resolución de problemas Gestión administrativa y contable Cobro de facturas ----- Gestión de equipajes Gestión y custodia de elementos de acceso Acompañamiento al cliente Control de tránsito ----- Reserva de servicios en empresas	Recepcionista Conserje Telefonista

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

<p>ajenas</p> <p>Recepción y emisión de llamadas al exterior/interior</p> <p>-----</p> <p>Arreglo y limpieza de habitaciones y áreas públicas</p> <p>Recogida y entrega de ropa</p> <p>-----</p> <p>Gestión de trabajos de pisos, áreas públicas y lencería-lavandería</p> <p>-----</p> <p>Higienización de ropa sucia</p> <p>Planchado y presentación de ropa limpia</p> <p>-----</p> <p>Planificación de las actividades de ocio</p> <p>Ejecución de programas nocturnos y diurnos</p> <p>-----</p> <p>Gestión empresarial del establecimiento</p>	<p>Camarera de pisos</p> <p>Gobernanta</p> <p>Lencería Lavandería</p> <p>Animador</p> <p>Director de Hotel</p>
OUTPUTS	
Prestación de servicio de alojamiento y derivados	

8.5.2 PROCESO PRODUCTIVO DE RESTAURANTES Y SERVICIOS A COLECTIVIDADES

Este proceso productivo va encaminado a facilitar a un cliente potencial un servicio de alimentación, bebidas etc. proporcionado en un determinado ambiente de confort, seguridad e intimidad, con niveles variables del mismo en función del tipo y categoría del establecimiento y con posibilidad de ser acompañado de complementos y diversión.

INPUTS	
Recursos humanos y materiales	Clientes demandantes de servicios
Medios de trabajo	Recursos Financieros
Información	Infraestructura general
Materias primas (alimentos, bebidas)	
FASES DEL PROCESO	OCUPACIONES
Entrada de materias primas y control de calidad de las mismas	Cocinero/Ayudante de cocina
Preparación previa de materias primas	
Cocinado del producto	
Elaboración y presentación de productos	

Entrega de manjares	Camarero
Eliminación de residuos	
Servicio de alimentos bebidas	

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Gestión de bodegas	Sumiller
Información y recomendación sobre bebidas	

Servicios de bebidas y acompañamientos	Barman

Limpieza de enseres	Ayudante
OUTPUTS	
Venta y servicio de alimentos y bebidas	

Dentro de la actividad Restauración y Servicios a Colectividades, merece un comentario el servicio de Catering.

El proceso productivo de este servicio va encaminado a facilitar a un cliente potencial un servicio de alimentación y bebidas para su consumo fuera del establecimiento elaborador, pudiéndose ofrecer tanto a clientes particulares como a diversas empresas de transportes (barcos, trenes, autobuses y aviones) y otras colectividades (colegios, hospitales, fábricas, etc.) para consumo, por parte de los usuarios y los empleados de las mismas.

Las fases del proceso productivo coinciden básicamente con las del servicio de Restauración, aunque resaltan por su importancia y diferencias, los aspectos inherentes a la conservación de los preparados, al montaje para el transporte, al control de calidad y al diseño de menús.

8.5.3 PROCESO PRODUCTIVO DE AGENCIAS DE VIAJES

Este proceso productivo está orientado a facilitar a un cliente potencial una serie de servicios que van desde la venta de billetes de transporte, plazas de alojamiento, precios o información referida a cualquier destino o servicio turístico que se solicite, dentro de las posibilidades y capacidad de la empresa.

INPUTS	
Información de mercado y de la actividad.	RRHH y materiales
Medios de trabajo	Clientes demandantes del servicio.
FASES DEL PROCESO	OCUPACIONES
Análisis del entorno	Director AAVV
Contabilidad y finanzas	
Evaluación y control	

Producción Técnica/nuevos productos	Empleado de producto
Comercialización	

Ventas/ atención al cliente	Promotor/empleado de reservas
OUTPUTS	
Nuevos productos turísticos	Campañas y acciones promocionales
Reservas e información,	Venta de productos.

8.6 ORGANIGRAMA TIPO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR

HOTEL

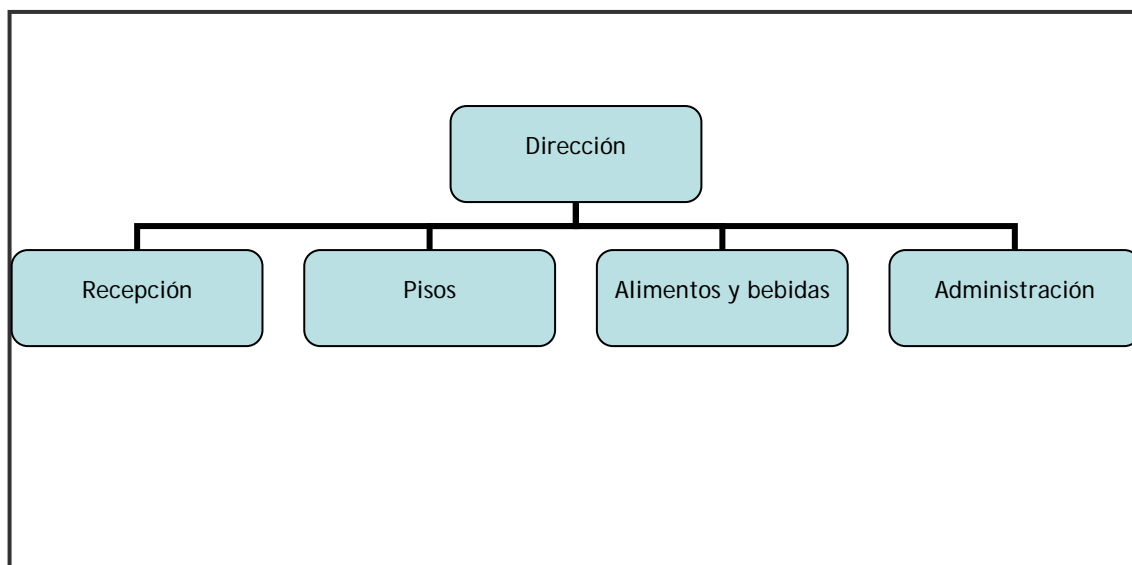


Ilustración 73 - Organigrama tipo en hoteles

La estructura del hotel está claramente condicionada por el número de habitaciones; atendiendo al tamaño de las plazas hoteleras de La Rioja, el organigrama elegido refleja las principales áreas de nuestros establecimientos hoteleros.

En la Rioja en el año 2008 había registrados 63 hoteles:

- uno de 5 estrellas.
- 12 de 4 estrellas.
- 32 de 3 estrellas.
- 10 de 2 estrellas.
- 8 de 1 estrella.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Y 40 hostales según datos de la Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.

En el Área de recepción de los hoteles y hostales tipo de nuestra Comunidad se unifican las propias tareas de recepción con las de conserjería y reservas.

Las principales ocupaciones de este área: *Jefe/a de Recepción, Recepcionista, Conserje, Jefe/a de Reservas, personal de reservas.*

En el Área de Pisos se concentran fundamentalmente la limpieza de habitaciones, salas y zonas comunes. Se tiende a subcontratar algunos servicios de esta área como puede ser lavandería.

Las principales ocupaciones de esta área: *Gobernanta, Camarera de pisos, limpiadora.*

El Área de Alimentos y bebidas es la que se dedica a dar el servicio de restauración a los clientes y puede haber tantos departamentos como centros de ventas, por ejemplo: bar, restaurante, centro de congresos.

Las principales ocupaciones en este caso serían: *Jefe de Bar, Camareros (tanto de barra como de mesas), Maitres, Cocineros.*

En el Área de Administración se realizan las funciones de facturación, contabilidad gestión de cobros y gestión de personal.

Las principales ocupaciones; *Responsable de administración, administrativos...*

En los hoteles pequeños-medianos la Dirección, asume, además de las propias, las funciones de de promoción y ventas, Relaciones Públicas, Compras...

Otra área es la de Mantenimiento, que también puede estar subcontratada.

RESTAURANTE

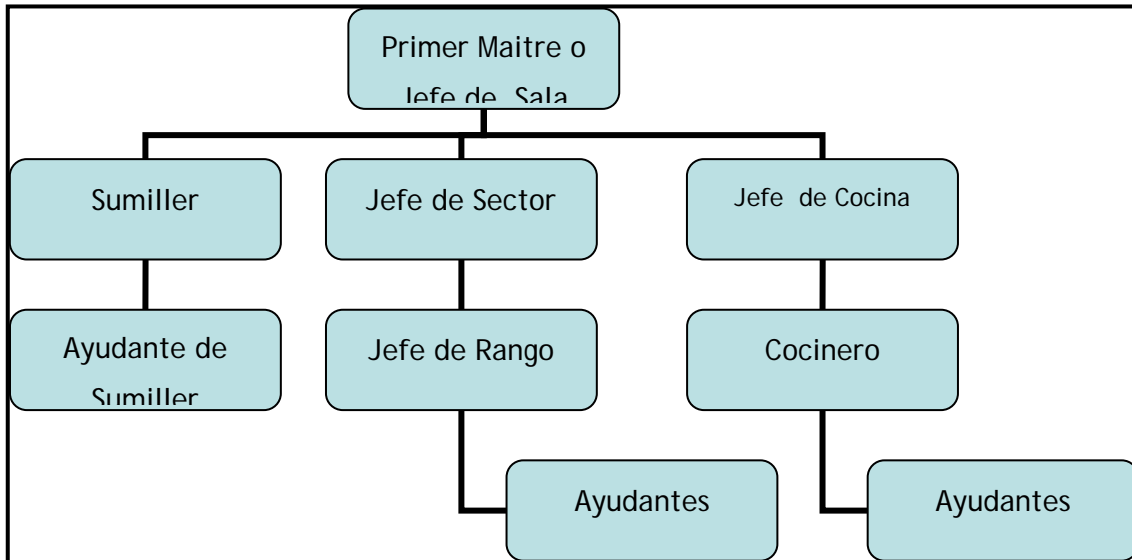


Ilustración 74 - Organigrama tipo en restaurantes

Este organigrama funcional (puestos de trabajo) desglosa los puestos de un Restaurante grande, cuanto más simplificada es la estructura (caso de la mayor parte de los restaurantes de la Rioja), más se agrupan las funciones.

En el año 2008 hay registrados en La Rioja 479 restaurantes (Según la consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial).

AGENCIAS DE VIAJES

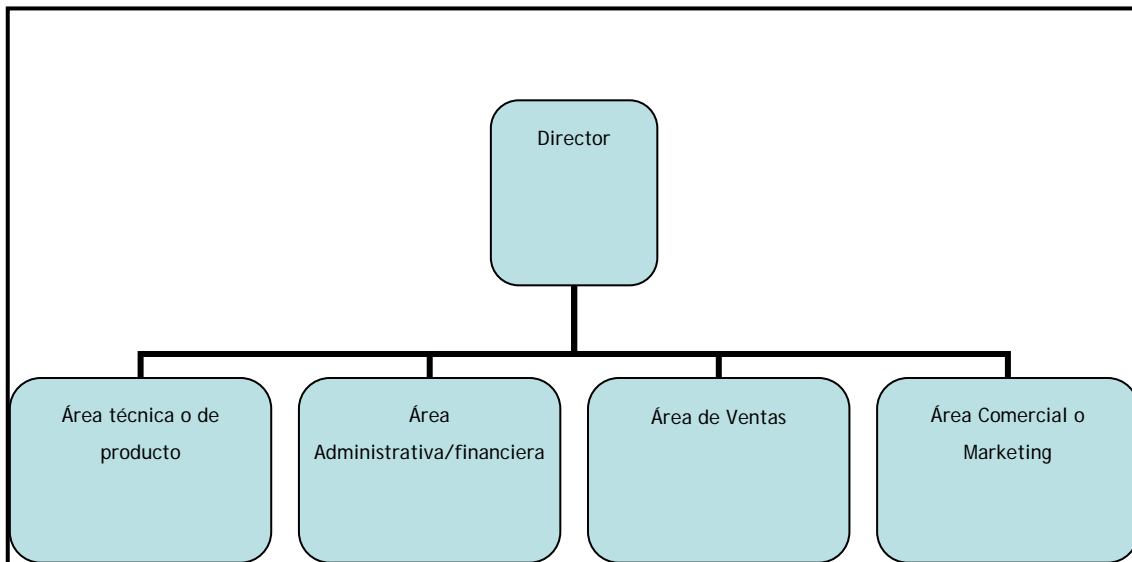


Ilustración 75 - Organigrama tipo en agencias de viajes

En este organigrama se reflejan las principales áreas de una agencia de Viajes mediana-grande.

El **Área financiera** se ocupa de la elaboración de los presupuestos, instrumenta las formas de crédito necesarias, realiza la compra de billeteaje, y realiza la administración de personal (nóminas, seguros...).

El **Área Técnica o de Producto** Se encarga de la producción, elaboración y organización de los distintos paquetes turísticos: fabricación del viaje y de la elaboración de los folletos informativos, realizar las reservas de los viajeros, controlar la buena marcha del viaje.

El **Área Comercial o Marketing**: es la encargada de vender el producto a los consumidores potenciales, también del control de la calidad de dichos productos comerciales.

El **Área de Ventas**: es la que se encarga de la atención directa al Cliente.

Hay que destacar que las AAVV pequeñas que son prácticamente el 98% de las que hay en La Rioja, (94 en el año 2008) se caracterizan por el poco personal con el que se desenvuelven y la sencillez de la estructura funcional y donde en general, el personal realiza funciones correspondiente a su puesto de trabajo y de cualquier otro de los puestos de la empresa.

Además en el perfil del trabajador suelen destacar más las condiciones personales que su formación.

Señalar que de las entrevistas realizadas con empresarios de AAVV en Logroño nos indican el número medio de contratados por establecimiento son tres: Un director que se ocupa de los productos, de firmar los contratos... y dos agentes de viajes que son los encargados de la venta al público de paquetes, billetes etc. En muchos casos el director y el agente de viajes es la misma persona.

CAMPING

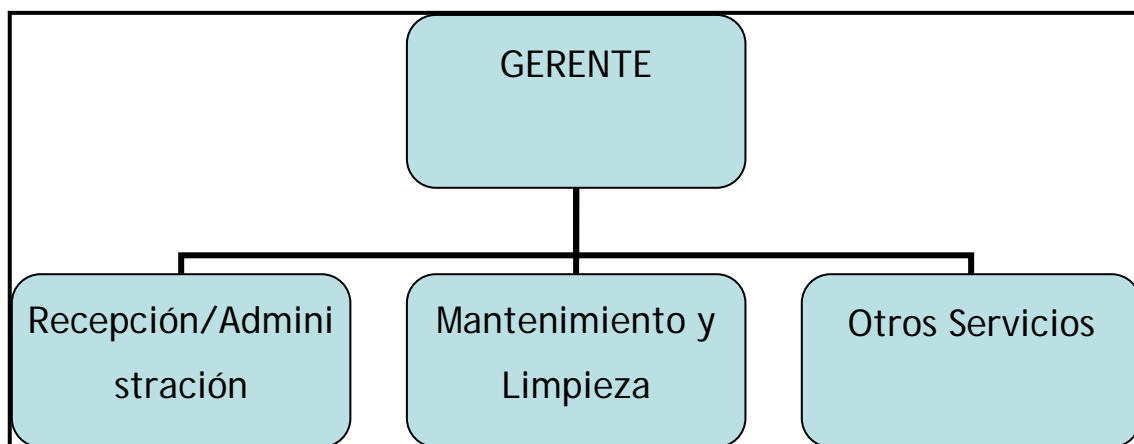


Ilustración 76 - Organigrama tipo en camping

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

En La Rioja a fecha de 2009 hay nueve Campings. Normalmente Responden a un negocio de carácter familiar y vienen a emplear entre 10-12 personas.

Los puestos más relevantes son:

Gerente que suele ser el dueño del negocio y que compagina funciones de gerencia con otros como mantenimiento, administración...

Recepcionista: que suele asumir además de las funciones de atención al público, tareas administrativas y de contabilidad.

Socorrista: Contratado en la época de verano.

Animador: se contrata o subcontrata en periodo estival.




Personal de Mantenimiento

Personal de Limpieza.

Camareros para el servicio de Bar-Restaurante (si lo tienen) en el caso de los camping de La Rioja en la mayoría de los casos se subcontratan en los periodos estivales.

8.7 FORMACIÓN EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA A NIVEL NACIONAL

El sector turístico en España viene caracterizado en términos formativos por distintos aspectos:

-  Falta de reconocimiento del valor de la formación turística. El turismo se ha identificado tradicionalmente en la sociedad española como un área de conocimientos "blandos", que supuestamente requiere de más experiencia que estudios, y que por tanto ha nutrido su alumnado tradicionalmente con perfiles educativos medio-bajos.
-  De igual modo, las salidas profesionales asociadas a los estudios de turismo han sido tradicionalmente poco valoradas: percepción de trabajos de inferior nivel social... Esta inadecuada reputación como empleador del sector ha hecho que, tradicionalmente no atrajese a los perfiles de más nivel y talento del sistema educativo.
-  El sector turístico español se caracteriza hoy por hoy, (fundamentalmente en los sectores de alojamiento y restauración), por la presencia frecuente y en todos los niveles, desde los puestos de base hasta la dirección, de perfiles "autodidactas".

El Sector no ofrece, en general, grandes posibilidades de desarrollo profesional, lo que dificulta la retención de los profesionales más eficientes que tienden a incorporarse a otros sectores más atractivos y con mayor potencial.

La valoración de la experiencia práctica por encima de la formación en general es todavía, aunque en retroceso, uno de los mitos del sector. Sin embargo, la experiencia práctica en sí misma es en muchos casos insuficiente para impulsar procesos de innovación, reinención o evolución de modelos de negocio más basados en la diferenciación y en nuevos atributos de valor añadido, que se salen de lo que era tradicional y válido hasta hace poco. Estos modelos requieren cada día más un alto nivel de conocimiento de las tendencias de mercado y del comportamiento de la demanda y una alta profesionalización y especialización del servicio.

