



**Asociación de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote**

---

***Estudio sectorial para el desarrollo de itinerarios formativos orientados a la equiparación de competencias de los trabajadores no cualificados e inmigrantes al catálogo de cualificaciones del Sector de la Hostelería turística en Canarias***

***“HOSTURCAN”***

***Síntesis de resultados y productos***

**Entidad Colaboradora:**



**Escuela de Administración de Empresas**

**PROYECTO DESARROLLADO EN EL MARCO DE LA CONVOCATORIA DE ACCIONES COMPLEMENTARIAS Y DE ACOMPAÑAMIENTO A LA FORMACIÓN DE 2004 Y COFINANCIADO POR:**



Consejería de Empleo  
y Asuntos Sociales



**Estudio sectorial para el desarrollo de itinerarios formativos orientados a la equiparación de competencias de los trabajadores no cualificados e inmigrantes al catálogo de cualificaciones del Sector de la Hostelería turística en Canarias**

REALIZACIÓN DEL ESTUDIO A CARGO DE:



**ASOLAN**

CON LA COLABORACIÓN TÉCNICA DE:



**EAE - ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL DEL ESTUDIO:**

**Esther HERNÁNDEZ**  
Coordinadora de Áreas de ASOLAN

**DIRECCIÓN TÉCNICA DEL ESTUDIO:**

**Oscar CODURAS MARTÍNEZ**  
Director de Investigación de EAE

**EQUIPO TÉCNICO**

**Carmen Delgado**  
*Técnico de Formación de ASOLAN*

**Lourdes Andreu**  
*Técnico del Departamento de Investigación y Formación Permanente de EAE*

**Sandra Navarro**  
*Técnico del Departamento de Investigación y Formación Permanente de EAE*

Con la colaboración de todos los miembros y el personal de la **Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN)** y de todo el equipo humano de la **Escuela de Administración de Empresas (EAE)**.

Estudio cofinanciado por el Servicio Canario de Empleo (SCE) y el Fondo Social Europeo (FSE) en el marco de las Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación de 2004.

---

# Índice

<b>BLOQUE I: Estudio Socioeconómico del Sector de la hostelería en Canarias</b> .....	<b>6</b>
1. Las Canarias como destino turístico.....	7
1.1 Descriptiva general de las Islas Canarias como destino turístico. ....	7
1.2 Valores turísticos naturales más destacables.....	8
1.3 Posicionamiento turístico internacional de los destinos de la Región.....	11
1.4 Una referencia a la sostenibilidad para el turismo en Canarias: la protección del territorio canario por los Organismos Nacionales e Internacionales.....	12
1.5 Factores de Impacto Ambiental y Social del Turismo en Canarias.....	13
2. Descripción y situación económica del sector .....	18
2.1 Introducción: situación económica de las Islas .....	18
2.2 Situación económica del sector de la hostelería .....	20
2.2.1 Estructura del tejido empresarial en el Sector de la Hostelería.....	20
2.2.2 El Alojamiento de los Turistas en Canarias .....	28
2.2.3 Oferta y Ocupación Hotelera .....	30
2.2.4 Indicadores económicos básicos de Canarias y concretamente del sector del Turismo.....	36
2.2.5 Gasto Turístico .....	44
3. Población.....	47
4. Situación laboral del sector.....	54
4.1 Situación del Mercado Laboral en Canarias .....	54
4.2 Activos, ocupados y parados en el Sector de la Hostelería de Canarias.....	55
4.2.1 Evolución de los ocupados en la Hostelería de Canarias por Islas.....	55
4.2.2 Evolución de la ocupación por años y trimestres .....	56
4.2.3 Proporción de la Población Ocupada por género y por nivel de estudios académicos en el Sector de la Hostelería de Canarias.....	57
4.2.4 Evolución comparada de los ocupados en el sector servicios y en la rama de la hostelería de Canarias.....	58
4.2.5 Ocupados por Edades en el Sector de la Hostelería de Canarias .....	58
4.3 Paro registrado.....	59
4.3.1 Evolución de la Tasa de Paro.....	62
4.3.2 Evolución de la Tasa de Paro en el Sector de la Hostelería .....	62
4.3.3 Evolución de la Tasa de Paro por niveles de Edad en el Sector de la Hostelería canaria.....	64
4.4 La inmigración en Canarias.....	65
4.4.1 Contrataciones de Inmigrantes por Provincias en el Sector de la Hostelería canaria.....	66

4.4.2	Contratos realizados en el sector de la Hostelería Canaria por provincias y continentes de origen. 2001 .....	67
4.5	Tipos de contratos en el sector de la hostelería Canaria .....	69
4.5.1	Contratos registrados en 2004 por actividades económicas .....	69
4.5.2	Contratos registrados en el sector de la hostelería Canaria en el año 2004 .....	70
4.5.3	Comparación entre Canarias y el conjunto del Estado Español .....	72
4.5.4	Contratos registrados en 2004, por tipo de contrato, en el sector de la hostelería Canaria .....	72
<b>BLOQUE II: Definición de los procesos de Trabajo del Sector de la Hostelería ....</b>		<b>74</b>
1.	Mapa de Procesos .....	75
2.	Proceso de Cocina .....	76
2.1	Objeto .....	76
2.2	Alcance .....	76
2.3	Responsabilidades .....	76
2.4	Desarrollo de Actividades .....	77
2.5	Flujograma .....	78
3.	Proceso de Restaurante y Bar (Servicio de Sala) .....	79
3.1	Objeto .....	79
3.2	Alcance .....	79
3.3	Responsabilidades .....	79
3.4	Desarrollo de Actividades .....	80
3.5	Flujograma .....	83
4.	Proceso de Recepción .....	84
4.1	Objeto .....	84
4.2	Alcance .....	84
4.3	Responsabilidades .....	84
4.4	Desarrollo de Actividades .....	84
4.5	Flujograma .....	86
5.	Proceso de Pisos y Limpieza .....	87
5.1	Objeto .....	87
5.2	Alcance .....	87
5.3	Responsabilidades .....	87
5.4	Desarrollo de actividades .....	87
5.5	Flujograma .....	89
6.	Proceso de bodega y economato .....	90
6.1	Objeto .....	90
6.2	Alcance .....	90