- ✿ Por otro lado, el fenómeno de la inmigración ha venido a acentuar las carencias formativas en los cuadros bajos de la industria. La inmigración ha proporcionado al sector una mano de obra abundante, a bajo coste, y escasamente cualificada que ha sostenido los fuertes ritmos de crecimiento de la industria en los últimos años. Sin embargo, la contratación intensiva de inmigrantes no ha venido acompañada, salvo algunas contadas excepciones en el marco de grandes empresas, de un esfuerzo paralelo de integración y formación de estos colectivos.
- ✿ En el sector se percibe (fundamentalmente en las áreas de alojamiento y restauración) una necesidad general de mejorar la formación de los profesionales:

Por lo que respecta a la necesidad de formación en la incorporación de nuevos efectivos, el sector percibe que para algunas de sus ocupaciones son las personas menos formadas o con menos oportunidades de trabajar en otros sectores de actividad las que llegan a la hostelería. Entre otras cosas, esta formación no se tiene, debido a que las personas que se incorporan tampoco sienten la necesidad de formarse en muchas de las ocupaciones de este sector (camarero, ayudante de cocina...) porque los propios empresarios de hostelería no les exigen una formación determinada.

En cuanto a la necesidad de reciclaje cabe señalar que una parte importante de la ocupación del sector se corresponde con personas de cierta edad que pueden necesitar de cierta formación, bien porque ha cambiado la configuración de su ocupación o porque el cambio en la estructura del establecimiento hace preciso su reciclaje profesional. Sobre este hecho gravita una actitud muy humana y poco proclive al cambio, derivada de un cierto acomodamiento a las tareas ya conocidas.

En ocasiones, la pequeña dimensión de algunos de estos establecimientos dificulta que las personas que los atienden se liberen para poder mejorar su formación.

Pero, además, es preciso tener presente que estas empresas pequeñas cuentan con un déficit estructural que no es otro que el convencimiento social de que es una actividad sencilla de iniciar, por lo que a menudo se empieza sin una formación básica que debería ser considerada indispensable. A este respecto si analizamos la actividad de restauración, y dentro de ésta en especial las actividades de bares, cafeterías, y demás servicios afines, vemos que la dimensión media del establecimiento para desarrollar la actividad no exige - en general- grandes inversiones económicas, (inmovilizado, maquinaria, etc.) ,propiciando un alto índice de rotación empresarial ya que es sencilla para ser iniciada, pero abrir un local con una cierta oferta no es suficiente para garantizar la supervivencia empresarial.

De ahí que se suelen constatar déficits en la gestión empresarial ya que es realmente difícil concitar en la misma persona los conocimientos precisos para desarrollar las actividades del servicio ofertado y los aspectos de la gestión empresarial como el control de tesorería, las liquidaciones fiscales o las obligaciones con la Seguridad Social, por citar algunos ejemplos.

Por eso se cree necesario plantear la necesidad de promocionar un panel de formación general (administración de empresas de hostelería enfocada a emprendedores) para de alguna forma limitar los fracasos que se producen por esta falta de conocimiento.

9 ESTUDIO DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y SU CORRESPONDENCIA POR OCUPACIÓN

CUALIFICACION	OCUPACION
HOT091_1 Operaciones básicas de cocina	Ayudante de cocina
HOT093_2 Cocina	cocinero
HOT332_3 Dirección y Producción en cocina	Jefe de Cocina
HOT092_1 Operaciones básicas de restaurante y bar	Ayudante de camarero
HOT327_2 Servicios de bar y cafetería	Camarero bar-cafetería
HOT328_2 Servicios de restaurante	Camarero Sala/ Restaurante
HOT334_3Gestión de procesos de servicio en restauración	Jefe de Sala/ maitre
HOT331_3 Dirección en restauración	Director Restaurante
HOT337_3 Sumillería	Sumiller
HOT222_1 Operaciones básicas de pisos en alojamientos	Camarera de pisos
HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Gobernanta

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

CUALIFICACION	OCUPACION
HOT094_3 Recepción	Recepcionista
HOT329_3 Animación turística	Animador Turístico
HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos	Vendedor agencia de viajes
HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos	Técnico de Producto
HOT335_3 Guía de turistas y visitantes	Guía Turístico
HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante	Informador Turístico
HOT326_3 Alojamiento rural	Gestor alojamientos rurales
HOT325_1 Operaciones básicas de Catering	Auxiliar de colectividades/catering
HOT414_1 Operaciones básicas de pastelería	Ayudante pastelero/repostero
HOT223_2 Repostería	Pastelero/repostero en general

Ilustración 77 - Correspondencia de las cualificaciones de la familia profesional Hostelería y Turismo con las ocupaciones del proceso productivo

9.1 DESCRIPCIÓN DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES / OCUPACIONES





DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: OPERACIONES BASICAS DE COCINA

OCUPACION: AYUDANTE/A DE COCINA





La presencia de esta ocupación depende del tamaño del establecimiento. Sus funciones básicas se centran fundamentalmente en la preparación y almacenaje de los alimentos, limpieza de los instrumentos, y asistencia del cocinero/a en general en todos los procesos que lo requieren.

Su competencia general: preelaborar alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y asistir en la preparación de elaboraciones más complejas, ejecutado y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos.






Principales Funciones y Competencias

-  Realizar la limpieza de los instrumentos, maquinaria, fogones y de la cocina en general.
-  Colocación de las mercancías en el almacén.
-  Preparación y limpieza de los alimentos.
-  Transportar los pedidos y otros materiales de cocina.



Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo



-  Preparar determinados platos sencillos.
-  Realizar tareas auxiliares en bares y restaurantes, como preparación de mesas, colocación de sillas. etc.
-  Realizar la recogida de basuras y tratamiento de residuos.
-  Colaborar junto con el cocinero en la elaboración de platos.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Productividad.
-  Trabajo en equipo.
-  Flexibilidad funcional.
-  Puntualidad.
-  Actitud respetuosa hacia las normas de seguridad e higiene.

Riesgos Laborales

-  Riesgos derivados de la utilización de los utensilios de cocina (pinchazos, quemaduras, cortes...).
-  Intoxicaciones cutáneas o respiratorias.

-  Problemas de columna derivados de la manipulación manual de cargas o de la ergonomía postural.
-  Estrés, problemas respiratorios derivados de las condiciones ambientales.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Esta cualificación desarrolla su actividad profesional en las áreas de cocina de grandes y medianas empresas dedicadas a la restauración. Existirá una subordinación directa con el cocinero.

En función del tipo y tamaño de la empresa se especializará en un área específica o desarrollará su trabajo con un carácter polivalente.

Sectores Productivos

Esta cualificación y sus ocupaciones se ubican principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración y elaboración de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración. También en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, etc.









Puestos relacionados: Ayudante de cocina, auxiliar de cocina, cocinero, marmitón.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: COCINA





OCUPACIÓN: Cocinero/a en general

Desarrollar los procesos de preelaboración, preparación, presentación y conservación de toda clase de alimentos y definir ofertas gastronómicas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.







Principales Funciones y Competencias

-  Preparar, condimentar y presentar platos, postres y otros manjares.
-  Cuidar la presentación de los platos.
-  Vigilar los trabajos de limpieza de la cocina y utensilios empleados.
-  Puede realizar tareas culinarias especiales como de conservación y envase de frutas y verduras.
-  Dirigir, confeccionar y vigilar la condimentación de especialidades.
-  Colaborar en los pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina.
-  Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de buffets.
-  Colaborar en la planificación de menús y cartas.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo



-  Colaborar en la gestión de costes e inventarios, así como en las compras.
-  Controlar la preparación, limpieza y arreglos de ayudantes y pinches.
-  Control de aprovisionamiento.
-  Recibir y controlar la calidad de los alimentos recibidos.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Productividad.
-  Trabajo en equipo.
-  Flexibilidad funcional.
-  Capacidad de resolución de problemas.
-  Identificación con los objetivos de la empresa.
-  Actitud respetuosa hacia las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

Riesgos Laborales

-  Golpes, quemaduras, cortes.

-  Problemas de columna derivados de la manipulación manual de cargas o de la ergonomía postural.
-  Estrés, problemas respiratorios derivados de las condiciones ambientales.

Marco ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o superior jerárquico equivalente, en ocasiones como autónomo en pequeños establecimientos como propietario.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración, elaboración y, en su caso, servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración. También en establecimientos dedicados a la preelaboración y comercialización de alimentos crudos, tiendas especializadas en comidas preparadas, empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, etc.






Puestos relacionados: Cocinero, Jefe de partida, jefe de cocina, marmitón, auxiliar de cocina.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN/ OCUPACION: DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA






OCUPACIÓN: JEFE/A DE COCINA

Administrar unidades de producción culinaria, gestionar sus procesos prestando asistencia técnica y operativa y determinar ofertas gastronómicas, optimizando los recursos materiales y humanos de modo que se satisfagan los objetivos de la organización y las expectativas de los clientes.

Principales Funciones y Competencias

-  Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de elaboraciones culinarias pastelería y repostería, prestando asistencia técnica y operativa.
-  Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias complejas.
-  Catar alimentos para su selección y uso en hostelería.
-  Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o servicios de alimentos y bebidas y realizar el control de su explotación.
-  Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas, tradicionales de cocina creativa y de autor.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Dominio de nuevas tecnologías.
-  Liderazgo.
-  Planificación y control.
-  Iniciativa.
-  Flexibilidad y capacidad de adaptación según el tipo de establecimiento.

Riesgos laborales

-  Los indicados en cocinero/a.

Marco ocupacional

Además de lo indicado para cocinero/a, destacar que también puede desarrollar su actividad en sectores relacionados con sanidad, servicios sociales, educación o transportes y comunicaciones.

Puestos relacionados: Jefe de cocina, encargado de restaurante, Jefe de economato y bodega, jefe de comedor, director de restauración o banquetes, jefe de compras, director de producción, responsable de alimentación en un catering.




DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR

OCUPACIÓN: AYUDANTE/A DE CAMERERO EN GENERAL








Se encarga fundamentalmente de la realización de las actividades previas al servicio, al post-servicio y los servicios simples de mesa y barra, colaborando con técnicos de mayor nivel de cualificación en los servicios de sala y en la atención al cliente. Además realiza labores auxiliares en el servicio al cliente, siempre bajo la supervisión del camarero/a en general o del Jefe de rango/Maitre, como es la recepción de los clientes, tomar nota del pedido, etc.

Competencia General: Asistir en el servicio y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas.









Principales Funciones y Competencias

-  Recibir al cliente.
-  Realizar labores auxiliares de servicio de comidas y bebidas.
-  Preparar mesas para las comidas y presentar el menú al cliente.




Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Tomar nota del pedido y transmitirlo a los cocineros.
-  Ocuparse del mantenimiento del establecimiento.
-  Realizar la puesta a punto del servicio de comedor buffet o bar-cafetería.
-  Realizar la limpieza de comedor, utensilios y menaje.
-  Elaborar para consumo viandas sencillas.
-  Preparar y presentar tipos de bebidas sencillas.
-  Realizar tareas auxiliares de atención: barra mesas de salón terraza o comedor.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Orientación al cliente.
-  Actitud hacia la limpieza y el orden.
-  Capacidad de comunicación.
-  Trabajo en equipo.
-  Precisión.
-  capacidad de concentración.
-  Destreza manual.
-  Agilidad física.

Riesgos Laborales

-  Dolores derivados de la ergonomía postural.
-  Riesgos derivados del transporte manual de cargas.
-  Estrés, alergias, afecciones respiratorias y otros problemas derivados del ambiente de trabajo.

Principales Funciones y Competencias

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional, como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías. En los pequeños establecimientos puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración.

Puestos Relacionados: Ayudante de camarero, Ayudante de bar Empelado de pequeños establecimientos de restauración, auxiliar de colectividades.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: SERVICIOS DE BAR Y CAFETERIA-SERVICIOS DE RESTAURANTE





OCUPACIÓN: CAMARERO/A EN GENERAL (bar-Cafetería-Restaurante)

Analizadas las ocupaciones de La Rioja, vemos que los empresarios apenas hacen diferenciación entre camarero/a de bar y cafetería por lo que aunamos dos cualificaciones (Servicios de bar y cafetería y Servicios de restaurante) en una única ocupación: Camarero/a en general.

Competencia general: realizar la puesta a punto del comedor-restaurante/cafetería-bar y atender y servir a los clientes, cumpliendo las normas establecidas en cada situación y utilizando las técnicas e instrumentos necesarios con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de calidad y rentabilidad.

Las distintas funciones específicas que puede asumir un camarero/a en general se resumen a continuación.

Principales Funciones y Competencias






-  Realizar la puesta a punto del servicio de comedor buffet o bar-cafetería.
-  Supervisar la limpieza de comedor, utensilios y menaje.
-  Ayudar en la confección de la carta o análogos en colaboración con la cocina.
-  Recibir al cliente.

- ➔ Informar sobre la oferta y asesorar sobre platos y vinos si se demandara.
- ➔ Tomar nota del pedido y transmitirlo a cocina.
- ➔ Servir comidas y bebidas.
- ➔ Realizar trabajos a la vista de clientes (flambear, cortar, trinchar etc.).
- ➔ Servir bebidas alcohólicas o sin alcohol en un bar.
- ➔ Elaborar para el consumo viandas sencillas.
- ➔ Preparar distintos cócteles y servirlos al cliente.
- ➔ Ocuparse del mantenimiento del establecimiento y realizar las tareas propias del jefe de camarero en el caso de que no exista esta figura.
- ➔ Atender reclamaciones.
- ➔ Cobrar.




Capacidades profesionales y habilidades

- ➔ Orientación al cliente.
- ➔ Actitud hacia la limpieza y el orden.
- ➔ Capacidad de comunicación.
- ➔ Trabajo en equipo.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Precisión.
-  Capacidad de concentración.
-  Destreza manual.
-  Agilidad física.
-  Flexibilidad funcional.

Riesgos Laborales

-  Dolores derivados de la ergonomía posturales.
-  Riesgos derivados de la utilización de los utensilios propios de la ocupación (cortes, pinchazos, quemaduras).
-  Estrés, alergias, afecciones respiratorias y otros problemas derivados del ambiente de trabajo (concentración de humos y vapores, cambios de temperatura, ruidos, mala iluminación).

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en bares-cafeterías-restaurantes de pequeño tamaño, frecuentemente de tipo familiar, pudiendo ser trabajador autónomo o por cuenta ajena. También desarrolla su actividad profesional en grandes y en medianas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado. En este caso, realiza sus funciones bajo la dependencia del jefe o segundo jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas; principalmente en el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración, tanto la tradicional como la moderna, pero también, en menor medida, en sectores y subsectores tales como el de sanidad, educación o transportes y comunicaciones.








Puestos Relacionados: camarero de restaurante-bar, jefe de rango, camarero de bodas y banquetes, barman, coctelero, sumiller, escanciador.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACION








OCUPACIÓN: JEFE/A DE SALA/ MAITRE

Su competencia general es, definir y supervisar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restauración, preparar elaboraciones culinarias rápidas a la vista del comensal, aplicar al cliente el protocolo establecido asesorándole sobre la oferta de bebidas y el maridaje de platos, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y en óptimas condiciones de seguridad e higiene.

Principales Funciones y Competencias

-  Realizar la administración, gestión y supervisión de un servicio de restauración.
-  Preparar y realizar las actividades de preservación, servicio y post-servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.
-  Preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y rápidas a la vista del cliente.
-  Confeccionar ofertas gastronómicas.
-  Realizar el aprovisionamiento y controlar consumos.
-  Preparar, presentar y asesorar sobre bebidas.
-  Montaje de servicios sencillos (catering, self-service o análogos).

Capacidades profesionales y habilidades

-  Orientación al cliente.
-  Flexibilidad y capacidad de adaptación.
-  Trabajo en equipo.
-  Capacidad de concentración.
-  Comunicación.
-  Actitud hacia la limpieza y el orden.
-  Liderazgo.

Riesgos Laborales

-  Los indicados para el puesto de Camarero/a en general.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración del sector público o privado. En este caso, realiza sus funciones bajo la dependencia del director o gerente de restaurante o superior jerárquico equivalente.

Sectores productivos

Desarrolla su actividad profesional, principalmente en el área de servicio de alimentos y bebidas del sector de hostelería y restauración, restauración comercial, bares, cafeterías, integrado en un equipo de trabajo con miembros de su misma cualificación.




Puestos relacionados: maitre, jefe/a de rango o sector, sumiller, jefe de bares.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN








OCUPACIÓN: DIRECTOR/A- ENCARGADO/A DE RESTAURANTE

Definición de la ocupación: dirigir y gestionar las actividades propias de un restaurante o unidad de producción y servicio de alimentos y bebidas, diseñando y comercializando su oferta gastronómica para conseguir la máxima rentabilidad ofreciendo la mejor calidad de servicio y atención al cliente.


Principales Funciones y Competencias

-  Organizar y supervisar los procesos de aprovisionamiento, realización y conservación de: elaboraciones culinarias, bebidas, productos de pastelería, repostería y panadería prestando asistencia técnica y operativa.
-  Planificar establecimientos, áreas o departamentos de producción y/o explotación de alimentos y bebidas y realizar el control de su explotación.
-  Diseñar y comercializar ofertas gastronómicas de distintos tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Liderazgo.
-  Resolución de problemas.
-  Flexibilidad y capacidad de adaptación.
-  Responsabilidad.
-  Orientación al cliente.
-  Identificación con la empresa.
-  Comunicación.

Riesgos Laborales

-  Los indicadores para el puesto de Jefe de sala.