6.3	Responsabilidades .....	90
6.4	Desarrollo de Actividades .....	90
6.5	Flujograma .....	91
<b>BLOQUE III: Resultados del Estudio de Campo .....</b>		<b>92</b>
1.	Encuesta realizada a las empresas del sector .....	93
1.1	Características de la muestra.....	93
1.2	Resultados de la encuesta.....	97
1.2.1	Bloque 1: Evaluación De Cambios En Las Distintas Áreas Funcionales .....	97
1.2.2	Bloque 2: Recursos Humanos Y Cualificación Profesional .....	114
1.2.3	Bloque 3: Formación Continua Sectorial Impartida .....	126
1.2.4	Bloque 4 Reclutamiento Y Selección Del Personal En El Sector .....	128
1.2.5	Bloque 5: Adecuación De La Formación A Las Necesidades Reales Del Sector .....	136
1.2.6	Conclusiones .....	140
2.	Entrevistas.....	144
2.1	Conclusiones: Bloque I_El Sector de la Hostelería.....	144
2.2	Conclusiones: Bloque II_ Niveles de Cualificación y los Inmigrantes .....	145
2.3	Conclusiones: Bloque III_ Competencias básicas y necesidades en el sector.....	146
2.4	Conclusiones: Bloque IV_Reclutamiento y selección .....	147
2.5	Conclusiones: Bloque V: Medios formativos .....	147
<b>BLOQUE IV: Propuesta de Itinerarios Formativos .....</b>		<b>148</b>
1.	Presentación.....	149
2.	Descripción.....	152
3.	Recomendaciones para las buenas prácticas .....	159

# **BLOQUE I: Estudio Socioeconómico del Sector de la hostelería en Canarias**

# 1. Las Canarias como destino turístico

## 1.1 Descriptiva general de las Islas Canarias como destino turístico.

Las Islas Canarias se encuentran enclavadas en la llamada región macaronésica, constituida por los archipiélagos de Canarias, de Madeira, de Azores, de Cabo Verde y las Islas Salvajes. Todas ellas surgieron a raíz de la separación de lo que hoy son los continentes de América y los de África y Europa, entre los que se interpuso el Océano Atlántico. Dicha separación produjo una fisura originando una cordillera submarina, que hoy se conoce como la Dorsal Atlántica.



1

El archipiélago de las Islas Canarias tiene una superficie de 7.242 Km<sup>2</sup> y lo forman 7 islas (Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote, Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro) y unos cuantos islotes (Alegranza, Graciosa, Montaña Clara, Roque del Este, Roque del Oeste y Lobos). Cada isla es distinta a las otras y, todo y que tienen en común su origen volcánico, sus paisajes evocan rincones de todas las regiones del planeta.

El clima canario es de tipo oceánico subtropical. Las temperaturas son suaves en todas las estaciones y las precipitaciones escasas, sobre todo en las vertientes meridionales de las montañas, siendo Fuerteventura y Lanzarote las islas más áridas, con registros pluviométricos de entre 150 y 200 mm. de precipitaciones anuales. La temperatura más frecuente en las zonas costeras de todas las islas supera los 19 °C, aunque la gran excepción climática se encuentra sobre el pico del Teide (Volcán de Tenerife de 3.718 m.), en el que suele haber nieve casi todo el año.

Los vientos alisios son frecuentes, lo que produce un efecto suavizador del clima. Los vientos procedentes del desierto del Sahara provocan subidas destacadas de la temperatura y suelen transportar polvo en suspensión.

La vegetación natural es muy variada: hay casi 500 especies diferentes, destacando el drago, el tajinaste y la siempreviva. La vegetación varía según la situación y la altura. En las zonas orientadas al norte y noroeste, más húmedas, hay plantas mesófilas (lauráceas, brezales), mientras que en las del sur y sudoeste, con muy pocas precipitaciones, predominan las

<sup>1</sup> Sociedad de Promoción del Turismo, la Naturaleza y Ocio

especies xerófilas. En zonas elevadas aparecen pinares frondosos, como los de la isla de Hierro o los de los interiores de las islas de Tenerife y Gran Canaria.

La fauna posee especies exclusivas, como el lagarto de Hierro y la rana de San Antón. Hay más de 70 tipos de aves (avutardas, herrerillos, ponzones, alpispas, petirrojos y canarios, entre otros). En las costas del archipiélago se obtienen especies como sardinas, chicharros, atunes y las viejas, especie que se da en muy pocos lugares de la Tierra y que es muy apreciada en la gastronomía canaria.<sup>2</sup>



3

Todo ello, localización y configuración geográfica, características climáticas, orografía y paisaje, flora y fauna, riqueza marina, gastronomía autóctona, etc., supone un patrimonio turístico especialmente atractivo por la diferenciación que supone, de por sí, con respecto a otros destinos turísticos del planeta. Tanto es así que las islas de Lanzarote, La Palma y El Hierro, gozan del estatuto de Reservas de la Biosfera por el inestimable valor que supone la particularidad de su hábitat, a lo que hay que añadir todo un conjunto de atributos entre los que destaca el carácter afable de sus habitantes, que han convertido a este territorio insular en uno de los lugares más apetecibles como paraíso vacacional.

Sin embargo, esto no ha sido siempre así. Hasta los años 60, los medios de vida de la población canaria se basaban en las actividades primarias: agricultura, pesca y ganadería caprina. Fue a partir de esa década del siglo pasado, momento de eclosión internacional del turismo, cuando surgió una nueva fuente de ingresos para el territorio que transformó la economía canaria, terciarizándose ésta sin haber apenas conocido la economía de industrialización, sucediéndose que agricultores, pescadores y pastores se transformaron paulatinamente, pero en un período relativamente corto de tiempo, en pequeños empresarios turísticos, dando lugar con el transcurso de los años a un tejido empresarial potente que ha disfrutado de un crecimiento espectacular y para el que, según los datos de evolución del sector en los últimos años, parece que ha llegado una etapa de reflexión y de replanteamiento estratégico.

## 1.2 Valores turísticos naturales más destacables.

### Isla de Tenerife (2.034 Km<sup>2</sup>)

- Pico del Teide (isla de Tenerife), con sus 3.718 m, es el más alto del territorio español. El Teide está ubicado en el interior de una gran caldera volcánica de reciente formación, Las Cañadas, que está cerrada en su flanco meridional por una cordillera dorsal.
- Al norte del Teide, en pronunciada pendiente, se encuentra el Valle de La Orotava.
- Dos cordilleras: la del Teno, al oeste, y la de Anaga, al norte (Tenerife).

<sup>2</sup> www.canario.net

<sup>3</sup> Sociedad de Promoción del Turismo, la Naturaleza y Ocio.



- Loro Parque, el auténtico "must" de Canarias, emplazado en el Puerto de la Cruz. Este parque cuenta con 135.000 m<sup>2</sup> de naturaleza.
- El Parque Etnográfico Pirámides de Güímar es un monumento histórico de gran valor arqueológico.
- Playa de las Arenas, Playa de las Teresitas, Los Cristianos, San Marcos.
- El Malpaís de Rasca.
- Las Montañas Anaga.

### Isla de La Palma (706 Km<sup>2</sup>)

- Actividad volcánica reciente, lo que puede verse en las calderas volcánicas entre las que destaca la de Taburiente, cuyos escarpes alcanzan los 2.000 m de altura.
- Volcanes: Tacando, Tajuya-Jedey, Martín, San Antonio, Charco, San Juan, Teneguía.
- El Roque de los Muchachos (2.426 m), altura máxima de La Palma.
- Parque Nacional de la Caldera de Taburiente.
- Bosque de los Tiles.
- La Cueva del Perdido, con 1.300 m. de recorrido (Tzacorte).
- Cueva de Belmaco.
- 115 Km. de litoral, contando con muchas calas de arena negra, Playa de los Cancajos, Puerto Naos.

### Isla de La Gomera (353 km<sup>2</sup>).

- Numerosos y abruptos barrancos, entre los que destaca el del Cedro, El Cabrito, el Macayo.
- El pico Garajonay (1.487 m), máxima altura insular de la isla de La Gomera.
- Parque Nacional de Garajonay, la mayor muestra de laurisilva del mundo.
- Parque natural de Majona.
- Los Roques.
- Valle Gran Rey y Valle de Imada.
- Meseta de la Fortaleza (1.241 m.).
- Reserva especial de Puntallana.
- Mayoría de pequeñas calas. Playa de Santiago.



### Isla de El Hierro (227 Km<sup>2</sup>).

- El pico Malpaso (1.500 m).
- Golfo conocido como bahía de los Pozos.
- Bosques de El Fayal y El Pinar.
- Aldea de Isora.
- Los Labiales.
- El Sabinar.
- Salmor y Gorreta.
- Meseta de Nizdafé.
- La Dehesa.
- El Julan.
- Playa de El Hierro.

### Isla de Gran Canaria (1.531 km<sup>2</sup>).

- El pico de las Nieves (1.950 m), macizo montañoso de Gran Canaria.
- Llanuras litorales que, en la zona de Maspalomas (meridional y oriental), forman una franja arenosa con sectores de dunas.
- Barrancos de Tirajana y Agaete.
- Los acantilados, como el de Fanoque o el de Andén Verde, alcanzan los 1.000 m de altura, en la zona septentrional de Gran Canaria.
- Caldera de Tejeda.
- El Pinar de Tamadaba.
- El cráter de la Caldera de Tirajana mide más de 30 Km. de circunferencia.
- Casi 60 de los 236 Km. de longitud de costa de Gran Canaria están ocupados por playas de distinta Naturaleza, 150 playas y calas catalogadas en la Isla por el Ministerio de Medio Ambiente, que van desde Maspalomas, con sus 250 hectáreas de dunas junto al mar, a la recóndita y virgen Güigüi, pasando por la animada playa de las Canteras. Las principales playas se encuentran en la vertiente meridional, entre Tarajalillo y Mogán<sup>4</sup>.

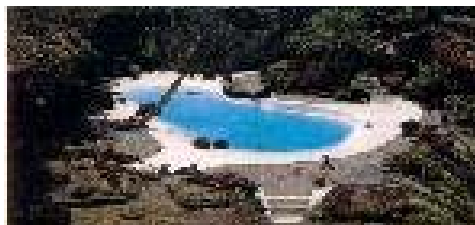


### Isla de Fuerteventura (1.658 km<sup>2</sup>).

- Las zonas arenosas de las costas: Sotavento, Barlovento, Cofete.
- Parque Natural de las Dunas de Corralejo.
- El Pico de Jandía.
- Macizo de Betancuria
- Pico de Zarza (807 m.)
- Numerosos volcanes como Gairia, Las Arenas, Lajares, Malpaís Grande y Chico.
- 265 Km. de costas, con playas de arenas blancas, rubias o negras, repartidas en 157 playas: Playas de Jandía y Sotavento, playa de Corralejo, playa de El Medio, Matorral.

### Isla de Lanzarote (846 Km<sup>2</sup>).

- El Parque Nacional de Timanfaya con las "Montañas de Fuego" (paisaje volcánico de Lanzarote). El volcán Timanfaya estuvo despidiendo lava y cenizas entre 1.730 y 1.736, cubriendo más de 200 km<sup>2</sup>; cuyas mayores elevaciones no superan los 500 m, tan sólo las peñas del Chache, junto a los riscos de Famara, destacan por sus 670 m de altitud.
- Más de 300 conos volcánicos que tachonan la isla de Lanzarote.
- La Cueva de Los Verdes.
- El Golfo
- Los Jameos del Agua.
- El Jardín de Cactus.
- El Mirador del Río.
- Salinas del Janubio.
- Haría.
- La Geria.
- Vastas extensiones de malpaís (zonas recubiertas por coladas de lava) en Lanzarote.
- Destacan las playas del Sur, como el Reducto, Guacimeta, Matagorda o Papagayo. En la zona Norte destaca la playa de Famara, frente a la isla de La Graciosa.