Marco Ocupacional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional en grandes, medianos y pequeños establecimientos de restauración tradicional, moderna y de catering, generalmente de carácter privado aunque también pueden ser de carácter público, fundamentalmente en el sector educativo, sanitario o de servicios sociales. Puede ser trabajador autónomo o por cuenta ajena, realizando sus funciones de forma independiente o bien subordinado a un puesto superior cuando la unidad de producción forma parte de una estructura más amplia.

Sectores productivos

Desarrolla su actividad profesional en el área de elaboración y servicio de alimentos y bebidas del sector hostelería y restauración, también puede integrarse en el sector de la repostería artesanal, industrias agroalimentarias y establecimientos comerciales de alimentos y bebidas. Pueden ser alojamientos turísticos y no turísticos como hospitales, salas de fiestas...







Puestos relacionados: Jefe/a de economato y bodega, Director de restauración o banquetes, jefe/a de compras, Director de alimentos y bebidas, Jefe/a de catering

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: SUMILLERÍA






OCUPACIÓN: SUMILLER

El cometido principal de esta ocupación: Catar vinos, otras bebidas y productos selectos propios de sumillería, diseñar su oferta, gestionar la conservación de los vinos y realizar su servicio especializado, asesorando al cliente sobre la armonía entre vinos y platos, integrándose en el equipo del establecimiento y actuando bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental.




Principales Funciones y Competencias

-  Colaborar en el pedido en todo lo relacionado con las bebidas.
-  Recepción y revisión de las entregas del proveedor.
-  Clasificación, almacenamiento y vigilancia de los caldos y demás bebidas.
-  Elaborar la carta de vinos y bebidas.
-  Aconsejar el cliente en la elección de las bebidas conforme a los alimentos escogidos.
-  Planificar, organizar y controlar la bodega.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Orientación al cliente.
-  Actitud hacia la limpieza y el orden.
-  Identificación con la empresa.
-  Trabajo en equipo.
-  Flexibilidad funcional.

Riesgos laborales

-  Dolores derivados de la ergonomía postural.
-  Riesgos derivados del transporte manual de cargas.
-  Estrés, alergias, afecciones respiratorias y otros problemas derivados del ambiente de trabajo.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en grandes y medianas empresas de restauración habitualmente del sector privado y bajo la dependencia de un superior jerárquico. También puede desarrollar su actividad profesional en el ámbito del comercio de vinos y otras bebidas, ya sea en la venta directa, la distribución o la asesoría.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica principalmente en el sector de la restauración y en menor medida en el de comercio de bebidas y de elaboración de vinos.






Puestos relacionados: Camarero de sala, Camarero de barra, Escanciador. Responsable de compras y bebidas. Vendedor especializado de bebidas y delicatessen.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

OCUPACIÓN: CAMARERO/A DE PISOS

Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo localidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional.

Principales Funciones y Competencias

-  Realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones (barrer, limpiar, lavar y encerar los suelos, hacer las camas, limpiar cuartos de baño y suministrar toallas...), así como las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario.
-  Entregar objetos olvidados por los clientes.
-  Cumplimentar las hojas de trabajo.
-  Comunicar las anomalías detectadas mediante los procedimientos y técnicas establecidas por la gobernanta, para ofrecer una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene y perfecto estado de uso de las instalaciones.
-  Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- Realizar las labores propias de lencería y lavandería (en los establecimientos en que exista este servicio).

Capacidades profesionales y habilidades

- Orientación hacia la tarea.
- Actitud hacia la limpieza y el orden.
- Aptitud Orientada a la Calidad.
- Orientación al cliente.
- Trabajo en equipo.
- Flexibilidad funcional.

Riesgos Laborales

- Dolores derivados de la ergonomía postural.
- Intoxicaciones cutáneas o respiratorias.
- Riesgos derivados de la utilización de la maquinaria.

Marco ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como balnearios, apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones o establecimientos de turismo rural. También puede desarrollar su actividad en alojamientos no turísticos tales como centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias para la tercera edad. Realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico, gobernante/a encargado de la sección, departamento o área correspondiente.

Sectores Productivos

Ejerce su actividad, fundamentalmente, en el sector de la hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos como centro sanitarios, residencias de estudiantes y residencias para la tercera edad.







Puestos relacionados: camarera/o de pisos. Auxiliar de limpieza auxiliar de lavandería, plancha y lencería.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA DE ALOJAMIENTOS







OCUPACIÓN: GOBERNANTA/E

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio y públicas, lavandería-lencería, especialmente por lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias y su contenido (mobiliario, enseres, lencería, elementos decorativos, alfombras, cortinas, instalaciones y maquinaria), optimizando los recursos materiales y humanos de que dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.



Principales Funciones y Competencias

-  Chequeo de control de entradas y salidas de clientes.
-  Supervisar los trabajos realizados por camareras de piso o limpiadoras.
-  Controlar el estado de limpieza y conservación de las habitaciones, mobiliario y enseres.
-  Atención de quejas y reclamaciones y resolución de las mismas.
-  Planificación de turnos de trabajo.
-  Prever necesidades de personal y selección del mismo.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Capacidad de liderazgo.
-  Capacidad de organización.
-  Planificación y dirección de equipos.
-  Facilidad de trato con el cliente.
-  Identificación con la empresa.
-  Trabajo en equipo.

Riesgos Laborales




-  Dolores derivados de la ergonomía postural.
-  Intoxicaciones cutáneas o respiratorias.

Marco ocupacional

El señalado para camarero/a de pisos.

Puestos relacionados: gobernante/a de hotel, de pisos de centros hospitalarios, supervisor/a de empresas de servicios de limpieza.

En la cualificación recepción se describen tres ocupaciones del mismo área pero con diferentes niveles de competencias y responsabilidades:








-  Recepcionista.
-  Jefe/a de Recepción.
-  Conserje.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: RECEPCIÓN



OCUPACIÓN: RECEPCIONISTA

Es la figura encargada de Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios.







Principales Funciones y Competencias

-  Recibir y atender a los clientes en hoteles y establecimientos similares prestándoles servicios durante su estancia.
-  Hacer reservas de habitaciones, llevar el control de las ocupadas y presentar la factura a los clientes.
-  Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones.
-  Custodiar los objetos de valor y el dinero depositado.
-  Realizar labores propias de facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera.
-  Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.
-  Acoger a los clientes y gestionar su entrada con amabilidad y eficacia.



Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Establecer comunicación con otros departamentos de forma continua.
-  Realizar la operativa de la producción, fichas y archivos de clientes, estadísticas y otras actividades derivadas del servicio y su documentación correspondiente.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Orientación al cliente.
-  capacidad de comunicación.
-  capacidad para la resolución de problemas.
-  Aptitud orientada hacia la calidad.
-  Trabajo en equipo.
-  Destreza en el manejo de sistemas informáticos.

Riesgos Laborales

-  Factores ambientales y ergonómicos. Problemas de columna vertebral, vista cansada, problemas circulatorios.
-  Estrés.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc.

También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Sectores Productivos






Esta cualificación se sitúa fundamentalmente, en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores que engloban determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). Asimismo, y en menor medida, se ubica en el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.

Puestos de trabajo relacionados: Recepcionista, Jefe de recepción, conserje, telefonista, atención al cliente, promotor turístico, Encargado de reservas.




OCUPACIÓN: JEFE/A DE RECEPCIÓN

Su competencia general es: administrar el área de alojamiento, a partir de los objetivos generales del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente y la correcta presentación de los servicios de área.



Principales Funciones y Competencias

-  Planificar y controlar el área de alojamiento.
-  Organizar, ejecutar y supervisar el servicio de recepción, conserjería y comunicaciones.
-  Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales.
-  Vigilar la conservación del mobiliario y del edificio.
-  Solución de las demandas y quejas producidas en el trato con el cliente.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Iniciativa.
-  Capacidad de organización entre áreas.
-  Liderazgo.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Trabajo en equipo.
-  Resolución de problemas.

Riesgos Laborales

Los indicados para recepcionista.






Marco Ocupacional

El indicado para recepcionista.







OCUPACIÓN: CONSERJE

Satisfacer, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, las necesidades del cliente en cuanto a asistencia e información.




Principales Funciones y Competencias

-  Preparar las llegadas de los clientes.
-  Operar el libro de recepción.
-  Atención al cliente.
-  Custodia y ordenamiento de equipajes.
-  Atender comunicaciones telefónicas.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Facilidad para el trato personal.
-  Orientación al cliente.
-  Buena educación.
-  Trabajo en equipo.
-  Cooperación.
-  Organización.

Riesgos laborales

-  Dolores derivados de la ergonomía postural.
-  Riesgos derivados del transporte manual de cargas.
-  Estrés.

Marco Ocupacional

Este profesional desarrolla su actividad en las áreas de recepción de grandes y medianas empresas dedicadas a la hostelería.

En función del tipo y tamaño de la empresa se especializará en un área específica o desarrollará su trabajo con un carácter polivalente.

Puesto Relacionados: recepcionista, telefonista, atención al cliente.

Dentro de la cualificación Animación Turística se identifica dos ocupaciones de la misma área pero con distintos niveles de competencias y responsabilidades.







Animador Turístico/ Jefe de Animación.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: ANIMACIÓN TURÍSTICA






OCUPACIÓN: ANIMADOR/A TURÍSTICO

La competencia general de este puesto: responsabilizarse del entretenimiento de los clientes adultos e infantiles del establecimiento mediante el desarrollo de actividades deportivas y de ocios (juegos, concursos, fiestas).



Principales Funciones y Competencias

-  Realizar actividades de animación de veladas y espectáculos.
-  Ejecutar y dinamizar juegos y actividades físicas recreativas.
-  Ejecutar actividades de animación cultural.
-  Planificar (hora, lugar, desarrollo de la actividad...) y hacer el seguimiento de los resultados de las actividades realizadas.
-  Desarrollar la promoción de las actividades.
-  Manejar los materiales y equipos necesarios para la actividad.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Dotes de comunicador y relaciones públicas.
-  Creatividad.
-  Liderazgo.
-  Organización.
-  Facilidad para el trato personal.

Riesgos laborales

-  Dolores derivados de la ergonomía postural
-  problemas derivados del ambiente de trabajo (concentración de humos y vapores, cambios de temperatura, ruidos, mala iluminación).

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos, tales como balnearios, apartamentos turísticos, campamentos para turismo y ciudades de vacaciones. También puede desempeñar sus funciones en empresas externas que prestan servicios de recreación para participantes turísticos. Puede ser miembro del equipo de animación turística, en cuyo caso realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado del departamento correspondiente, o puede llegar a ser el propio jefe de dicho departamento.

Sectores Productivos







Esta cualificación se sitúa fundamentalmente, en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores y subsectores relacionados con las actividades recreativas y de ocio.

Puestos relacionados: Técnico en planificación turística, Organizador de actividades de tiempo libre y socioeducativas, guía local, dinamizador de juegos y actividades físicas y recreativas, Relaciones públicas, Técnico en ejecución de ferias y eventos.

OCUPACIÓN: JEFE/A DE ANIMACIÓN

Administrar pequeñas empresas, áreas o departamentos de animación, definir, promocionar y adaptar la programación general de actividades coordinándolas con los restantes servicios del establecimiento donde desempeña su función.

Principales Funciones y Competencias




-  Elaborar presupuestos de ejecución para programas de animación, actividades culturales...
-  Desarrollar, ejecutar y hacer el seguimiento de los resultados de las actividades realizadas.
-  Organización de fiestas y otros tipos de eventos lúdicos de entretenimiento.
-  Planificación, seguimiento y control del material necesario para las actividades.
-  Desarrollar la promoción de las actividades.
-  Manejar los materiales y equipos necesarios para la actividad.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURISTICOS




OCUPACIÓN: EMPLEADO/A AGENCIA DE VIAJES

Competencia general: vender servicios y productos turísticos, informar sobre ellos y desarrollar la gestión económica-administrativa inherente a esta actividad.




Principales funciones y competencias

-  Gestionar unidades de información y distribución de servicios turísticos.
-  Vender servicios turísticos y viajes.
-  Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.



Capacidades profesionales y habilidades

-  Organización.
-  Facilidad para el trato personal.
-  Capacidad de comunicación/ persuasión.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

-  Destreza en el manejo de sistemas informáticos.
-  Orientación al cliente.
-  Saber escuchar.

Riesgos laborales

-  Factores ambientales y ergonómicos. Problemas de columna vertebral, vista cansada, problemas circulatorios...
-  Estrés.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Lleva a cabo su actividad en unidades productivas de agencias de viajes y de otras entidades dedicadas a la distribución turística (centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios etc.) tanto en el nivel de personal de contacto como en puestos de supervisión.

Sectores Productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de la distribución turística, incluyendo a las agencias de viajes y a otros operadores de mercado turístico y de viajes.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo




Ocupaciones relacionadas: promotor de agencia de viajes, empleado de departamento de reservas, jefe de mostrador de agencias de viajes emisora, jefe de departamento de reservas...

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS







OCUPACIÓN: TECNICO/A DE PRODUCTO

Crear y operar viajes combinados, eventos y productos similares, y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.



Principales funciones y competencias

-  Elaborar y operar viajes combinados, excursiones, traslados...
-  Gestionar eventos.
-  Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Planificación y organización.
-  Resolución de problemas.
-  Capacidad de comunicación/ persuasión.
-  Destreza en el manejo de sistemas informáticos.
-  Orientación al cliente.
-  Flexibilidad.

Riesgos laborales

-  Factores ambientales y ergonómicos. Problemas de columna vertebral, vista cansada, problemas circulatorios...
-  Estrés.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad preferentemente en unidades productivas de agencias de viajes, tour-operadores, entidades organizadoras de congresos, departamentos de eventos en establecimientos hoteleros y oficinas de promoción turística, tanto en el sector público como privado.

Sectores Productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico, principalmente en los subsectores de la distribución y promoción turística, en agencias de viajes emisoras minoristas y mayoristas, tour-operadores, oficinas y entidades de promoción turística y organizadores profesionales de congresos y OPC. También en establecimientos como hoteles, centros de congresos y entidades organizadoras de eventos.




Puestos relacionados: Empleado o jefe de departamento de reservas de agencia mayorista, programador de viajes combinados en agencias de viajes minoristas y mayorista. Técnico o promotor de oficina de congresos y de empresas organizadoras u OPC, Técnico o promotor de centros de congresos, Responsable de departamento de eventos en entidades hoteleras

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES




OCUPACIÓN: GUÍA TURISTICO




Informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés.

Principales funciones y competencias



-  Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural, espacios naturales, y otros bienes del ámbito de actuación a turistas y visitantes.
-  Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.
-  Comunicarse en inglés y/o otra lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario competente en los servicios turísticos de guía y animación.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Orientación al logro.
-  Solución de problemas.
-  Iniciativa.

-  Orientación al Cliente.
-  Comunicación.
-  Búsqueda de información.

Riesgos laborales

-  Problemas derivados del ambiente de trabajo (cambios de temperatura, ruidos, mala iluminación...).
-  Dolores derivados de la ergonomía postural (mucho tiempo de pié).

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Ejerce la actividad de guía de turismo, fundamentalmente, como profesional autónomo, aunque también puede participar en empresas de servicios turísticos como socio o asalariado.

Este profesional presta sus servicios a agencias de viajes, entidades locales de promoción o empresas de servicios en general, aunque también puede ser contratado directamente por las personas o los grupos a los que informa, interpreta, asiste y acompaña.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Su ámbito de actuación, dada la naturaleza intrínseca de la actividad, está siempre circunscrito a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local, para el que cada profesional posee una determinada acreditación que además, goza de reconocimiento apropiado por parte de la Administración competente.

En el marco de la función de acompañamiento y asistencia de grupos desarrolla su actividad profesional como empleado o en representación de agencias de viajes u otras entidades organizadoras de naturaleza semejante.

Sectores Productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico, especialmente en el subsector de los servicios de información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos.





Puestos Relacionados: Jefe de grupo, Director de tour o correo de turismo. Acompañante de grupos turísticos. Representante local de una agencia de viajes u otro mediador. Asistente de grupos turísticos en servicios de receptivo, hoteles u otros. Guía intérprete del patrimonio.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE







OCUPACIÓN: INFORMADOR/A TURÍSTICO

Promocionar y comercializar destinos turísticos locales, gestionando servicios de información turística y participando en la creación, comercialización y gestión de productos y servicios turísticos del entorno local, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.



Principales Funciones y Competencias

-  Gestionar información turística.
-  Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.
-  Gestionar unidades de información y distribución turísticas.
-  Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Planificación y organización.
-  Solución de problemas.
-  Iniciativa.
-  Orientación al Cliente.
-  Comunicación.
-  Búsqueda de información.

Riesgos laborales

-  Factores ambientales y ergonómicos. Problemas de columna vertebral, vista cansada, problemas circulatorios.
-  Estrés.

Marco Laboral

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad fundamentalmente, en entes públicos o público-privados, cuya finalidad es la planificación y el desarrollo turístico territorial. Ejerce sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos de gestión supervisados, dependiendo del tamaño y complejidad de la estructura en que se integra, o para la que trabaje desde la empresa privada.

Sectores Productivos

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en centros de visitantes, oficinas municipales de información turística, oficinas de congresos, patronatos, consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico.

En su ámbito profesional presta información y asesoramiento, colabora en actividades de planificación, creación de producto y promoción turística y gestiona unidades de información y distribución turística.






Puestos relacionados: Informador turístico. Jefe de oficina de información turística. Agente de desarrollo turístico local. Técnico de empresas de consultoría turística. Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: ALOJAMIENTO RURAL





OCUPACIÓN: GESTOR/A ALOJAMIENTOS RURALES

Gestionar y comercializar alojamientos rurales, de modo que se consigan los objetivos económicos y de calidad establecidos, se presten los servicios básicos de alojamiento, restauración e información y se asegure el buen estado de las instalaciones, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene y de protección ambiental.