<sup>4</sup> Patronato de turismo de Gran Canaria

### 1.3 Posicionamiento turístico internacional de los destinos de la Región.



Canarias se erigió en el primer destino turístico de España durante los tres primeros meses del año 2003, al recibir a 2,9 millones de turistas extranjeros, lo que representa un 1,1 por ciento más con respecto al año 2002, según las cifras de Frontur. Además, la ocupación turística en Semana Santa en España se mantuvo entre el 85 y el 100%, según el secretario de Estado de Turismo.

Al comparar el precio medio del paquete de viajes ofrecido por los operadores a la isla de Gran Canaria, una de las de mayor volumen de turistas, con los que ofrecen a los destinos competidores de mayor proximidad en el arco mediterráneo, se concluye que Gran Canaria es el destino más caro: entre un 26,8% (diferencia con Bulgaria) y un 3,5% (diferencia con Marruecos).

Por el contrario, Bulgaria y Croacia se perfilan como los destinos más económicos: cada paquete a estos países cuesta respectivamente entre 227 y 217 euros menos que a Gran Canaria.

Mientras la diferencia de precios con el resto de destinos oscila entre los 187 y los 76 euros, hay que destacar que el viaje a Marruecos es solamente 30 euros más barato que el viaje a la isla de Gran Canaria.

En conclusión, cabe afirmar que la competencia a nivel internacional para Canarias, en términos de precio, se centra en la actualidad en Malta, Bulgaria, Croacia, Túnez y Turquía

Destino/TT00	TUI	Neckermann	ITS	Alltours	Precio medio
Gran Canaria	879	845	865	796	846
Egipto	679	700	667	690	684
Túnez	768	645	661	599	668
Turquía	864	655	669	681	717
Marruecos	829	804	814	-	816
Grecia	829	771	716	685	750
Chipre	764	824	763	729	770
Malta	652	641	669	675	659
Bulgaria	659	689	643	486	619
Croacia	631	653	626	605	629
Rep. Dominicana*	1315	2085	1079	1357	1459

€/Paquete

La demanda turística se ralentizó en los años 2000 y 2001, descendiendo ligeramente en el 2002, no siendo las condiciones geopolíticas tan favorables como en años pasados, habiendo un aumento en los destinos emergentes que disputan la misma demanda que el archipiélago canario.

En el 2002, Canarias fue el segundo destino turístico a nivel nacional, registrando una caída del 1,8% respecto a 2001, con 10,6 millones de turistas.<sup>5</sup>

En términos generales, la tendencia del comportamiento es de un ligero crecimiento sostenido que se viene experimentando desde principios del año 2000; aunque se apreció una clara desaceleración como consecuencia que el efecto 11-S tuvo sobre un destino que recibe en los meses de octubre, noviembre y diciembre uno de cada cuatro turistas del año. Mientras en el periodo enero-agosto Canarias acumulaba un crecimiento del 2% (ligeramente superior al registrado en el mismo periodo del año anterior), en los cuatro meses siguientes se produjo un descenso de casi el 1% (cuando un año antes se había crecido en esos meses por encima del 3%). Esta evolución a la baja en los meses de invierno recuerda la incidencia que en la temporada de invierno 99/00 tuvo sobre los flujos turísticos con destino a Canarias el efecto del cambio de milenio.

Para responder a la competencia directa que ofrece unos precios más competitivos, se han comenzado a desarrollar alternativas como el turismo rural y el de deporte con la finalidad de conseguir una diferenciación cada vez más necesaria dado que, en términos de relación calidad-precio, desde la instauración del euro en el Mercado Único, ha existido un progresivo deterioro de la misma pues se perdieron las ventajas de tener una moneda débil con respecto a las de los países origen de los principales visitantes del archipiélago lo que convertía a este destino en muy apetecible pues, para los precios vigentes, el nivel de calidad era razonablemente mejor que el de otros destinos. El euro y las consiguientes alzas continuas de precios en la hostelería, tanto en alojamiento como en restauración, han dado al traste con esta ventaja competitiva.

---

## **1.4 Una referencia a la sostenibilidad para el turismo en Canarias: la protección del territorio canario por los Organismos Nacionales e Internacionales.**

Los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, en su 16th Conferencia General, establecieron el programa interdisciplinario internacional "El Hombre y la Biosfera" (MaB).

En el marco del Programa MaB, las Reservas de la Biosfera se establecieron para promover y demostrar una relación equilibrada entre los seres humanos y la biosfera. Son designadas por el Consejo Internacional de Coordinación del Programa MaB a petición del Estado interesado, estando sujeta a la soberanía exclusiva del Estado en la que está situada y por lo tanto sometida únicamente a la legislación nacional.

Las Reservas de la Biosfera representan uno de los instrumentos más importantes para la conservación de la naturaleza y el desarrollo de las poblaciones locales. Las funciones básicas de las Reservas son la conservación, la contribución a la preservación de los paisajes, el

---

<sup>5</sup> Savia. Revista de economía y Gestión de viajes

ecosistema y las especies y que, además, se favorezca la variabilidad genética; un desarrollo económico y humano sostenible desde el punto de vista ambiental y socioeconómico y, en tercer lugar, deben proporcionar soporte a la investigación, a la gestión, la educación y el intercambio de información en materia de conservación y desarrollo.<sup>6</sup>

En la actualidad, como se ha mencionado, las Islas Canarias cuentan con tres **Reservas de la Biosfera**:

- La Palma.
- Lanzarote.
- El Hierro

Además, el archipiélago canario cuenta con la denominada Red Canaria de Espacios Naturales Protegidos, siendo Canarias la Comunidad Autónoma de España que cuenta con mayor espacio protegido. Los Espacios Naturales Protegidos constituyen el 40,4% de la superficie del Archipiélago, habiéndose constituido con el propósito de contribuir al bienestar humano y al mantenimiento de la biosfera mediante la conservación de la naturaleza y la protección de los valores estéticos y culturales presentes en los espacios naturales canarios. Su gestión trata de promover el desarrollo sostenido en el territorio, teniendo en cuenta el atractivo turístico que ejercen dichos espacios. En un conjunto diversificado en ocho categorías, suponen, en total, más de 300.000 hectáreas:

- Parques Nacionales: 27.352,00 ha
- Parques Naturales: 111.022,20 ha
- Parques Rurales: 80.400,80 ha
- Reservas Naturales Integrales: 7.492,10 ha
- Reservas Naturales especiales: 14.944,40 ha
- Monumentos Naturales: 28.972,40 ha
- Paisajes protegidos: 39.098,20 ha
- Sitios de interés científico: 1.401,90 ha.