Principales funciones y competencias

-  Gestionar y comercializar servicios propios del alojamiento rural.
-  Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.
-  Preparar y servir desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona.
-  Asegurar el mantenimiento y condiciones de uso de espacios, instalaciones y dotación en alojamientos rurales.
-  Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Capacidades profesionales y habilidades

-  Capacidad de organización.
-  Facilidad de trato con el cliente.
-  Flexibilidad y capacidad de adaptación.
-  Orientación al cliente.

Riesgos laborales

-  Dolores derivados de la ergonomía postural.
-  Riesgos derivados de la utilización de los utensilios propios de la ocupación (cortes, pinchazos, quemaduras.).
-  Estrés.

Marco Laboral

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en alojamientos turísticos situados en entornos rurales, como casas o apartamentos, albergues, hoteles rurales, u otros establecimientos de semejante naturaleza, como propietario que gestiona, presta el servicio o asegura su prestación, o como empleado cualificado que realiza sus funciones bajo la dependencia del propietario o superior jerárquico correspondiente.

Sectores Productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico en el medio rural, aunque también puede ubicarse en sectores tales como el educativo o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos rurales no turísticos.



Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes: Gestor de alojamientos rurales. Empleado de hostelería rural.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: OPERACIONES BÁSICAS DE CATERING





OCUPACIÓN: AUXILIAR DE COLECTIVIDADES/ CATERING


Realizar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utillaje y materiales varios, en los equipos destinados al servicio de catering, recepcionar la carga procedente del servicio de catering realizado y lavar los materiales y equipos reutilizables.

Principales funciones y competencias





-  Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento y montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas y material diverso de servicios de catering y disponer la carga para su transporte.
-  Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Productividad.
-  Trabajo en equipo.
-  Flexibilidad funcional.
-  Puntualidad.

-  Actitud respetuosa hacia las normas de seguridad e higiene.

Riesgos laborales

-  Riesgos derivados de la utilización de los utensilios de cocina (pinchazos, quemaduras, cortes...).
-  Intoxicaciones cutáneas o respiratorias.
-  Problemas de columna derivados de la manipulación manual de cargas o de la ergonomía postural.
-  Estrés, problemas respiratorios derivados de las condiciones ambientales.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas empresas de catering, generalmente privadas, aunque también pueden ser de carácter público.

Sectores Productivos

Se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de catering de transportes, a domicilio o colectividades, como sería el sector de hostelería y, en menor medida otros sectores, como el de sanidad, servicios sociales, educación y transporte de pasajeros.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO



Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes: Auxiliar de colectividades. Preparador o montador de catering. Auxiliar de preparación/montaje de catering.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: OPERACIONES BÁSICAS DE PASTELERÍA






OCUPACIÓN: AYUDANTE/A PASTELERO/REPOSTERO

Preelaborar, elaborar y presentar elaboraciones sencillas de pastelería y asistir siguiendo instrucciones en la reparación de otras más complejas, realizando operaciones básicas de aprovisionamiento interno y aplicando técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos.





Principales funciones y competencias

-  Preelaborar, elaborar y presentar elaboraciones sencillas de pastelería y asistir en elaboraciones compleja.
-  Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento interno y conservación de preelaboraciones y elaboraciones de pastelería.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Productividad.
-  Trabajo en equipo.
-  Flexibilidad funcional.
-  Organización.
-  Actitud respetuosa hacia las normas de seguridad e higiene.

Riesgos Laborales

-  Riesgos derivados de la utilización de los utensilios de cocina (pinchazos, quemaduras, cortes...).
-  Intoxicaciones cutáneas o respiratorias.
-  Problemas de columna derivados de la manipulación manual de cargas o de la ergonomía postural.
-  Estrés, problemas respiratorios derivados de las condiciones ambientales.

Marco ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional, como ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas organizaciones, tanto públicas como privadas, dedicadas a la producción y servicio de productos de pastelería. En pequeños establecimientos de pastelería puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios, tales como la hotelería y la restauración, en los que se desarrollan procesos de preelaboración, elaboración y conservación de productos de pastelería. Tiendas especializadas en las que se comercialicen productos de pastelería.





Puestos Relacionados: Ayudante de pastelería. Ayudante de almacén de pastelería. Empleado de establecimiento de pastelería.

DENOMINACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN: REPOSTERÍA






OCUPACIÓN: PASTELERO/A-REPOSTERO/A EN GENERAL

Preelaborar, preparar, presentar y conservar toda clase de productos de repostería y definir sus ofertas, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.




Principales funciones y competencias

-  Realizar y/o controlar las operaciones de elaboración de masas, pastas y productos básicos de múltiples aplicaciones para pastelería-repostería.
-  Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.
-  Definir ofertas sencillas de repostería, realizar el aprovisionamiento interno y controlar consumos.
-  Elaborar y presentar productos hechos a base de masas y pastas, postres de cocina y helados.

Capacidades profesionales y habilidades

-  Productividad.
-  Trabajo en equipo.
-  Flexibilidad funcional.
-  Capacidad de resolución de problemas.
-  Actitud respetuosa hacia las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

Riesgos laborales

-  Golpes, quemaduras, cortes.
-  Problemas de columna derivados de la manipulación manual de cargas o de la ergonomía postural.
-  Estrés, problemas respiratorios derivados de las condiciones ambientales.

Marco Ocupacional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, principalmente del sector de hostelería, aunque también puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos del subsector de restauración. También ejerce su actividad en el sector del comercio de la alimentación en aquellos establecimientos que elaboran y venden productos de pastelería y repostería.

Sectores Productivos

Sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración.

Establecimientos dedicados a la repostería de obrador. Establecimientos dedicados al envasado y distribución de productos alimenticios.

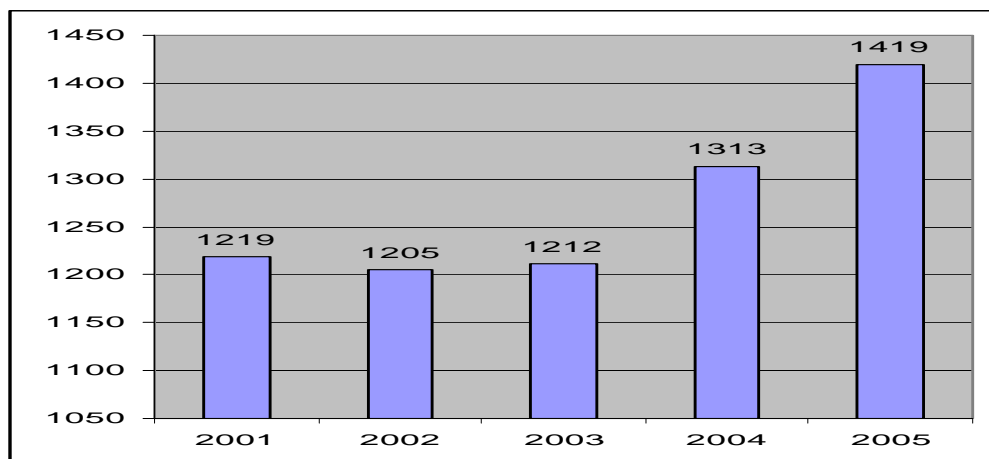
Puestos de trabajos relacionados: Pastelero en general. Repostero, Elaborador-decorador de pasteles.

9.2 ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS OCUPACIONES Y DE SU TENDENCIA FORMATIVA

COCINERO/A

Evolución de la Contratación

Los datos sobre la evolución de la contratación (años 2001-2005) en La Rioja para la ocupación Cocineros y otros preparadores de Comida nos indica que esta fue ascendente: pasando de 1.219 contratos en el año 2001 a 1.419 en el año 2005



Fuente: Tendencias del Mercado de Trabajo Rioja 2006. Observatorio Ocupacional

Ilustración 78 - Evolución de la contratación para la ocupación de cocinero en La Rioja

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Según el informe de mercado de trabajo realizado por el Observatorio de Ocupaciones de La Rioja en el año 2008, podemos constatar que la evolución de contratación para la ocupación Cocineros y otros preparadores de Comida ha mantenido una evolución estable/positiva.

Ocupaciones mas contratadas	Número de contratos 2008	% sobre el total	% variación 04-08	% variación 2007/2008
Cocineros y otros preparadores de comida (posición de la ocupación nº 11)*	1.382	1.20%	5.98%	1.99%

* En las ocupaciones más contratadas se ha incluido aquellas con contratación superior al 1% sobre el total de contratos.

Ilustración 79 - Contratación para la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja

Si analizamos los datos proporcionados por el Observatorio de Empleo del Servicio Riojano de Empleo correspondiente a enero 09-julio 09 vemos:

Ocupación	Total contratos	Indefinidos	Temporales	Hombres	Mujeres
Cocineros y otros preparadores de comida	728	161	567	175	553

Fuente: observatorio de empleo

Ilustración 80 - Contratación para la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja. 2009

Evolución de la Demanda

Según los datos aportados por el Observatorio de Empleo de la Rioja (año 2009 enero-agosto) la media de demandantes para la ocupación Cocineros y otros Preparadores de comida según sexo ha sido la siguiente: 194 hombres, 1.116 mujeres, total: 1.310.

Si observamos la evolución de la media de demandantes en esta última década vemos que su tendencia es ascendente:

Años	2001	2005	Enero agosto 2009
Media de Demandantes	636	824	1310

Fuente: observatorio de empleo

Ilustración 81 - Evolución de la demanda para la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja

Datos Socio-Laborales

Los expertos consultados comentan que la principal fuente de reclutamiento son los contactos personales, seguido de anuncio en prensa o Internet. Del mismo modo comentan que a la mayor parte de las personas se les contratan en planilla, siendo el número de subcontratados mínimos y existiendo un alto porcentaje de contratación indefinida.

Es una ocupación con predominio de contratos femeninos: de los 1.382 contratos que se realizaron en La Rioja en el año 2008 1.031 se realizaron a mujeres (según datos del informe de Mercado de Trabajo 2008). Del mismo modo es una ocupación donde la demanda de mujeres es mucho más elevada que la de hombres.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Los expertos comentan que el grado de rotación es relativamente bajo en relación a otras ocupaciones hoteleras (camareros, barman...).

Con respecto a los diferentes rangos de edad, se observa una población generalmente mayor por encima de los 40 años, lo que indica que se trata de una ocupación de interés para uno de los colectivos con especiales necesidades de contratación.

Así queda constatado en los datos del Observatorio Ocupacional sobre Mercado de trabajo de los mayores de 45 años en La Rioja año 2008:

Cocineros y otros preparadores de cocina	Contratos. Valor absoluto	Tasa contratos
La Rioja	368 46 hombres/ 322 mujeres	26.63%

Fuente: observatorio de empleo

Ilustración 82 - Datos socio-laborales de la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja

La media de demandantes por ocupación solicitada año 2009 (enero-agosto) según tramo de edad es la siguiente:

Tramos de edad	<25	25-45	>45	Total
Cocineros y otros preparadores de comida	106	721	482	1.309

Fuente: observatorio de empleo

Ilustración 83 - Media de demandantes por tramo de edad de la ocupación de cocinero y otros preparadores de comida en La Rioja







Los empresarios entrevistados manifiestan la dificultad para encontrar trabajadores en esta ocupación, por lo que en ocasiones se ven abocados a sustituir la figura del cocinero por la de auxiliar de cocina. Señalan que en la mayoría de las ocasiones la dificultad de contratación se debe a la falta de cualificación de las personas disponibles; pero por otro lado preguntado por las exigencias a la hora de contratar, manifiestan no pedir formación específica - a excepción del carné manipulador de alimentos- dando más importancia a la experiencia aportada.

Es una ocupación con una marcada estacionalidad, distinguiéndose tres periodos: de enero a abril; de mayo a agosto; y de septiembre a diciembre, El mes con mayor contratación suele ser Junio.

Se puede decir que la ocupación de cocinero en general es generadora de empleo, y superada la crisis, podría continuar con una tendencia de contratación estable-ascendente.

Tendencia formativa

La tendencia formativa señala materias relacionadas con:

-  Dietética y nutrición.
-  Gastronomía: regional, internacional, moderna...
-  Nuevas tecnologías y maquinaria (equipos de cocina de alta tecnología, sistemas de conservación, sistemas informatizados de recogidas de pedidos, de compras de productos).
-  Reciclaje y novedades de normativa higiénico- sanitaria.
-  Técnicas de presentación y decoración de platos.
-  Controles de alimentos y bebidas.

AYUDANTE/A DE COCINA

Evolución de la Contratación

Las personas consultadas consideran que es un puesto de los más representativos en la actividad económica Hostelería, por su presencia en la mayoría de los subsectores que la componen.

Es un puesto relevante en una comunidad donde es difícil contratar cocineros y donde el tamaño de los restaurantes es, en su mayoría, muy pequeño.

La ocupación de ayudante/pinche de cocina representa un porcentaje importante de contratación dentro del sector, con una tendencia estable. El incremento de la oferta de empleo ha ido en aumento los últimos años, a medida que ha ido aumentando el número de establecimientos hoteleros y restaurantes. En la Rioja se puede decir que esta es una ocupación con una tendencia estable en la contratación.

Prácticamente la totalidad de los contratos se hacen en plantilla, no existe la subcontratación para este tipo de perfil profesional y casi siempre la situación contractual es temporal o eventual por circunstancias de la producción.

Datos socio-Laborales

Predomina la demanda realizada por mujeres. En cuanto a edad, el perfil más generalizado está entre los 25- 35 años.

En comparación con la figura del cocinero, la edad tope de los trabajadores de esta ocupación se suele situar hasta los 40 años, edad a partir de la cual se encuentra una parte significativa de las personas contratadas como Cocinero/a en general.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Los niveles formativos de los demandantes de esta ocupación son muy bajos, muchos de ellos poseen exclusivamente el Certificado de Escolaridad o Estudios Primarios, también resultan bajos los porcentajes de personas que han cursado algún tipo de formación profesional.



El ascenso de demanda de empleo efectuada por extranjeros ha sido significativo estos últimos años, debido entre otras cosas a la falta de mano de obra. La rotación se considera media.

Los expertos consultados comentan que la dificultad para encontrar personal cualificado disponible es media-alta. El tamaño de la empresa y la tipología de la misma marcan de forma generalizada tanto los requerimientos formativos como las dificultades manifestadas para encontrar profesionales de la ocupación.

Cuando se pregunta a los expertos acerca del nivel de estudios exigidos para incorporar nuevos trabajadores, la gran mayoría manifiestan no requerir ninguna formación, siendo las empresas de mayor tamaño las que demandan trabajadores con una formación previa de carácter profesional no universitaria; en la gran mayoría de las empresas de pequeño tamaño no se les requiere formación previa, valorando más, como ocurría en el caso de los cocineros, la experiencia previa.

Tendencia formativa

La formación de reciclaje para las personas que trabajan desempeñando esta ocupación apunta a cursos como:

-  Técnicas de manipulación y conservación de alimentos.
-  Nuevas tecnologías y maquinaria.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- Tipología de productos y géneros de alimentación y bebidas.
- Normativa higiénico-sanitaria.
- Seguridad en el trabajo y primeros auxilios.
- Controles de alimentos y bebidas.

JEFE/A DE COCINA

Es una figura poco representativa dentro del entramado empresarial del sector Hostelería de nuestra Comunidad, ya que como hemos reflejado con anterioridad hay pocos establecimientos grandes, y por lo tanto pocos son los establecimientos que requieren esta figura (a excepción de los grandes hoteles y de los restaurantes especializados en banquetes, bodas...).

Los datos de contratación de enero 2009 - julio 2009 son:

Ocupación	Total contratos	Indefinidos	Temporales	Hombres	Mujeres
Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	19	12	7	9	10

Fuente: observatorio de empleo

Ilustración 84 - Contratación para la ocupación de jefe de cocina en La Rioja. 2009

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

En los establecimientos más pequeños es el cocinero el que asume estas funciones, y en otros casos suele ser el dueño del establecimiento quien asume este rol.

Si analizamos la demanda en las mismas fechas observamos:

Ocupación	Total demandantes	Hombres	Mujeres
Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	34	23	11

Fuente: observatorio de empleo

Ilustración 85 - Demanda por sexo de la ocupación de jefe de cocina en La Rioja. 2009

La mayoría de los demandantes tiene una edad comprendida entre 25 y 45 años

32 de los demandantes son de nacionalidad española.

Tendencias formativas

Además de las indicadas para el cocinero, formación en RRHH: liderazgo, motivación, gestión dinámica y flexible.

CAMARERO/A EN GENERAL

Evolución en General

La figura de camarero es una de las ocupaciones más representativas e importantes dentro de la actividad económica Hostelería, por ser una ocupación que se puede encontrar en cualquiera de los subsectores que lo componen. Es por ese motivo por el que, dependiendo del subsector de actividad en que nos encontremos, y de otras características propias del establecimiento se puede hablar de camarero de barra, camarero de restaurante-bar, barman...

La contratación de camareros ha tendido una tendencia ascendente muy clara en los últimos años. Así por ejemplo la contratación en nuestra Comunidad en el periodo 2001-2005 se incrementó en un 21,93%.

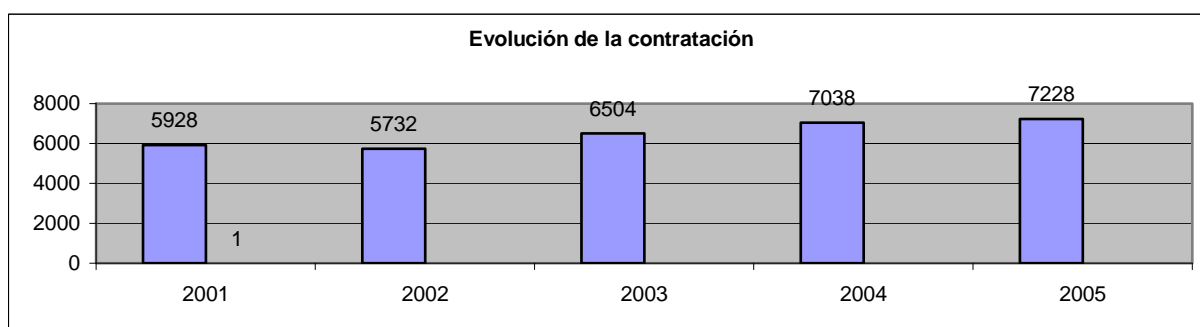


Ilustración 86 - Evolución de la contratación para la ocupación camarero en La Rioja

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Esta contratación ha sido ascendente hasta el año 2007. En el año 2008 empieza a descender tal y como demuestran los siguientes datos:

Ocupaciones más contratadas*	Número contratos 2008	% sobre el total	%variación 04-08	% variación 07-08
Camareros, bármanes y asimilados	8.271	7.51%	16.17%	-2.18%

Fuente: observatorio de las ocupaciones. Informe mercado de trabajo 2008. *Se incluyen las ocupaciones con contratación superior al 1% sobre el total de contratos

Ilustración 87 - Contratación para la ocupación camarero en La Rioja. 2009

A datos de 2008, en nuestra Comunidad, la ocupación de Camareros, bármanes y asimilados (CNO5020), fue la tercera ocupación que más contratos realizó sobre el total, después de peones de industrias manufactureras (16.31%) y Trabajadores cualificados por cuenta ajena (8.89%). Los datos de contratación de enero 2009 - julio 2009 son:

Ocupación	Total contratos	Indefinidos	Temporales	Hombres	Mujeres
Camareros, Bármanes y asimilados	5.633	467	5.166	2.378	3.255

Fuente: Observatorio de Empleo

Ilustración 88 - Demanda por sexo de la ocupación camarero en La Rioja. 2009

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Esta contratación supone un 12.13% del total de las contrataciones realizadas en ese periodo.

Evolución de la Demanda

Es una de las ocupaciones más demandadas en La Rioja y especialmente en los últimos dos años, probablemente debido a que esta ocupación absorbe demandantes de sectores afectados por la crisis.

Parados-ocupaciones	Parados	Variación 2007/2008	Hombres	Variación 2007/2008	Mujeres	Variación 2007-2008
Camareros, Bármanes y asimilados	1490	88.37	528	134.67	962	69.96

Fuente: Informe de mercado de trabajo 2008. Observatorio de las Ocupaciones

Ilustración 89 - Evolución de la demanda para la ocupación camarero en La Rioja

Si atendemos a los datos del 2009 vemos que la tendencia se mantiene al alza.

Media de demandantes año 2009 por ocupación según sexo:

Enero 2009- julio 2009	hombres	Mujeres	Total
Camareros Bármanes y asimilados	863	1569	2432

Ilustración 90 - Media de demandantes por tramo de edad de la ocupación camarero en La Rioja

Factores Socio-Laborales

Es una ocupación en la cual los contratos se realizan mayoritariamente a mujeres (en torno al 64%), también es una de las ocupaciones donde hay mayor demanda de mujeres.

Dentro de las ocupaciones más demandadas por las mujeres es la que ha experimentado el mayor incremento respecto al año anterior (2007-2008), llegando a ser del 70%.

La edad media de las personas contratadas está entre los 20 y 35 años.

Es una ocupación con una marcada estacionalidad, distinguiéndose dos periodos: de enero a agosto y de septiembre a diciembre. El mes con mayor contratación suele ser mayo.

Es una de las ocupaciones con mayor número de demandantes extranjeros. También es una de las ocupaciones con mayor número de contratos extranjeros.

Los expertos preguntados manifiestan en la mayor parte de los casos acudir a los contactos personales como principal fuente de reclutamiento, recurriendo después a bolsas de trabajo y al INEM.










Al analizar el nivel de estudios alcanzado por los demandantes de la ocupación se observa que entorno al 45% de ellos poseen el graduado escolar o la EGB, pero resulta significativo si lo comparamos con el resto de la demanda de ocupaciones de la actividad, que en torno a un 12% los demandantes tienen estudios de Formación Profesional o Bachiller superior. No en vano, muchos de los demandantes de empleo, de esta ocupación son estudiantes que toman el desempeño de la profesión de manera temporal a la espera de una mejor oportunidad de empleo en otro sector de actividad.

Esta es posiblemente la ocupación con un mayor volumen de personas contratadas. Lo cual es lógico si se atiende a su presencia generalizada en todo tipo de establecimientos de la actividad económica Hostelería y a su presencia segura en el subsector relacionado con los establecimientos de bebidas, que además es el que aglutina a un mayor número de empresas. La mayor parte de los contratos realizados son temporales.

Las personas entrevistadas coinciden en señalar la dificultad para encontrar personal disponible con una adecuada preparación.

Teniendo en cuenta el volumen de personas contratadas y la tendencia de la actividad de este sector hasta 2007, se espera que una vez superada la crisis, la tendencia para la contratación en esta ocupación siga siendo estable-creciente.

Tendencia Formativa

-  Atención al cliente.
-  Preparación, presentación y servicio de bebidas, combinados, cócteles, vinos...
-  Formas de decoración, servicio y recogida de mesas.
-  Técnicas self-service, buffet, comedor.
-  Idiomas.
-  Calidad.
-  Controles de alimentos y bebidas.
-  Nuevas tecnologías.
-  Prevención riesgos laborales.

AYUDANTE/A DE CAMARERO




En general, la falta de personal dispuesto a trabajar en el sector, unido a una falta de cualificación del personal que se incorpora, ha hecho que esta ocupación cogiese relevancia en el sector a nivel nacional.

De todas las formas las personas consultadas comentan que la ocupación de ayudante de camarero como la figura que se dedica del pre y post servicio no es relevante en La Rioja, a excepción de los pocos establecimientos de grandes dimensiones. En la mayor parte de establecimientos es el camarero el que asume estas funciones.

Preguntado por el nivel de dificultad para contratar, las personas consultadas comentan que es bajo. La edad de las personas contratadas está en el intervalo comprendido entre los 20 y los 34 años. Más de la mitad de los contratos se realizan a mujeres. Esta ocupación registra el grado de rotación más alto de todas las ocupaciones hosteleras. El tipo de contratación más frecuente es el temporal.

Tendencia Formativa

En cuanto a carencias formativas y recomendaciones de reciclaje comentan:

-  Servicio y recogida de mesas.
-  Atención al cliente.
-  Normas de higiene en la utilización de equipos y útiles.

JEFE /A DE SALA/ MAITRE

Por el tamaño de los establecimientos hoteleros de La Rioja, a excepción de los grandes Hoteles y restaurantes dedicados a banquetes, bodas... esta ocupación no es representativa en La Rioja. En ocasiones suele ser el dueño o socio del establecimiento, quien asume entre otras las funciones de esta ocupación.

DIRECTOR/A - ENCARGADO/A DE RESTAURANTE

Al igual que en el caso anterior no es una ocupación representativa en la Rioja, son los dueños o socios de los establecimientos quienes asumen este rol junto a otros: cocinero, maitre, sumiller.

Cuando el perfil de esta ocupación, corresponde a un profesional del sector, que después de haber adquirido experiencia emprende su negocio, las necesidades formativas van enfocadas a administración de empresas de hostelería, gestión de personal, planificación y gestión comercial...

Tendencia formativa: además de la formación específica que venimos señalando, se considera necesaria la formación en Administración y RRHH.

SUMILLER

Son muy pocas las personas que en la Rioja trabajen única y exclusivamente como Sumiller, normalmente ocupan otro puesto al que le añaden las funciones de esta ocupación.

Esta ocupación a nivel de demanda y oferta en la rioja no es significativa, como lo puede ser en otras comunidades como Andalucía, Canarias, Cataluña.

A pesar de ello los expertos consultados comentan, que sería interesante ofertar cursos sobre cata de vinos y otras bebidas para completar la formación de camareros, maîtres...

CAMARERO/A DE PISOS

Tendencia de la Contratación

A nivel nacional la ocupación camarero/a de pisos representa un alto número de personas contratadas dentro de la actividad económica de hostelería ya que está presente en prácticamente todas las empresas de los subsectores con capacidad de alojamiento, correspondiente a los códigos CNAE 551(hoteles) y 552 (campings y otros tipos de hospedaje de corta duración).

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Es una de las ocupaciones de la actividad económica en la que existen mayores diferencias en lo que se refiere al número de personas contratadas en base a la actividad económica de la empresa que contrata, así pues, analizando las personas contratadas en actividades económicas distintas a la hostelería la ocupación camarero/a de pisos se encuentra presente con bastante frecuencia en empresas cuyo código CNAE pertenece a "otras actividades empresariales".

Como no tenemos datos desglosados para la ocupación concreta de camarera de pisos hemos analizado la de personal de limpieza de oficinas, hoteles.

La evolución de la contratación para el periodo 2004-2008 se refleja en la siguiente gráfica:

Ocupación	Número de contratos 2008	% sobre el total	% variación 04-08	% variación 07-08
Personal de limpieza de oficinas, hoteles	7.334	6.66	14.86	-6.68%

Fuente: Informe de mercado de trabajo 2008. Observatorio de las Ocupaciones

Ilustración 91 - Evolución de la contratación para la ocupación camarero/a de pisos en La Rioja (2004 - 2008)

Se puede decir que esta es una ocupación con una tendencia creciente en los últimos años a excepción del 2008 donde la actividad turística se ha visto afectada por la crisis.

Los datos de contratación de enero 2009 - julio 2009 son:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Ocupación	Total contratos	Indefinidos	Temporales	Hombres	Mujeres
Personal de limpieza de oficinas, hoteles	4.260	381	3.879	650	3.610

Ilustración 92 - Contratación para la ocupación camarero/a de pisos en La Rioja

Es una ocupación con mayor número de contratos de mujeres que de hombres. Así de los 7.334 contratos realizados en 2008, 6.360 fueron a mujeres y sólo 974 a hombres. Las ocupaciones más contratadas para las mujeres en el año 2008 han sido: peón de la industria manufacturera y personal de limpieza de oficinas y hoteles, con el 13% de los contratos en cada una ellas.

Si nos fijamos en la ocupación de camarero/a de planta, donde nos centramos exclusivamente en personal de limpieza que trabaja en establecimientos de alojamiento, podemos decir que la progresión en la contratación ha sido positiva, ya que la estimación de establecimientos de alojamiento abiertos en los últimos años ha sido también positiva según refleja la siguiente gráfica.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)
Establecimientos Hoteleros	114	110	105	120	135
Campamentos Turísticos	7	7	7	7	7
Apartamentos Turísticos	30	37	52	58	68
Alojamientos Turismo Rural	66	72	76	82	87

Ilustración 93 - Estimación establecimientos abiertos en La Rioja

Tendencia de la Demanda

En lo que respecta a La Rioja los datos que tenemos (año 2008), se refieren a personal de limpieza de oficinas y hoteles e indican que esta es una de las ocupaciones más demandada por los parados de la provincia (3.007 parados), después de peones de industrias manufactureras (11.944) y de dependientes y exhibidores en tiendas (3.777).

Claramente es una de las ocupaciones más demandadas por mujeres: En el año 2008 fueron 2.591 paradas las que demandaron esta ocupación.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Parados-ocupaciones	Parados total 2008	Variación 2007/2008	Parados mujeres	Variación 2007/2008
Personal de limpieza oficinas y hoteles	3.007	59.61	2591	52.23

Fuente: Informe de mercado de trabajo 2008. Observatorio de las Ocupaciones

Ilustración 94 - Tendencia de la demanda para la ocupación de camarero/de piso en La Rioja

La media de demandantes para el año 2009 (enero agosto) para esta ocupación es la siguiente: total de demanda para personal de limpieza, oficinas y hoteles 4.889, de los cuales 4.239 son mujeres y 650 hombres.






Datos Socio-Laborales

En cuanto a los requisitos que se les exige a los trabajadores para el desempeño de la ocupación, prácticamente la totalidad de los encuestados señala que ninguno.

Hay una tendencia al alza en la contratación de inmigrantes, prácticamente la ocupación específica de camarero/a de planta esta desempeñada por mujeres y la media de edad está entre los 30-45 años. El grado de dificultad para encontrar personal es medio-bajo.

Tendencias formativas

En cuanto a carencias formativas y recomendaciones de reciclaje profesional en la ocupación destacan:

-  Primeros auxilios.
-  Normas de prevención de riesgos laborales.
-  Inglés.
-  Atención al cliente y calidad.
-  Nuevas tecnologías.

GOBERNANTE/A

Aunque los expertos consultados comentan la importancia que esta figura tiene dentro de los establecimientos de alojamiento (tamaño medio-grande) para el buen funcionamiento de los mismos, reconocen que no es una ocupación con posibilidades de generar empleo en La Rioja, ya que no son muchos los establecimientos que reúnan estos requisitos.

Dentro de los aspectos que valoran los empresarios para esta ocupación destacan los siguientes:

Manejar aplicaciones informáticas de apoyo a la actividad.

Manejar aplicaciones informáticas a nivel usuario.

Conocer y desarrollar procedimientos de mejora continua y control de calidad del producto y servicio.

Conocer el uso y mantenimiento de las instalaciones, equipos y maquinaria del área.

Conocimiento de optimización para la gestión de compras, aprovisionamiento y stock.

RECEPCIONISTA

Tendencia de Contratación

Si analizamos la evolución de la contratación de 2004 a 2008 observamos que es una de las ocupaciones con mayor crecimiento en La Rioja, (Posición 5ª), unida probablemente al desarrollo que el sector hotelero ha tenido en la Comunidad.

Ocupación	2008	% Variación 04-08	% Variación 07-08
Recepcionistas en establecimientos distintos a oficinas	624	144.71 %	21.44%

Fuente: informe de mercado de Trabajo 2008. Dirección provincial de la Rioja

Ilustración 95 - Evolución de la contratación para la ocupación de recepcionista en La Rioja (2004 - 2008)

Si analizamos los datos de enero 2009- julio 2009 referente a contratos observamos:

Ocupación	Total contratos	Indefinido	Temporal	Hombres	Mujeres
Recepcionista en establecimientos distintos a oficinas	466	25	441	123	343

Fuente: Observatorio Ocupacional

Ilustración 96 - Evolución de la contratación para la ocupación de recepcionista en La Rioja 2009

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Debido a la especialización de esta ocupación en el subsector de Hoteles y Alojamientos existe casi una paridad entre el número de empresas y el número de personas contratadas en la ocupación.

Cuando las empresas son pequeñas con pocos asalariados suele ser la figura del empresario o encargado quien realiza la función de recepción de la clientela. Destacar también que en los establecimientos pequeños, la figura de recepción asume además otras funciones como tareas administrativas, contables, comerciales...

Las personas encuestadas manifiestan que el grado de dificultad para contratar trabajadores en esta ocupación es medio-bajo, siendo uno de los principales problemas la falta de preparación en idiomas.

Una vez superada la crisis, la tendencia de contratación para esta ocupación se prevé estable.

En relación a otras ocupaciones del sector hay un alto porcentaje de contratados estables en la ocupación.

Tendencia de la demanda

La demanda de empleo de recepcionista de hoteles es más frecuentemente realizada por mujeres que por hombres, si analizamos la media de demandantes de empleo para esta ocupación en el año 2009 (enero-agosto), observamos que de las 427 demandas sólo 7 son realizadas por hombres.

Destaca un índice relativamente alto de demanda de recepcionista efectuada por personas jóvenes, concentrándose entre los 25 y los 34 años.

Datos Socio-Laborales

Una de las principales fuentes de reclutamiento para esta ocupación en nuestra comunidad suele ser una "bolsa de trabajo propia".

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

En esta ocupación aumenta el nivel formativo de los demandantes en relación a otras ocupaciones significativas del sector de hostelería tales como: camarero, barman, ayudante de cocina, cocinero. A continuación desglosamos el nivel formativo de las demanda de empleo que se ha realizado en el periodo enero-agosto 2009 en La Comunidad de La Rioja.

Nivel formativo de interm. de la demanda clasif. según CNED	
EDUCACION PRIMARIA	81
PROGRAMAS DE MAS DE 300 HORAS	1
PRIMERA ETAPA DE EDUCACION SECUNDARIA	127
PROG DE MAS DE 300 HORAS CON TIT. ESO	
SEGUNDA ETAPA DE EDUCACION SECUNDARIA	108
ENS.MAS DE 300 HORAS CON ESO PARA F E I	
ENS.SUP.FP EQUI.ARTES PLASTICAS Y DISEÑO	26
TIT PROP DE UNIV Y ENS F E I MAS 300 H.	
ENSEÑ UNIVER DE PRIMER Y SEGUNDO CICLO	84
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA DE TERCER GRADO	
ANALFABETOS	
Total	427







Ilustración 97 - Nivel formativo de intermediación de la demanda según CNED para la ocupación recepcionista en La Rioja

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

A la hora de contratar, los empresarios solicitan conocimientos en idiomas, manejo de ofimática y a nivel de titulación académica como mínimo formación profesional, siendo la exigencia de personal más cualificado directamente proporcional al tamaño de la empresa.

Es una ocupación con un grado de rotación bajo en relación a las ocupaciones hosteleras.

Tendencias Formativas

-  Idiomas.
-  Informática, Internet, Sistemas de Gestión de reservas.
-  Contabilidad y administración básica.
-  Conocimientos Comerciales.
-  Orientación al cliente.
-  Calidad.

JEFE/A DE RECEPCIÓN

Se considera que esta es una ocupación de poca representatividad en La Rioja, ya que son muy pocos los establecimientos hosteleros que por su tamaño-volumen necesiten contratar esta figura.

Tendencia formativa, además de la especificada en recepcionista, para esta ocupación se necesita formación en Administración y RRHH

CONSERJE





Como hemos comentado con anterioridad la ocupación de Conserje de forma generalizada para toda la hotelería, tiende a desaparecer en la recepción y en la subcontratación de las tareas de vigilancia.