---

## 1.5 Factores de Impacto Ambiental y Social del Turismo en Canarias.

### Aspectos Positivos Del Turismo

En Canarias, las actividades turísticas han contribuido a instaurar y consolidar en las Islas una serie de aspectos que han repercutido positivamente en el bienestar de la población y en el desarrollo del territorio canario:

---

<sup>6</sup> Viceconsejería de Medio Ambiente. Gobierno de Canarias

- ✓ Gran incremento de actividad económica.
- ✓ Incremento de posibilidad de inversión: el turismo es una acción de primera importancia para la economía, constituyendo un factor estratégico para el desarrollo de la región.
- ✓ Mejora y creación de aparcamientos públicos.
- ✓ Implantación del sistema peatonal y ciclista.
- ✓ Articulación transporte público y mejoras en nº de rutas distintas y frecuencia.
- ✓ Oportunidades de desarrollo por parte de las empresas locales.
- ✓ Mejora de la comunicación dentro y entre las islas.
- ✓ Creación directa e indirecta de puestos de trabajo, y aumento de nº de vacantes.
- ✓ Revitalización, mantenimiento y rehabilitación del medio rural.
- ✓ Recuperación de espacios naturales.
- ✓ Mejora de la calidad de vida.
- ✓ Rehabilitación y mantenimiento de monumentos históricos.
- ✓ Aumento y mejora de las relaciones internacionales.
- ✓ Crecimiento y rejuvenecimiento demográfico.
- ✓ Incorporación en cantidad y calidad de las tecnologías de la información.

## Aspectos Negativos Del Turismo

En paralelo, la falta de una planificación adecuada para controlar, de una manera sostenible, la expansión de las actividades turísticas, ha traído como consecuencia una serie de impactos negativos en el territorio y el medio que son contraproducentes para el futuro de la propia actividad.

Además de los impactos en el medio natural expuestos, cabe considerar otros factores que, con insuficiente protección, contribuyen a la degradación de Canarias como destino turístico y que ponen en peligro el mantenimiento de la calidad del destino.

### Recursos hídricos

- El vertido de las aguas residuales que se vierten en el subsuelo o en las áreas litorales.
- Salinización de los acuíferos por el fuerte consumo de agua que suponen las actividades turísticas.
- Agotamiento de los acuíferos.
- Pérdida de calidad (mineralización, intrusión de cloro marino y/o por residuos nitrogenados) por sobreexplotación. De las aguas subterráneas de los acuíferos. Canarias cuenta con unos niveles de recursos hídricos propios muy inferiores a los de otras cuencas hidrográficas españolas.
- De los 460 Hm<sup>3</sup> de recursos aprovechados en el archipiélago (datos de 1999), unos 400 Hm<sup>3</sup>, casi el 90%, son aguas subterráneas, parte de las cuales corresponden a recursos no renovables (extracción de reservas), y que los recursos provenientes de la desalación ya superan a los obtenidos de aguas superficiales en un año de precipitaciones medias.
- El vertido de aguas contaminadas, contamina los tubos volcánicos, donde hay fauna autóctona.
- La depuración de aguas residuales sigue siendo un problema importante. Actualmente sólo las dos islas capitalinas cuentan con sistemas de saneamiento aceptables, si bien algunos núcleos de las mismas siguen padeciendo carencias. En las restantes islas, hay graves carencias de colectores o abunda el vertido a cauces o al subsuelo.

- Elevada contaminación química de los suelos y acuíferos.

Consumo litros / día turistas	Consumo litros / día residentes
288	220

Fuente: Libro de las Directrices de Ordenación del Turismo, 2001

### **Contaminación atmosférica**

- Procesos industriales de producción de energía, fraccionamiento y separación de productos derivados del petróleo o de potabilización de agua de mar.
- Incineradoras de basuras, extracción de áridos y pequeñas industrias.
- Modelo energético y de transporte altamente consumidor de combustibles fósiles. Estos altos niveles de emisiones, suponen niveles de emisiones a la atmósfera de óxido de nitrógeno, monóxido de carbono y plomo.

### **Transportes**

- Alteración irreversible en el paisaje, por las construcciones de vías de comunicación.
- Contaminación química de los barcos (gas oil, pinturas, fecales, etc.).
- El aumento del tráfico marítimo de alta velocidad, produce colisiones que matan a las ballenas, delfines y tortugas, a la vez que genera contaminación acústica (que no es un problema menor, pues está disminuyendo la capacidad auditiva de nuestra fauna marina).
- Acceso incontrolado de turistas a espacios naturales. Utilización de vehículos todo terreno, mermando la superficie natural y/o destruyendo un patrimonio etnográfico como las salinas.
- Las infraestructuras de transporte entre las islas y dentro de las islas son ineficientes por el número de población flotante, habiendo una necesidad de un transporte colectivo terrestre suficiente para los movimientos tanto de autóctonos como de turistas, solventando la utilización excesiva de vehículos privados.
- El número de vehículos es de 666 por cada mil habitantes, superior en un 50% a la media estatal, y el de turismos es de 176 por cada kilómetro de carretera, un tercio por encima de la media nacional.<sup>7</sup>
- El número de kilómetros realizados por vehículo y día es superior a la media nacional.
- Las intensidades del tráfico son muy superiores a la media nacional: 155.37 veh./Km. frente 105.34 (Canarias, 1999).

### **Energía**

- Aumento de la demanda en un 20% en el consumo de energía eléctrica, por el aumento de la masa turística y por la mejora de los niveles de renta.
- Incremento del consumo de combustibles fósiles y el grado de dependencia, para la desalación del agua.

### **Infraestructuras**

- Alteración irreversible en el paisaje, por la proliferación de infraestructuras y construcciones, instalaciones turísticas de todo tipo, incluyendo las segundas viviendas.
- El fenómeno de la especulación del suelo, que ha conllevado una masiva urbanización de algunas áreas rurales, sin planificación y sin infraestructuras higiénico-sanitarias suficientes.

---

<sup>7</sup> Directrices de Ordenación General de Canarias.

- El desarrollo de la actividad turística ha supuesto un incremento de la presión sobre el medio, en la medida en que consumen recursos de forma intensiva, y requiere infraestructuras (viaria, puertos y aeropuertos), que ocupan gran parte del territorio.
- El desarrollo de infraestructuras portuarias afecta a los ecosistemas situados en las rasas intermareales y fondos infralitorales someros.
- Al destrozar la franja de litoral, se daña la reproducción y alevinaje de múltiples especies, que ven afectado su hábitat debido a la sedimentación de materiales producto de las construcciones o del cambio en la dinámica marina originado por ellas. Produce la simplificación y homogeneización del ecosistema, haciendo que desaparezcan o disminuyan enormemente numerosas especies debido a la modificación del hábitat y a la competencia con otras especies oportunistas que se ven beneficiadas.
- Las construcciones repercuten sobre la calidad de las aguas, debido a materiales químicos, contaminantes y a la turbidez y sedimentación de materiales, lo cual influye sin duda alguna sobre las especies de la zona.
- El *boom* inmobiliario está sometiendo los ecosistemas a repercusiones irreversibles.
- Extracciones en los conos volcánicos, destinado fundamentalmente a su uso en la construcción, creación de infraestructura viaria, agricultura y ornamentación de parques y jardines, llegando incluso a contabilizarse en un inventario llevado a cabo en el año 1986 por parte del Instituto Tecnológico y Geominero que, de los 140 inventariados en la isla, al menos 56 estaban parcialmente afectados al haber sido objeto de alguna extracción.

### **Residuos**

- Aumento en la cantidad de vertidos y residuos sin infraestructura suficiente como para minimizar su impacto, de tal modo que amplias zonas se convirtieron en auténticos vertederos totalmente incontrolados, provocando una agresión francamente brutal sobre el paisaje y el medio ambiente.
- Producción de residuos sólidos urbanos en un 22% sobre la media nacional.
- Vertidos ilegales en el perímetro litoral, en forma de emisarios submarinos incontrolados, con depuración nula o insuficiente, cuyos malos olores e incluso restos sólidos llegan a numerosas partes de la costa.
- El ingente consumo de recursos generador de residuos a gran escala, desborda las posibilidades de los sistemas insulares de tratamiento de residuos, lo que están llevando a pensar en soluciones como la incineración.
- Canarias es una de las Comunidades Autónomas que mayor cantidad de residuos generan por habitante. Este hecho es producto de la presencia de una importante población turística flotante.
- Los escombros y basuras vertidos en territorios no controlados, a parte de repercutir a la estética del paisaje, atrae especies como gaviotas y roedores, que pueden desplazar a los animales indígenas.

### **Flora y fauna**

- La invasión masiva de zonas naturales, provocó desde una huida de la fauna salvaje, hasta la desaparición de especies vegetales, y la acumulación de todo tipo de desperdicios. Hay una importante tasa de extinción: 65 especies de flora canaria y 170 de fauna.
- De las 12.661 especies terrestres que viven en Canarias, el 11%, es decir, 1.345, están reconocidas como introducidas. De éstas, 151 pueden considerarse como elementos invasores de la biota terrestre, en el sentido de que se han establecido en ecosistemas o hábitats naturales y constituyen un agente de cambio y amenaza sobre la diversidad biológica.
- Actividad turística de observación de cetáceos. Se ha superado la capacidad de carga del recurso natural "observación de cetáceos". Tiene que estar dentro de unos límites máximos para que se pueda ejercer sin molestar a los cetáceos.
- La degradación de hábitats costeros.



- La utilización de arena de yacimientos submarinos para solucionar la desaparición de las playas, es una técnica que afecta gravemente a estos ecosistemas.
- No hay una política de gestión integrada de los recursos naturales. Consecuencias que se traducen en una pérdida de la biodiversidad, los recursos y el suelo.
- Pérdida de masa forestal y agrícola en beneficio del turismo debido al fuerte proceso de abandono de la actividad agrícola, siendo indispensables para mantener la vegetación y para luchar contra la erosión y la desertificación. El abandono de las tierras de cultivo acelera la erosión del suelo.
- Deforestación en las zonas de mayor altitud, al ir desapareciendo progresivamente la masa forestal y por tanto los ecosistemas.
- Pérdida de espacios forestales motivados por los incendios. Anualmente se proceden una media de 18 incendios. Durante el quinquenio (1991-1995) se produjeron 92 incendios que quemaron 1.786 hectáreas, de las que 1.080 estaban en zonas arboladas.
- El tránsito y estancia de personas (acampada, windsurfing, marisqueo, baño, pesca), sobre poblaciones nidificantes y sobre el descanso y la alimentación de las aves migratorias, es perjudicial para el mantenimiento de las poblaciones.
- El suelo afectado por la erosión, es el 29%, afectando a las islas más deforestadas (Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura)<sup>8</sup>.

### **Social**

- Aumento del precio de la vivienda (presión especulativa del suelo), debido a la construcción turística.
- Expresiones y comportamientos impuestos por medios de comunicación e información, ajenos a la sociedad canaria.
- En determinadas áreas urbanas, el porcentaje de la población inmigrante supera a la autóctona.
- Repercusión del negocio turístico en empresas no locales.
- Densidad de la población de derecho, por la inmigración.
- Densidad de población de hecho (residentes + turistas). Atascos, colas...
- Presión demográfica (alto crecimiento poblacional natural y migratorio) sobre el territorio insular y, en especial, sobre el litoral y el medio rural.
- Hay escasez de suelo (el 40% está protegido como espacio natural), altos precios, presiones económicas (actividad turístico-inmobiliaria), perjudicando a la población residente.