ANIMADOR/A TURISTICO

Es una ocupación de muy poca oferta y demanda en La Rioja. Los establecimientos hoteleros de la Rioja no cuentan con esta figura, a excepción de los camping (9 en toda La Comunidad).

Este puesto lo suele ocupar gente joven, estudiantes que compaginan sus estudios con este tipo de trabajo en temporada alta de los campings y normalmente suele ser un servicio que se subcontrata. Para ocupar este puesto se suele demandar personas que tengan el curso de monitor de tiempo libre. No se exige el grado medio o superior de animador sociocultural.

Tendencia formativa

-  Conocimiento y utilización de las normas de seguridad e higiene.
-  Organización y ejecución de actividades.
-  Conocimiento y desarrollo de actividades respetuosas con el medio ambiente.
-  Atención al cliente y utilización de las normas de protocolo.

JEFE/A DE ANIMACIÓN

Podemos decir que es una ocupación inexistente en La Rioja. Esta ocupación es más representativa en los grandes establecimientos hoteleros de las zonas turísticas por excelencia: Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Canarias y Baleares.

EMPLEADO/A AGENCIA DE VIAJES

Tendencia Contratación

Los datos de contratación que disponemos sobre esta ocupación o similar son:

Ocupación	Total contratos	Indefinido	Temporal	Hombres	Mujeres
Empleados Agencias de viajes	18	2	16	2	16

Fuente: Servicio Riojano de Empleo

Ilustración 98 - Contratación de la ocupación empleado/a agencia de viajes en La Rioja 2009

Ocupación	Total contratos	Indefinido	Temporal	Hombres	Mujeres
Agentes de viaje	11	1	10	1	10

Fuente: Servicio Riojano de Empleo

Ilustración 99 - Contratación de la ocupación empleado/a agencia de viajes según sexo en La Rioja 2009

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Las contrataciones realizadas para estas dos ocupaciones suponen un 0.06% de las contrataciones totales.

2005	2006	2007	2008	Sept-2009
79	89	97	94	94

Fuente: Dirección General de Turismo de La Rioja

Ilustración 100 - Evolución de la demanda de la ocupación empleado/a agencia de viajes según sexo en La Rioja

Teniendo en cuenta la evolución registrada por las agencias de viaje en La Rioja, la situación de crisis que está afectando al turismo en general y sobre todo el comportamiento observado en los últimos años, donde el paquete turístico pierde peso en detrimento del viaje sin forma de organización externa, podemos decir que no creemos que la contratación de esta ocupación aumente.

Según los expertos consultados, aproximadamente el 95% de las agencias de viajes son franquicias o están adheridas a un grupo y solamente un 2% son mayoristas. La media de personas que trabajan en una agencia de viajes son 3 y normalmente contratados suelen ser dos, ya que el director o gerente suele ser el dueño del negocio.

Demanda: La media de demandantes en el primer semestre del año 2009 para la ocupación Empleados de Agencias de Viajes en nuestra Comunidad ha sido de 7 hombres y 78 mujeres. Y para Agentes de Viajes de 3 hombres y 32 mujeres.

<25 años: 8 demandantes

25-45 años: 70 demandantes

>45 años: 7 demandantes

Datos socio laborales: esta es una ocupación con mayor presencia femenina tanto en la contratación como en la demanda y donde la presencia de extranjeros es prácticamente nula.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Según los expertos consultados a la hora de contratar se pide experiencia previa y preferiblemente formación en turismo o similar.

El nivel formativo de los demandantes comparadas con las ocupaciones de hostelería es alto y es bastante equiparable al nivel formativo de las demandas realizadas por otras ocupaciones relacionadas con turismo como informador turístico, organizadores de eventos...

Nivel formativo de interm. de la demanda clasif. según CNED	
EDUCACION PRIMARIA	12
PROGRAMAS DE MAS DE 300 HORAS	
PRIMERA ETAPA DE EDUCACION SECUNDARIA	10
PROG DE MAS DE 300 HORAS CON TIT. ESO	
SEGUNDA ETAPA DE EDUCACION SECUNDARIA	20
ENS.MAS DE 300 HORAS CON ESO PARA F E I	
ENS.SUP.FP EQUI.ARTES PLASTICAS Y DISEÑO	7
TIT PROP DE UNIV Y ENS F E I MAS 300 H.	
ENSEÑ UNIVER DE PRIMER Y SEGUNDO CICLO	34
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA DE TERCER GRADO	
ANALFABETOS	
Total	83










Ilustración 101 - Nivel formativo de intermediación de la demanda según CNED para la ocupación empleado/a agencia de viajes en La Rioja

Tendencia formativa

Hay que tener en cuenta que esta ocupación se está viendo afectada por las nuevas tecnologías, ya que como comentábamos, los viajeros están organizando sus propios viajes a través de Internet: obteniendo ellos mismos la información sobre los destinos y contratando directamente los servicios.

Esto cambia las técnicas de venta, marketing, y atención al cliente que hasta ahora venían utilizando los empleados de las agencias de viaje y obliga a diferenciarse en atención al cliente y calidad de servicio, entre otras cosas.

La formación valorada para esta ocupación está relacionada con:

-  Estructuración de los conocimientos culturales.
-  Informática y nuevas tecnologías.
-  Conocimientos administrativos.
-  Conocimiento y gestión del producto y de las necesidades del cliente.
-  Geografía.
-  Escaparatismo.
-  Idiomas.
-  Técnicas de venta no solo directa, también telefónica y vía email...
-  Atención al cliente y calidad de servicio a través de los nuevos sistemas de comunicación.

GUIA TURISTICO

Tendencia de la Contratación

Si analizamos la evolución general de la contratación en la última década, de la ocupación Guías y Azafatas de Tierra observamos:

Que entre los años 2001-2005 después de tres años de crecimiento moderado (2002, 2003 y 2004) experimenta un fuerte crecimiento (42.30%) en el 2005 pasando de 676 a 962 contratos.



Fuente: Tendencia del mercado de la Rioja 2006. Observatorio de Ocupaciones

Ilustración 102 - Tendencia de la contratación de la ocupación guía turístico en La Rioja (2001 - 2005)

En el informe de Mercado de Trabajo 2008 elaborado por el observatorio de las ocupaciones, aparece como una de las ocupaciones con mayor crecimiento de la contratación entre 2004-2008 en La Rioja, aunque sufre un importante descenso del año 2007 al 2008.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Ocupación	Contratos 2008	% variación 2004-2008	% variación 2007-2008
Guías y azafatas de tierra (CNO 5143)	875	31.18%	-15.78%

Fuente: Informe de Mercado de Trabajo 2008. Observatorio de las Ocupaciones

Ilustración 103 - Evolución de la contratación de la ocupación guía turístico en La Rioja

Ocupación	Total contratos	Indefinido	Temporal	Hombres	Mujeres
Guías, Azafatas de Tierra	655	3	652	311	344

Fuente: Observatorio de Empleo

Ilustración 104 - Contratación de la ocupación guía turístico en La Rioja en 2009

Los contratos realizados en la ocupación de Guías y Azafatas de tierra viene a suponer entre el 1.4% del total de los contratos realizados en el periodo enero-junio de 2009. Señalar, que en líneas generales son contratos de muy corta duración.

Tendencia de la demanda

El número de demandantes es reducido pero ha ido aumentando progresivamente, así pues, el número de demandantes en el año 2005 fue de 62 y la media de demandantes de enero-agosto de 2009 ha sido de 121.

Datos socio-laborales

Por sexos la contratación femenina supera a la masculina, en los últimos años se ha ido equiparando la proporción de contratos masculinos y femeninos.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

La contratación indefinida en la ocupación es la más baja de todas las ocupaciones y el número medio de contratos realizados por persona es la más alta de todas las ocupaciones.

De los 652 contratos que se realizaron en el periodo enero-julio de 2009, 549 han sido contratos de 1 a 3 meses, 8 contratos de 3 a 6 meses y sólo un contrato de 6 a 12 meses

La contratación a extranjeros en nuestra comunidad es prácticamente testimonial, y la demanda de extranjeros es también muy reducida.

Demanda enero-agosto 2009	No Extranjero	Extranjero UE/EEE	Extranjero fuera UE/EEE	Total
Guías y Azafatas de Tierra	467	5	13	485

Ilustración 105 - Evolución de la demanda de la ocupación guía turístico en La Rioja

Entre los demandantes de empleo los que mayores posibilidades de contratación tienen son los menores de 45 años. En cuanto al nivel formativo de la demanda de esta ocupación según los datos del 1º semestre de 2009 podemos señalar.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Nivel formativo de interm. de la demanda clasif. según CNED	
EDUCACION PRIMARIA	15
PROGRAMAS DE MAS DE 300 HORAS	
PRIMERA ETAPA DE EDUCACION SECUNDARIA	18
PROG DE MAS DE 300 HORAS CON TIT. ESO	
SEGUNDA ETAPA DE EDUCACION SECUNDARIA	32
ENS.MAS DE 300 HORAS CON ESO PARA F E I	
ENS.SUP.FP EQUI.ARTES PLASTICAS Y DISEÑO	3
TIT PROP DE UNIV Y ENS F E I MAS 300 H.	
ENSEÑ UNIVER DE PRIMER Y SEGUNDO CICLO	51
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA DE TERCER GRADO	
ANALFABETOS	
Total	119







Ilustración 106 - Nivel formativo de intermediación de la demanda según CNED para la ocupación guía turístico en La Rioja

Es una de las ocupaciones del sector hostelería-turismo donde los demandantes tienen mayor nivel formativo.

Tendencia Formativa

Consultado los expertos del sector comentan que para contratar a guías turísticos oficiales es necesario realizar el curso de guías oficiales de la escuela de Turismo. Normalmente el perfil del guía de turismo suelen ser estudiantes de turismo o estudiantes de distintas titulaciones, (con el título oficial de guía), que compaginan esta profesión con estudios u otros trabajos. Son muy pocos los trabajadores que se dedican exclusivamente a esta ocupación, suele ser una ocupación compartida con otra más estable.




Las necesidades de formación continua para el guía turístico apuntan a:

-  Idiomas.
-  Patrimonio.
-  Normas de protocolo.
-  Conocimiento de otras culturas y costumbres.
-  Capacidad de comunicación: expresión oral, lenguaje corporal, escucha activa.
-  Dirección de grupos y motivación.

En cuanto a Azafatas y personal auxiliar de eventos las necesidades formativas comentada por las personas consultadas son:

Protocolo aplicado a las actividades sociales y a la organización de eventos que tiene lugar en nuestra comunidad.

Organización de eventos: tipo de eventos y características de los mismos, actos sociales, actos oficiales...

-  Idiomas.
-  Informática.
-  Comunicación.

A septiembre de 2009 hay registrada en La Rioja 18 empresas especializada en organización de congresos, eventos, reuniones. En el 2005 había 12.

INFORMADOR TURÍSTICO



Tendencia de la contratación



Aunque en España sigue predominando el turismo de sol y playa, cada vez tiene mayor presencia nuevas modalidades turísticas más relacionadas con la naturaleza, la cultura... que sin duda favorece el turismo de interior.

Si a esto le unimos la reducción continua de la estacionalidad gracias a la expansión y diversificación de los periodos vacacionales, y el esfuerzo que se viene realizando por promocionar el turismo de nuestra Comunidad, constatamos que el número de visitantes - turistas ha aumentado en los últimos años.







Esto ha fomentado la creación de Oficinas de Información y Turismo hasta un número total de 13, lo que ha propiciado la contratación de informadores turísticos. A pesar de ello, no podemos perder de vista que el nivel de contratación es muy bajo ya que el número de informadores turísticos contratados en cada oficinas oscila de 1 a 3.

Las oficinas de Información Turística que existen en nuestra comunidad son:




-  Oficina de Información y Turismo de Alfaro.
-  Oficina de Información y Turismo de Arnedillo.

-  Oficina de Información y Turismo de Arnedo.
-  Oficina de Información y Turismo Calahorra.
-  Oficina de Información y Turismo de Cameros (Pradillo).
-  Oficina de Información y Turismo Ezcaray.
-  Oficina de Información y Turismo Haro.
-  Oficina de Información y Turismo de la Rioja (Logroño).
-  Oficina de Información y Turismo de Logroño.
-  Oficina de Información y Turismo Nájera.
-  Oficina de Información y Turismo Navarrete.
-  Oficina de Información y Turismo San Millán de la Cogolla.
-  Oficina de Información y Turismo Santo Domingo de la Calzada.

Tendencia formativa

-  Estructuración de los conocimientos culturales.
-  Informática y nuevas tecnologías.
-  Atención al Cliente.
-  Geografía.
-  Idiomas.
-  Patrimonio.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Conocimiento de otras culturas y costumbres.
-  Comunicación.
-  Gestiones administrativas.

GESTOR/A DE ALOJAMIENTOS RURALES

No poseemos datos ni de contratos realizados ni de demandantes de la ocupación.

Los datos con los que contamos son la evolución que este tipo de establecimientos ha tenido a lo largo de los últimos años en nuestra Comunidad y la media de personal empleado

Estimación establecimientos abiertos	2004	2005	2006	2007	2008 (p)
Alojamientos Turismo Rural	66	72	76	82	87
Personal empleado (media anual)	80	92	100	112	105

Fuente: Encuesta de Ocupación en Alojamientos de Turismo Rural (Metodología 2006) INE

Ilustración 107 - Evolución tipo de establecimientos alojamiento turismo rural en La Rioja

Aunque los datos son positivos, y se ha incrementado significativamente el número de alojamientos rurales en nuestra Comunidad, es cierto que el personal que emplea esta actividad no es mucho.

Respecto a la ocupación concreta de gestor de alojamientos rurales destacar que suele ser el propietario del establecimiento el que desempeña dichas funciones.

9.1 MAPA DEL DIRECTORIO OCUPACIONAL

Las principales ocupaciones de la familia profesional Hostelería-Turismo son:

Ayudante de cocina	Director Restaurante	Técnico de Producto
cocinero	Sumiller	Guía Turístico
Jefe de Cocina	Ayudante pastelero/repostero	Informador Turístico
Ayudante de camarero	Pastelero/repostero en general	Gestor alojamientos rurales
Camarero bar-cafetería	Auxiliar de colectividades/catering	Camarera de pisos
Camarero Sala-Camarero restaurante	Animador Turístico	Gobernanta
Jefe de Sala/ maitre	Vendedor agencia de viajes	Recepcionista

Ilustración 108 - Mapa del directorio ocupacional familia Hostelería y Turismo

Hemos identificado las principales ocupaciones del sector en nuestra comunidad en base a: la estructura organizacional y tamaño de nuestras empresas, la demanda de nuestros trabajadores y sobre todo la tendencia de contratación.

Para el subsector restauración:

- Camarero/a en general (barman, camarero de barra)
- Cocinero/a
- Ayudante de cocina

Para el subsector Alojamientos:

- Camarero/a de planta
- Recepcionista.

Para el subsector Turismo:

- Guías turísticos y azafatas
- Empleado/a Agencias de Viajes

Las ocupaciones Transversales más significativas en nuestra comunidad para este sector son:

- Limpiador/a
- Personal de mantenimiento (mecánico, mantenimiento de edificios y equipamientos urbanos)
- Administrativo/a en general

Ilustración 109 - Principales ocupaciones detectadas en La Rioja

9.2 MAPA DE LOS RECURSOS FORMATIVOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO EN LA RIOJA

9.2.1 FORMACIÓN PROFESIONAL. ÁMBITO EDUCATIVO

La formación profesional reglada de la familia hostelería y turismo de La Rioja se imparte en exclusiva en el I.E.S. Camino de Santiago. Escuela de Hostelería ubicada en Santo Domingo de La Calzada.

Los Ciclos Formativos que se ofrecen son:

GRADO MEDIO:

→ **Cocina y Gastronomía:** ciclo formativo que se imparte desde el año 1996 dividido en dos cursos y con una duración de 2.000 horas. La última actualización curricular fue en el 2008.

Los estudiantes que finalizan cada año están en torno a los 23-24. Es el ciclo formativo más demandado de la escuela.

→ **Panadería, Repostería y Confitería:** Ciclo formativo que se imparte desde el año 1999 dividido en dos cursos. La última actualización curricular se realizó en 2008, aumentando su duración y pasando de 1.400 horas a 2.000 horas.

Cada año terminan en torno a 15 estudiantes. Es el segundo ciclo más demandado de la escuela.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- ➔ **Servicios en Restauración:** Ciclo formativo que se imparte desde el año 1996, con una duración de 2 cursos. La última actualización curricular se ha realizado en el año 2009 pasando de 1.400 horas a 2.000 horas. Los estudiantes que terminan cada año suelen ser unos 10.

GRADO SUPERIOR

- ➔ **Restauración:** Ciclo que se viene impartiendo desde el año 1998. Consta de 2 cursos con un total de 2.000 horas. Actualmente se está revisando el contenido curricular. La media de estudiantes que termina cada año es de 12.
- ➔ **Gestión de Alojamientos Turísticos:** Este ciclo formativo se implantó en el año 2008, y fue la única escuela que lo implantó por primera vez ese año. Son dos cursos y tiene una duración total de 2.000 horas. Este año tendremos la primera promoción del ciclo.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL:

- ➔ **Auxiliar de Servicios en Restauración:** ciclo que se viene impartiendo desde el año 2008. Su duración es la de un curso académico. Y lo vienen finalizando 12 alumnos por año.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Otros datos significativos:

La media de matriculaciones de la escuela se ha mantenido bastante estable a lo largo de los últimos años con una media de 135 matriculaciones.

A excepción del curso académico 2008-2009 donde las matriculaciones han aumentado significativamente llegando a alcanzar las 167.

Señalar que la media de alumnos que acaban los cursos es en torno al 85-90% de los que los inician.