---

<sup>8</sup> Gran Canaria Siglo XXI. Diagnóstico de situación.

---

## 2. Descripción y situación económica del sector

---

### 2.1 Introducción: situación económica de las Islas

La ubicación del Archipiélago canario en el Océano Atlántico, le confiere una condición ultraperiférica muy alejada del centro económico europeo y, por su proximidad al continente africano (unos 115 Km.), de un papel de puente en las rutas con América.

La situación de ultraperiferia condiciona de forma drástica las posibilidades para el desarrollo socioeconómico de la región. Las desventajas que la insularidad provoca en la economía de las islas se agravan por la fragmentación en siete islas, distantes entre sí, con un relieve generalmente escabroso y un clima dominado por el problema de su sequedad y escasez de agua. Todo ello induce a la segmentación de sus economías insulares y a una notable elevación de los costes de producción y comercialización.

La economía de Canarias continuó siendo dominada por la agricultura hasta los principios de los años 60. La liberalización en los años 60 permitió un reavivamiento económico, basado en el plátano, las exportaciones anuales alcanzan los 130 millones de kilogramos, más otros productos como la silvicultura y el tabaco.

La tierra de cultivo sólo ocupa el 10% de la superficie de las islas, debido al relieve muy accidentado o a la extrema aridez de algunas zonas. La mayor parte de los cultivos son de secano (cebada, trigo, vid y patatas o papas, de las que se obtienen muchas variedades).

Los cultivos de regadío son especializados y están dirigidos a la comercialización en el resto de España; los más extendidos son plátanos, tabaco y tomates tempranos.

En los últimos años se ha iniciado la exportación de frutas tropicales (aguacates, piñas o mangos) y otros cultivos de invernadero. La superficie cultivada continúa disminuyendo, de 46.500 a 43.700 hectáreas entre 1995 y 2000, debido a la atracción hacia las áreas urbanas y la ocupación del suelo agrario para edificación, urbanización e infraestructuras.

En Canarias hay poca actividad ganadera debido, en gran parte, a la escasez de pastos.

La pesca es un sector que produce una apreciable fuente de ingresos aunque ha sufrido las vicisitudes de las políticas restrictivas del gobierno marroquí en las aguas territoriales de este país. Pese a todo, es la segunda región pesquera española, alcanzándose capturas que rondan las 100.000 t al año. A partir de la pesca se han desarrollado industrias conserveras, harineras y de congelados. Además de las de derivados de la pesca, existen otras de elaboración de bebidas y conservas.

En los últimos 50 años ha tenido importancia la fabricación de cigarrillos negros y cigarros puros, aunque ha sufrido un ligero retroceso en los últimos tiempos. La instalación industrial más grande de la región es la planta de refinado de petróleo que la empresa CEPSA posee en Santa Cruz de Tenerife; es la de mayor capacidad refinera de España y abastece a numerosos clientes, entre los que se encuentran algunos países africanos.

Más importante es el crecimiento de la industria turística que pasa de 73.240 turistas en 1960 a más de 2 millones de turistas en 1975, siendo este período el de la transformación del turismo en un fenómeno de masas. Posteriormente, hasta 1.990, se define la etapa de desarrollo turístico en Canarias. Hoy, el 74,6% de la riqueza regional se produce en el sector terciario, fundamentalmente por el turismo o actividades ligadas a él.

El binomio construcción-turismo se ha articulado como el eje vertebrador y dinamizador de la economía canaria, planteando, como se ha comentado con anterioridad, problemas tales como

los procesos erosivos del medio natural, o la generación de ruidos y la emisión de gases y polvos.

La terciarización económica que conoce Canarias desde los años sesenta se analiza a partir del auge que adquiere el turismo, convertido en el motor del sector y responsable de las principales transformaciones que se producen en las Islas. De las siete islas, Gran Canaria y Tenerife son las de mayor actividad económica y peso demográfico.

Las principales actividades económicas ligadas al turismo en Canarias son las que se relacionan a continuación<sup>9</sup>:

Explotaciones económicas en las playas. Alta calidad de playas y calas, con distinta tipología de la arena: blancas, rubias y negras.

Alojamientos rurales (casas rurales, hoteles rurales, viviendas turísticas). 659 establecimientos legales con 3.721 plazas, situándose en mayor número en La Gomera, La Palma y Tenerife.

Visualización de cetáceos. Excursiones en embarcaciones para observar a las ballenas piloto (*Globicephala macrorhynchus*) y delfines mulares (*Tursiops truncatus*) que residen en las aguas del canal entre La Gomera y Tenerife.

Turismo de Congresos, convenciones e incentivos. La demanda se concentra en Tenerife (994 reuniones con 93.862 participantes), Gran Canaria (395 reuniones con 144.636 participantes) y Lanzarote (83 reuniones con 8.300 participantes).

Turismo de cruceros. Durante el invierno se registra la mayor actividad crucerista en Las Islas. En el 2001 llegaron a Canarias 413.000 pasajeros a bordo de 550 cruceros.

Turismo idiomático. Interés de aprender un idioma distinto al propio. En el 2001 llegaron a Las Islas 2.585 turistas para aprender el español. Además 2.390 residentes extranjeros o turistas de larga estancia aprovecharon su estancia para aprender el idioma. EL turista idiomático puede escoger entre 26 centros: escuelas de idiomas especializadas en español, escuelas de idiomas no especializadas en español, universidades, centros de formación en general y Escuelas Oficiales de Idiomas.

Turismo de Aventura y Temático. Senderismo, descenso de barrancos, parapente, equitación, escalada, bicicleta, espeleología o raids multiaventura.

Turismo de golf. Canarias cuenta con 15 instalaciones de golf, 9 campos de 18 hoyos y 2 son campos de 27 hoyos. La previsión de oferta de campos de golf en Canarias se sitúa en 45 para el 2012.