La Escuela de Hostelería ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los alumnos de los cursos 2004-2008 cuyos resultados son:

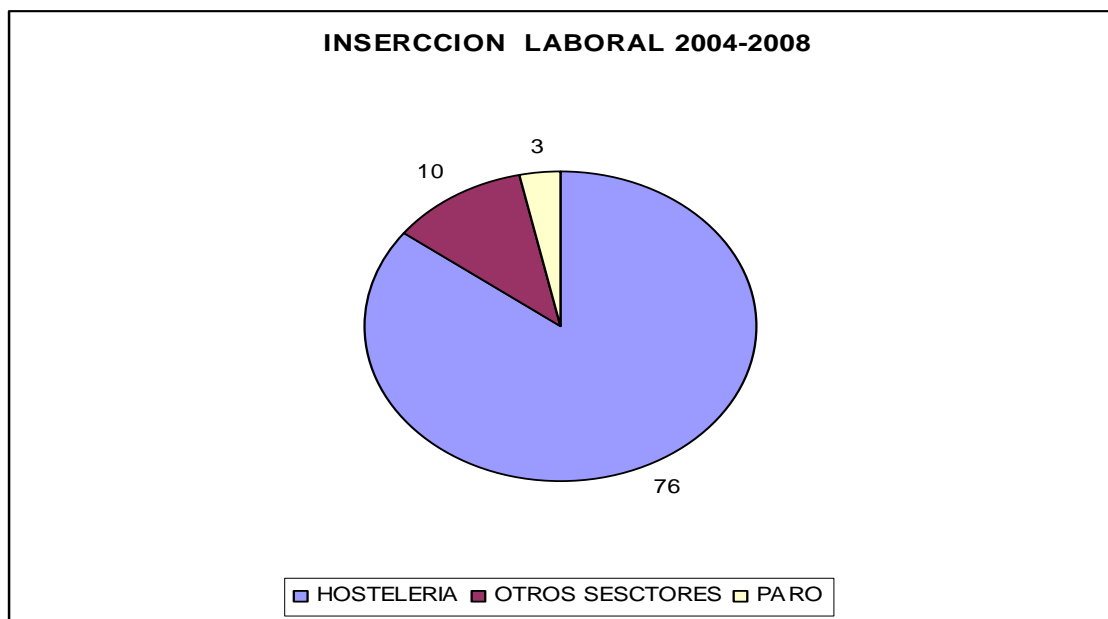


Ilustración 110 - Inserción laboral de la Escuela de Hostelería cursos 2004 - 2008

A pesar de estos resultados tan positivos, los expertos entrevistados indican que hay un % significativo de estudiantes de los ciclos formativos relacionados con restauración, (fundamentalmente cocina y servicios), que después de un periodo de entre 3-4 años trabajando, abandonan el sector buscando salidas profesionales en otras ocupaciones con mejores condiciones laborales, o se trasladan de provincia, buscando desarrollo profesional.

9.2.2 FORMACIÓN PROFESIONAL. ÁMBITO EMPLEO

Analizando la formación organizada por el Servicio Riojano de Empleo sobre la familia profesional Hostelería-Turismo observamos:

→ Plan FIP:

Desglosando el histórico de la formación realizada en el plan Fip desde 2003 al 2008, vemos que vienen haciéndose uno o dos cursos por año. Todos los cursos a excepción de uno, están dirigidos al subsector de restauración, concretamente al puesto de cocinero o similar. La relación de los cursos es la siguiente:

- En el año 2003 se realizan dos cursos: uno de guía-interprete de 300 horas y otro de Cocinero de 1.045 horas.
- En el año 2004: se realizan dos cursos: uno de Cocinero de 165 horas y otro de cocinero de 890 horas.
- En el año 2005: se vuelven a realizar dos cursos de cocinero, uno de 209 horas y el otro de 890.
- En el año 2006, es el año donde más inversión se hace, con 3 cursos: dos de cocinero, uno de 209 horas y otro de 890, y un curso de ayudante de cocina con 474 horas.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- En el año 2007 el Servicio Riojano de empleo realiza a través de sus entidades colaboradoras 2 cursos: Cocinero/a y Camarero/a de restaurante.

Analizando pormenorizadamente los datos de los años 2007-2008 vemos:

	Nº de cursos	Nº personas formadas	Nº de horas	% del total de horas del plan	Incremento % horas 207-09	Inversión euros	% de la inversión total del plan	Incremento % inversión 07-08
FIP 2007	2	30	1.430	3.5%		171.273	4.8%	
FIP 2008	1	15	1.060	2.3%	-1.2%	130.380	3.1%	-1.7%

Fuente: Servicio Riojano de Empleo

Ilustración 111 - Formación realizada en el Plan FIP 2007 y 2008

En general y respecto a este Plan destacamos:

- La inversión en la familia profesional de hostelería y turismo viene descendiendo desde el año 2006.
- El esfuerzo formativo se centra en el subsector de restauración, fundamentalmente en cocina.
- Son cursos dirigidos a desempleados de amplia duración que persiguen la finalidad de enseñar un oficio.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- Si analizamos la demanda, (número de personas que se inscriben solicitando la formación de estos cursos), vemos que hay una media de 60-65 personas. Esta demanda no es muy elevada si la comparamos con el de otras familias profesionales tales como Sanidad o Fabricación Mecánica, familias profesionales que corresponden a sectores con menor número de empresas y trabajadores que los de hostelería y turismo.
- Si analizamos el nivel de estudios de las personas que solicitan esta formación vemos que de los 63 demandantes que dan información sobre esta variable hay 38 con estudios primarios y sólo 6 con bachillerato y 2 con licenciatura.

→ Plan regional

Los cursos de este Plan están dirigidos tanto a trabajadores como a desempleados.

Año 2007

Se han ofertado 11 cursos con un total de 449 solicitudes, aquí el nivel de demanda se asemeja al de otras familias profesionales como la de sanidad (505 solicitudes) comercio y marketing (553 solicitudes). Se mantiene la tendencia apuntada con anterioridad y relativa al bajo nivel de cualificación de las personas demandantes, así de las 150 personas que aportan esta información, hay 26 personas sin estudios, 76 con estudios primarios, y solamente 6 con bachillerato y 2 licenciados.

Señalar que desde el sector se percibe, que para alguna de sus ocupaciones son las personas menos formadas o con menos posibilidades de trabajar en otros sectores de actividad las que llegan a la hostelería.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

De los 13 cursos que al final se imparten, señalar que solamente uno está enfocado al subsector turístico: "Dinamizador turístico", y otro al subsector de alojamientos: "camarera de pisos para hoteles". El resto son cursos relacionados con la restauración: cocina, camarero o similar.

De los 13 cursos que se realizaron señalar:

- 4 cursos fueron para trabajadores ocupados con un total de 141 horas.
- 7 cursos para mujeres desempleadas con un total de 1.678 horas.
- 2 para personas excluidas o en riesgo de exclusión con un total de 370 horas.

Todos estos cursos suponen un total de 2.189 horas de formación que equivalen al 5.7 % del total de horas realizadas en este plan. La inversión realizada es de 216.974 euros lo que supone un 6.8% del total de la inversión hecha en el Plan Regional 2007.

Con estos cursos se formaron 152 personas, de las cuales sólo 46 eran trabajadores en activo.

Toda la formación es presencial, 8 de los cursos se realizan en Logroño, uno en Garañón, otro en Calahorra, uno en Alfaro, otro en Casalarreina y el último en Cuzcurrita de Río Tirón.

Año 2008

En el año 2008, vemos que se ofertan 19 cursos incrementándose en 8 con respecto al año pasado y que la demanda sube hasta un total de 619 demandantes.

Un dato significativo es que se amplía la variedad de cursos dando más cobertura a cursos relacionados con turismo, aunque prima la formación relacionada con cocina.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Si analizamos el nivel de estudios de las personas que solicitan esta formación vemos que con respecto al año 2007 se incrementa el número de demandantes sin estudios, de las 205 personas que dan información sobre esta variable hay 93 sin estudios, 16 con estudios primarios y 39 con graduado escolar.

Hay un pequeño aumento de demandantes con mayor formación, bachillerato, diplomatura, que se corresponde a demandantes de cursos del subsector de turismo.

De los 19 cursos realizados en Regional durante 2008:

- 5 han sido para empleados: con un total de 370 horas de formación.
- 10 han sido para mujeres desempleadas con un total de 2.330 horas de formación.
- 2 para personas en exclusión o en riesgo de exclusión con 140 horas de formación.
- 1 para emprendedores con 50 horas de formación.
- 1 para desempleados jóvenes con 160 horas de formación.

Con estos cursos se forman a 221 personas de los cuales sólo 56 son trabajadores en activo.

Esto supone un total de 3.080 horas que equivale al 7.9 % del total de horas realizadas. Y una inversión de 343.170 euros lo que supone un 8.6% de la inversión total.

En la siguiente tabla vemos una comparativa de los principales datos de la formación realizada en este plan durante los años 2007-2008.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

	Nº de cursos	Nº personas formadas	Nº de horas	% del total de horas del plan	Incremento % horas 07-08	Inversión euros	% de la inversión total del plan	Incremento % inversión 07-08
Regional 2007	13	152	2.189	5.7%		216.974	6.8%	
Regional 2008	19	221	3.080	7.9 %	2.2%	343.170	8.6%	1.8%

Fuente: Servicio Riojano de Empleo

Ilustración 112 - Formación realizada Plan Regional 2007 y 2008

En líneas generales podemos destacar:

- La inversión en la familia profesional ha aumentado. Aunque se realizan más cursos, la mayoría siguen enfocados al subsector restauración.
- Son pocos los cursos de reciclaje que se realizan para trabajadores activos, la mayoría de los cursos están dirigidos a colectivos desfavorecidos con el objetivo de facilitarles su inserción laboral.
- Hay mayor demanda de solicitudes para los cursos de este Plan. En general son cursos de menor duración, especialmente los dirigidos a trabajadores.

Formación continua

Donde incluimos los Planes Intersectoriales, los Sectoriales y Planes de Cooperativas, Economía Social. No están incluidos los planes Intersectoriales para Autónomos. Los cursos de Formación Continua están dirigidos a trabajadores.

Año 2007. Analizando los datos vemos:

- Se han realizado un total de 10 cursos en los que se han formado a 150 trabajadores.
- Se han realizado un total de 271 horas, lo que supone un 1.6% del total de horas realizadas en Continua ese año.
- La duración de los cursos está entre 12 y 45 horas.
- Se ha hecho una inversión de 48.780 euros, lo que significa un 2% de la inversión total.
- Los cursos realizados son: 5 de manipulación de alimentos, y 5 específicos del sector, (4 de elaboración de tapas y pinchos y 1 de cocina).
- Una vez más se refleja que los "esfuerzos" formativos se centran en el sector restauración. No hay ningún curso específico ni para alojamientos ni para turismo.
- Consideramos que 5 cursos de reciclaje en materia específica son muy pocos incluso para el subsector de restauración.

Año 2008

-Se incrementan los cursos a 18, en los que se forman 197 trabajadores.

- El número de horas total es de 197, aunque aumenta en 47 el número de horas que se hacen respecto al año anterior, estas horas solamente suponen el 1.3% del total de horas del plan de formación.
- Se hace una inversión de 98.095 euros, lo que no llega a un 4% de la inversión total. El incremento interanual de la inversión es de casi dos puntos.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- En cuanto a los cursos que se realizan, destacar que 8 tienen que ver con restauración-cocina y uno con restauración-servicios. No hay cursos específicos para las áreas de alojamientos y turismo.

El resto de los cursos suponen una novedad por dos motivos:

- 1) Son cursos transversales: inglés, gestión eficaz del tiempo, calidad de servicio y atención al cliente... pero enfocados al sector. A lo largo del estudio hemos comprobado que es una alternativa de formación muy demandada, el sector necesita formarse en materias trasversales pero dirigidas a sus casuísticas particulares.
- 2) Se empieza a utilizar nuevas modalidades formativas: teleformación y a distancia.

En la siguiente tabla se recoge la comparativa de los principales datos de la formación realizada durante los años 2007-2008 en este programa:

	Nº de cursos	Nº personas formadas	Nº de horas	% del total de horas del plan	Incremento % horas 07-08	Inversión euros	% de la inversión total del plan	Incremento % inversión 07-08
Continua 2007	10	150	271	1.6%		48.780	2%	
Continua 2008	18	197	729	1.3%	0.3%	98.095	3.9%	1.9%

Fuente: Servicio Riojano de Empleo

Ilustración 113 - Formación realizada Formación Continua 2007 y 2008

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

En líneas generales podemos decir que la inversión realizada en este plan para cursos relacionados con la familia profesional de hostelería- turismo es poca, para las necesidades de reciclaje que creemos existen en el mercado laboral.

También en este plan, la mayor parte de los cursos realizados tienen que ver con el subsector restauración, apenas hay oferta para los subsectores de turismo y alojamiento. Pero por otro lado, hay que destacar que está aumentando la oferta de cursos, y que en esta oferta se incluyen cursos transversales pero específicos para el sector, que se incluyen nuevas modalidades de formación y que se ajusta el número de horas, aspectos todos que consideramos muy positivos.

10 NECESIDADES DE FORMACIÓN

Una vez analizada la información obtenida a través de las encuestas telefónicas, las entrevistas a expertos y los estudios e informes que existen sobre esta materia podemos destacar:

Que en la familia profesional de Hostelería-Turismo se demanda fundamentalmente formación transversal en las siguientes áreas:

Formación transversal

Calidad de servicio y atención al cliente. Entendiendo como tal, no sólo el concepto tradicional de cumplimiento de un determinado estándar, sino también intangibles como capacidad de acogida..., que generan experiencias diferenciales e imagen de marca. Es necesario que el empleado domine todos los aspectos que contribuyen a reforzar la percepción de un servicio de calidad y una mejor experiencia para el turista/cliente. Esta formación es demandada en las tres actividades: alojamientos, restauración y turismo

Manipulación de Alimentos. Es importante que las personas encargadas de la elaboración y servicio de alimentos sean conscientes de las normas higiénico-sanitarias existentes en cuanto a la limpieza de los utensilios, higiene personal y el conocimiento de la prohibición de ciertas prácticas en el proceso de elaboración de los alimentos que puedan producir la contaminación de los mismos... Este es uno de los cursos más demandados ya que en el subsector de restauración es necesaria la certificación oficial de Manipulador de alimentos para poder desempeñar la profesión. Formación demandada principalmente en restauración y alojamientos.

Cursos en PRL: son cursos que la normativa obliga a realizar para muchas de las ocupaciones del sector.

Deteccción de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

Cursos-talleres sobre comunicación: no centrarse solo en comunicación verbal, corporal, telefónica silencios..., sino también en las nuevas formas de comunicación que propician las tecnologías: correos electrónicos, páginas Web Messenger... Formación demandada sobre todo en Turismo, también en Alojamientos

Cursos-talleres sobre comercialización: donde una vez más se tengan en cuenta las nuevas formas de venta que nos abre el mundo de la tecnología. Demandado por las tres actividades, fundamentalmente por Turismo.

Idiomas: inglés y otros idiomas enfocados al turismo y a la atención al cliente. Es importantísimo para todos los subsectores y ocupaciones de la familia profesional, no sólo las de más responsabilidad, también para otras como: camarero, barman, gobernanta... formación demandada por los tres subsectores, en el caso de Turismo se demandan niveles superiores.

Informática: por un lado ofimática, intentado ajustar en tiempo y contenido los módulos tradicionales de procesador de texto, hojas de cálculo..., a las necesidades específicas de las empresas. Por otro programas de gestión específicos aplicados a empresas de hostelería.

Cursos demandados fundamentalmente en Hostelería y Turismo.

Administración de empresas de hostelería /Dirección de empresa familiar enfocada a pequeños emprendedores y pequeños negocios: como hemos comentado con anterioridad hay una falsa creencia de que la hostelería, en especial el área de restauración (bares, cafeterías) es una actividad sencilla de iniciar por lo que a menudo se inicia sin una formación básica que debería ser indispensable, ya que realmente los emprendedores de este y otros sectores carecen de formación en aspectos sobre gestión empresarial, tales como liquidaciones fiscales, obligaciones con la seguridad social etc.

Formación demandada por los tres subsectores, especialmente interesante para restauración.

Detallando los datos de las encuestas telefónicas realizadas vemos que:

- 1) Las habilidades personales para las que se demandan más formación son **trato con el cliente y trabajo en equipo**. No hay que olvidar que la actividad de hostelería y turismo se encuentra muy marcada por el grado de satisfacción al cliente, por lo que cobra especial importancia en este sector que los trabajadores tengan una serie de habilidades en el desempeño de sus puestos tales como: orientación al cliente, facilidad para las relaciones sociales, comunicación etc.
- 2) Más de un 30% de las personas encuestadas manifiestan alguna o mucha necesidad de formarse en **herramientas ofimáticas**.

Por sectores económicos, los que superan el 50% que expresan alguna o mucha necesidad, son los trabajadores de los sectores de comedores colectivos, 56,0%, Camping, 51,65% y Establecimientos de bebidas, 50%.

Más de la mitad de los encuestados (51,06%) que han explicitado el nombre de los cursos que les gustaría realizar relacionados con la informática **expresa su preferencia sobre cursos de ofimática básica y un 21,28% prefieren cursos de ofimática avanzada**.

- 3) Casi el 50% de las personas encuestadas manifiestan alguna necesidad de **realizar formación en idiomas**, el idioma marcado por excelencia es el inglés y teniendo en cuenta la respuesta de los que explicitan el nivel de inglés, la mitad pide nivel básico.

Estudiando las respuestas emitidas por los trabajadores, es en los comedores colectivos y en los hoteles donde expresan que sienten mayor necesidad de formarse en idiomas, aproximadamente uno de cada cinco trabajadores.

- 4) En torno al 40% manifiestan necesidad de reciclarse en materia de **prevención de riesgos laborales** y en torno al 45% sobre la legislación que afecta a sus puestos de trabajo.

DetECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- 5) Ante la pregunta, ¿encuentra carencias en la ejecución de sus tareas? el 86.6% de los encuestados dicen que no, sin embargo casi la mitad de los encuestados manifiestan necesidad de adquirir conocimientos adicionales, (nuevas técnicas de trabajo, nuevos procesos, materias concretas...), para mejorar en el desempeño de su trabajo. Esto viene a confirmar lo que ya venimos apuntando sobre la necesidad de realizar más cursos de reciclaje.
- 6) Las principales áreas en las que manifiestan necesidad de formación son: idiomas, tecnologías de la información, atención al cliente, restauración, marketing y publicidad.

En el sector de los hoteles se incrementa el porcentaje de los que necesitan formación en idiomas, la segunda necesidad de formación son los cursos relacionados con la informática, y aparece en tercer lugar la necesidad de formación en Marketing, publicidad y promoción de servicios.

En el sector de los campings y otros tipos de hospedaje de corta duración los encuestados señalan, a parte de los idiomas y de la informática, el Marketing, publicidad y promoción de servicios, y la atención al cliente como las áreas en las que formarse de forma más acuciante.

Sobre el personal que trabaja en los restaurantes son los idiomas y las tecnologías de la información las áreas más demandadas para la formación. Le siguen las áreas relacionadas con la Restauración y los Servicios de Restaurante - bar.

En los establecimientos de bebidas, después de los idiomas y de informática, son los Servicios de Restauración y la Atención al Cliente, la formación más demandada.

En el sector de los comedores colectivos las áreas más demandada también son los idiomas y la informática, seguidas muy de cerca por la Restauración, y la Atención al cliente.

En las agencias de viaje las tres primeras áreas más reseñadas han sido los idiomas, el Marketing, publicidad y promoción de servicios, y la Dirección, planificación y gestión.

- 7) La mayor parte de los encuestados considera que la formación continua es necesaria, concretamente el 40% la considera conveniente, el 28% muy relevante, y el 15% imprescindible, pero aún así el 71% no ha realizado cursos de formación en los dos últimos años. Probablemente esto se debe a dos factores que también se reflejan en la encuesta:
- El 93% de los encuestados considera que su formación actual es la adecuada.
 - Dificultad para compaginar el horario laboral y personal con el horario de formación.

En cuanto a las necesidades concretas de cada subsector destacar:

FORMACIÓN : RESTAURACIÓN Y ALOJAMIENTOS

Características:

Hemos unido los subsectores de restauración y alojamientos porque comparten ocupaciones y en muchos casos manifiestan necesidades formativas similares.

Las fuentes consultadas reflejan la necesidad de realizar cursos de actualización para los trabajadores en activo, demandando cursos de especialización en áreas concretas, ya que en la actualidad hay más cursos de formación básica que de reciclaje o perfeccionamiento.

Cursos específicos sobre materias relativas a:

- Comidas creativas/ Cocina Regional.
- Nutrición y dietética/Comida baja en calorías.
- Precocinados/ / catering/...
- Técnicas de presentación y decoración de platos/ bebidas.

- Organización de buffet/ self service/ gestión banquetes.
- Servicio y catas de vino.

Cursos para otras áreas distintas a restauración

- Camarero/a de pisos.
- Recepcionista.

Cursos transversales, adaptados a las necesidades del sector

- Inglés.
- Informática.
- Atención al cliente.
- Promoción de servicios.

FORMACIÓN: AGENCIAS DE VIAJE

Características:

Según las encuestas realizadas, es un subsector donde los empleados son más receptivos a la formación continua y donde solicitan formación transversal, pero de niveles más avanzados que en otros subsectores, fundamentalmente en lo referente a idiomas y a las nuevas tecnologías.

Cursos específicos sobre materias relativas a:

- Geografía, conocimientos sobre culturas y costumbres.
- Utilización de sistemas de reserva a tiempo real.
- Nuevas tecnologías como medio publicitario y de presentación de servicios.
- Escaparatismo en agencias de viajes.

Cursos Transversales:

- Idiomas.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- Nuevas tecnologías: ofimática y aplicaciones de gestión para mejorar y ampliar los servicios.
- Técnicas de venta y marketing aplicada a productos turísticos.
- Gestión administrativa aplicada a las AAVV.
- Atención al cliente.

FORMACIÓN: OPC

Cursos específicos sobre materias relativas a:

- Protocolo aplicado a actividades sociales y a la organización de eventos.
- Conocimientos sobre culturas y costumbres.
- Gestión de eventos/ organización y ejecución de actividades.
- Dirección de grupos y motivación.

Cursos Transversales:

- Técnicas de comunicación.
- Idiomas/ Nuevas tecnologías.

Atención al cliente.

FORMACIÓN: INFORMACIÓN TURÍSTICA

Cursos específicos sobre materias relativas a:

Geografía/ conocimientos de otras culturas y costumbres.

Patrimonio.

Protocolo.

Cursos transversales.

Técnicas de información y comercialización turística.

Idiomas.

Nuevas tecnologías (actualización constante de la información).

Atención al cliente.

Técnicas de comunicación.

11 CONCLUSIONES

Punto de Partida

- Los datos demuestran que el sector de hostelería y turismo es un sector que contribuye decisivamente a mantener y generar empleo, asalariado y autónomo:

Es una de las actividades económicas más significativas en La Rioja, tanto por el número de empresas adscritas, sólo superada por construcción y comercio al por menor, como por el número de trabajadores afiliados a la seguridad social; es también una actividad de significativo empuje y multiplicadora de otras ramas productivas.

- Pero en ocasiones, (sobre todo si nos referimos a los subsectores de restauración y alojamientos), el empleo al que nos referimos, es un empleo estacional, inestable y poco cualificado:

Es un sector en el que hay mayor incidencia de contratación temporal, a tiempo parcial, subcontratación, economía sumergida... que en otros.

Donde hay condiciones de trabajo adversas: nocturnidad, trabajo por turnos y en días festivos, horarios prolongados. Alta rotación, estacionalidad del sector...

- Por lo que puede resultar un sector poco atractivo para ciertos trabajadores. Esto puede dificultar que los empresarios encuentren personal cualificado y motivado que esté dispuesto a plantearse un futuro profesional en las ocupaciones del sector.

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

- ✿ Estos aspectos, inciden en la **falta de reconocimiento de las ocupaciones del sector**. No siempre se valoran las funciones y competencias de determinados puestos de trabajo, por lo que en ocasiones, no se considera relevante la necesidad de formación.
- ✿ Esto, hace necesario que todos (administración, agentes sociales, empresarios), **participen en acciones que ayuden a mejorar la imagen y atractivo del sector promocionándolo** y concienciando de su importancia socioeconómica y estratégica.
- ✿ Además es necesario que se tomen medidas que ayuden a sensibilizar a **empresarios y empleados de la necesidad de profesionalizar el sector**. Se debe trabajar en el sentido de captar el interés de potenciales trabajadores y de los que ya hay, haciéndoles ver que es un sector profesionalizado y con una empleabilidad real, que permite plantearse un proyecto profesional de futuro en él.

Para ello:

- ➔ Hay que **fomentar políticas de recursos humanos integradoras** que favorezcan la fidelización y el creciente compromiso de los trabajadores con la organización.
- ➔ Hay que **promover acuerdos mediante el diálogo social** que favorezcan una estrategia común que mejore la estabilidad y las condiciones de las relaciones laborales en el sector.
- ➔ **Fomentar la participación de los empresarios y trabajadores en el diseño de la formación**, para adaptar los recursos formativos con los que contamos a las necesidades del sector.

- 🌟 Otro de los datos que apunta este estudio es: la transformación del modelo competitivo del sector, que se traduce en el cambio de una estrategia competitiva basada en precios a otra basada en la calidad de los productos, servicios ofrecidos y fidelización del cliente.

A este respecto hay que señalar que en la actividad turística el empleado no se limita a crear un producto, él mismo es parte del producto; el contacto directo, el buen servicio y la atención al cliente son elementos claves y forman parte fundamental de la vivencia integral turística. De lo que no hay duda, es que **una mejora de la calificación profesional, supone una mayor calidad de servicio, lo que a su vez lleva a una mayor productividad.**

- 🌟 La profesionalización, es imprescindible para que el sector de hostelería y turismo de nuestra comunidad se adapte a este nuevo modelo competitivo, y como ya hemos señalado, es muy necesario conseguir la sensibilización de los empresarios y trabajadores hacia la formación. Hasta ahora hemos podido competir en precio, pero la competitividad sostenida pasa por garantizar la diferenciación, la atención personalizada y por la vivencia integral de servicio y esto sólo se puede conseguir con RRHH formados, implicados y motivados.

Hay que conseguir que las "nuevas" generaciones que ahora se están formando perciban al sector como un proyecto de futuro, como una carrera profesional, no como algo temporal. Es necesaria además **una formación continua que acompañe al trabajador a lo largo de su vida profesional adaptándole a la realidad de un sector cada vez más cambiante.**

Formación Profesional para el Empleo

Si analizamos la formación profesional impartida desde el ámbito educativo vemos que los ciclos formativos están recientemente actualizados a excepción del grado superior de restauración que se está revisando actualmente. No hay ciclos relacionados con turismo.

Si analizamos la oferta formativa que se imparte desde el ámbito de trabajo vemos que:

Se realizan muchos más cursos y horas de formación para desempleados que para trabajadores en activos. Las horas de formación de reciclaje son pocas. Se potencian más los cursos de nivel inicial, enfocados a la incorporación al sector de nuevos efectivos, que los cursos de especialización para los profesionales del sector.

Las personas que demandan Formación para el Empleo dentro de la familia de hostelería tienen un nivel formativo de base muy bajo, predominando los demandantes con estudios primarios.








Se ofertan muchos más cursos de formación relacionados con el subsector de restauración (fundamentalmente para las ocupaciones de cocinero y camarero) que para el resto de los subsectores.

Se podría ampliar la oferta formativa en general para esta familia profesional.

Necesidades Formativas

En la familia profesional de Hostelería-Turismo se demanda fundamentalmente y en todos los subsectores formación transversal en las siguientes áreas:

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Calidad de servicio y atención al cliente.
-  Idiomas.
-  Informática.
-  PRL.
-  Técnicas de comunicación.
-  Comercialización y Marketing.
-  Administración de empresas.

Si atendemos a la formación específica por áreas de actividades destacamos:

Restauración y Alojamientos. Solicitan cursos que vayan más allá de las operaciones básicas de cocina y servicio; cursos que se centren en áreas concretas y actuales como por ejemplo: precocinados, catering, gestión de banquetes, organización de buffets... o cursos para otros puestos como recepcionistas, camareras de piso...




Agencias de Viajes: solicitan cursos relacionados con las nuevas tecnologías como medio publicitario y de presentación de servicios, cursos sobre escapatismo, geografía...

OPC e Información Turística: coinciden en cursos relacionados con patrimonio, protocolo, conocimientos de otras costumbres y culturas.

Dificultades que nos encontramos a la hora de formar en Turismo y Hostelería

El turismo se ha identificado tradicionalmente en la sociedad española como un área de conocimientos "blandos" que supuestamente requiere de más experiencia que de estudios; de hecho el sector Hostelería español se caracteriza hoy por hoy (fundamentalmente en los sectores de alojamiento y restauración) por la presencia frecuente y en todos los niveles de perfiles "autodidactas", así pues, gran parte de los trabajadores del sector se han formado con la experiencia de los años.

Tamaño de las empresas:

-  Por una lado hay un gran número de empresas familiares que persiguen el autoempleo y donde hay instalada una mentalidad un tanto reticente a la formación como a nuevos enfoques modernos de gestión.
-  Por otro lado la pequeña dimensión de algunos de estos establecimientos dificulta que las personas que los atienden se liberen para poder mejorar su formación.
-  Hay que destacar que hay notables diferencias en cuanto a la actitud de la formación entre las grandes y pequeñas empresas.

Dificultad de formación de aquellas empresas cuya situación geográfica dista de los centros de formación.

Creencia por parte del trabajador de hostelería que el tener formación en el sector no va a aumentar su empleabilidad. La valoración de la experiencia práctica por encima de la formación, es todavía, aunque en retroceso, uno de los mitos del sector.

Desinterés por parte de los demandantes de empleo de este sector en la formación, ya que muchos acuden a este sector como una opción laboral puntual y transitoria.

Complejidad para compaginar jornada de trabajo y formación: en este sector cambian los horarios, hay turnos, se trabaja fines de semana..., lo que hace muy difícil asistir a curso de formación. Son muy pocas las empresas que organizan formación interna o que facilitan que los cursos se hagan durante la jornada de trabajo.

Consideraciones que hay que tener en cuenta a la hora de organizar la formación de este sector

Los altos índices de estacionalidad del sector, obliga que las acciones formativas se concentren en los meses donde la demanda es menor. Así pues, los cursos para trabajadores deberían centrarse fundamentalmente en el primer trimestre del año.

- ➔ **Rebajar las horas de los cursos, especialmente los dirigidos a trabajadores empleados, (duración media entre 20 y 40 horas) haciendo su contenido más específico, o bien mantener el número de horas y hacerlos más modulares.**











La oferta formativa debe disponer de cursos de formación básica (nivel de iniciación) y otros cursos especializados, destinados a la cualificación y reciclaje de los profesionales.

Informar sobre la formación a demanda, (hay desconocimiento por parte de la empresa), y fomentarla, ya que muchos empresarios del sector forman necesariamente en el entorno de trabajo. Esta formación puede utilizarse para cubrir las necesidades concretas y específicas de una empresa, que no encuentran cabida en la oferta formativa general.

Fomentar la formación mixta y la teleformación para aminorar el problema que los profesionales de este sector tienen con los horarios, y para acercar la formación a los demandantes de localidades que distan de los centros que la organizan. Los resultados de la encuesta realizada, muestra que aunque la mitad de los encuestados prefieren la formación presencial la otra mitad opta por Internet y formación a distancia, así pues, cada vez hay mayor disposición a utilizar otras vías de formación distinta a la presencial.

Adaptar los contenidos de la formación profesional en general a la realidad empresarial de un sector que cada vez es más cambiante.









12 BIBLIOGRAFÍA

-  Estudio ocupaciones generadoras de empleo y sus perfiles ocupacionales en la actividad de hostelería. Servicio Público Estatal. Madrid. 2005
-  Estudio de necesidades de formación profesional. Sector de servicios de naturaleza turística. Instituto Nacional de Empleo. Madrid
-  El sector de la hostelería en La comunidad autónoma de Euskadi. Administración de la comunidad autónoma del País Vasco. San Sebastián 2002.
-  Libro blanco de los recursos humanos del turismo en España. Competitividad turística y diferenciación a través de las personas. Exceltur. Madrid.
-  Balance de Turismo: Informe 2008. Instituto de Estudios Turísticos. Madrid. 2008
-  Estudio sobre las ocupaciones del sector de hostelería en el Principado de Asturias. Gobierno del principado de Asturias.
-  El sector turístico en España 2008. Informe elaborado por el departamento de estudios de Fira de Barcelona. Marzo 2009.
-  Texto refundido III acuerdo laboral de ámbito Estatal para el Sector de Hostelería. ALEH. Oviedo.2007
-  Empleo en el sector turístico: Informe anual 2007- Instituto de Estudios Turísticos. Madrid. 2008.
-  Tendencias de mercado de trabajo. La Rioja 2006. Informe realizado por el Observatorio Ocupacional de La Rioja .2007

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Situación de la Gestión de los Recursos Humanos en las empresas de Hostelería. Productividad y calidad de trabajo a través de la organización y gestión de Personas. Estudio Realizado por FEHR, Federación Española de Hostelería.
-  Informe Sectorial junio 2008. Familia Profesional Hostelería y turismo. Incul
-  Informe del mercado de trabajo. La Rioja 2008. Observatorio de las Ocupaciones.
-  Ocupación Laboral en el Sector Turístico 2009. Tesorería General de la Seguridad Social
-  Los sectores de la hostelería en 2007. Federación Española de Hostelería. (FEHR). Madrid. 2008
-  Turismo y desarrollo comunitario: nuevas ocupaciones, yacimientos de empleo y mercados de trabajo. Dra. Ángeles Rubio Gil.
-  Memoria Socioeconómica. Estudio elaborado por el Consejo Económico y Social de La Rioja. 2009
-  Análisis de Turismo en la Rioja. Informes mensuales año 2009 elaborados por Hotinnovación.
-  Estudio sobre las necesidades formativas en medio ambiente, en hostelería y transporte. Instituto Mediterráneo por el desarrollo sostenible. (IMEDES). Valencia 2008
-  Sector Turístico e innovación: Un análisis a través de las patentes. Estudio Realizado por Amparo Sancho Pérez.
-  Estudio de detección de necesidades de formación continua en el sector turístico de Málaga. Consejería de empleo. 2005
-  Necesidades de formación del sector hostelería y turismo. CREA. Zaragoza. 2008

Detección de Necesidades Formativas en Hostelería y Turismo

-  Memoria Turismo en La Rioja 2003/04/05/06. Gobierno de La Rioja
-  El sector Servicios en la Rioja 2008. Instituto de Estadística de La Rioja. 2009
-  Informe sobre contratación y movilidad geográfica de los trabajadores en España. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. 2006
-  Análisis y desarrollo de la integración y planificación de los recursos humanos en las empresas de la Rioja. Federación de Empresarios Riojanos. 2007
-  Informes sobre indicadores básicos de La Rioja- 2008 Instituto de Estadística de la Rioja
-  Libro blanco del turismo en La Rioja. Realizado por T.H.R. para la Consejería de turismo de La Rioja.
-  Los sectores de la Hostelería. 2006. Federación Española de Hostelería. (FEHR)
-  La Rioja en cifras 2007-2008. Anuario estadístico de la comunidad autónoma de La Rioja. Instituto de estadística de la Rioja.