Turismo náutico. Actividades náuticas en tiempo de ocio: vela, motor, windsurf, submarinismo, pesca deportiva. Existen 14 puertos deportivos, 17 puertos pesqueros y/o comerciales y 10 instalaciones menores que suponen un total de 5.841 puntos de atraque de los cuales el 79% pertenecen a puertos deportivos.

Turismo de salud.(Wellness). Oferta de balnearios, tratamientos de estética y puesta en forma, con el objetivo de tratamientos de enfermedades, prevención y bienestar físico y mental. Se han identificado 22 establecimientos, siendo sólo 1 un balneario.

### Establecimientos de restauración

La restauración en el archipiélago canario ha ido incrementando el número de establecimientos de bares, cafeterías y restaurantes, teniendo un aumento en el 2.001 respecto al año 1.997 de un 34% de crecimiento en el número de cafeterías, un 24% de crecimiento en el número de restaurantes y un 12% en el crecimiento de número de bares.

---

<sup>9</sup> Elitur 2000-2006. Plan de Excelencia y Liderazgo del sector turístico en Canarias.

---

## 2.2 Situación económica del sector de la hostelería

El Sector de la Hostelería define su actividad en dos grandes bloques: Alojamiento y Restauración.

Según establece la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) el alojamiento se divide en dos subsectores: Por un lado se identifica el conformado por los dos epígrafes que corresponden a los establecimientos alojativos, es decir, el epígrafe de los *Hoteles* y el epígrafe de los *Campings y otros tipos de hospedaje de corta duración*, epígrafe este último que, en el caso de las Islas Canarias, se encuentra integrado, fundamentalmente, por los denominados establecimientos extrahoteleros que, en su mayoría, son Apartamentos Turísticos.

Por otro lado, la restauración se encuentra clasificada, según la CNAE, en tres tipos de actividad, *Restaurantes*, *Establecimientos de bebidas* y *Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas*. En cualquier caso, la última actividad no será tenida en cuenta en este estudio ya que sus objetivos se centran en la Hostelería turística.

### Ramas de actividad definidas en el estudio, según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE)

Epígrafe 551 > Hoteles

Epígrafe 552 > Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración

Epígrafe 553 > Restaurantes

Epígrafe 554 > Establecimientos de bebidas

A continuación se define la estructura del sector según el tamaño de las empresas y su distribución geográfica.

### **2.2.1 Estructura del tejido empresarial en el Sector de la Hostelería**

Como ya se ha mencionado, el sector terciario ocupa un papel muy destacado por la fuerte expansión que ha tenido en las últimas décadas el sector turístico. En la década de 1.960 se produjo una primera oleada que inició un proceso de crecimiento que aún no se ha detenido, aunque se empieza a ver una ralentización del sector. El éxito inicial provocó un gran despegue de la construcción y la creación de numerosos puestos de trabajo en los servicios turísticos o actividades que dependen de la demanda de éste. Así mismo, el turismo ha supuesto la revitalización de las poblaciones costeras y la creación de grandes complejos (playa de los Cristianos o de las Américas en Tenerife o Maspalomas en Gran Canaria, entre otros).

La estructura empresarial del sector turístico canario está integrada por numerosas empresas de pequeño y mediano tamaño. Las empresas de restauración y de ocio son, en su práctica totalidad, pequeñas empresas. Sin embargo, en las actividades hoteleras la dimensión empresarial es mayor, siendo la única actividad turística en la que juega un papel importante la mediana empresa. Algo menor es la dimensión de las empresas extrahoteleras.

El sector alojativo posee una diversidad de calidad, y 2 tipologías generales: La oferta hotelera, parahotelera, y la de los hostales (Casas de huéspedes y residencias o fondas), la oferta bajo régimen de "time sharing", cámpings y campamentos, turismo rural y la no reglada.

## Tamaño de las empresas del sector de la hostelería

En primer lugar, se presentan los datos relativos al tamaño de las empresas del Sector de la Hostelería Canario, recopilación que se ha realizado con los datos que proporciona el Directorio Central de Empresas (DIRCE) del Instituto Nacional de Estadística.

Es necesario aclarar que, actualmente, no se disponen de datos por isla sobre el tipo de empresa y su tamaño o número de asalariados, pero si se comparan los datos existentes en 2005, a nivel global del conjunto del Archipiélago, con los de ejercicios anteriores, puede afirmarse que, salvo en el caso de los alojamientos extrahoteleros, se ha registrado una tendencia de crecimiento de la oferta plasmada en el aumento constante, en el trienio referenciado, del número de establecimientos hosteleros, concretamente en los subsectores de Hotelería y Restauración.

La primera de las tablas que puede revisarse a continuación muestra que el número de establecimientos hoteleros ha crecido un 6,3 % entre 2003 y lo que va del año 2005, con un total de 32 nuevos hoteles.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE HOTELES Y DE ESTABLECIMIENTOS EXTRAHOTELEROS EN CANARIAS (2003-2005)

	Hoteles					Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración				
	2003	2004	Tasa de Variación	2005	Tasa de Variación	2003	2004	Tasa de Variación	2005	Tasa de Variación
Sin asalariados	112	102	-8,93	112	9,80	465	451	-3,01	483	7,10
De 1 a 2 asalariados	78	81	3,85	76	-6,17	286	321	12,24	340	5,92
De 3 a 5 asalariados	41	40	-2,44	44	10,00	184	186	1,09	164	-11,83
De 6 a 9 asalariados	28	37	32,14	32	-13,51	169	188	11,24	160	-14,89
De 10 a 19 asalariados	32	34	6,25	34	0,00	129	116	-10,08	118	-1,72
De 20 a 49 asalariados	70	79	12,86	80	1,27	94	89	-5,32	84	-5,62
De 50 a 99 asalariados	41	43	4,88	51	18,60	21	24	14,29	23	-4,17
De 100 a 199 asalariados	65	72	10,77	67	-6,94	13	9	-30,77	7	-22,22
De 200 a 499 asalariados	39	37	-5,13	39	5,41	4	3	-25,00	1	-66,67
De 500 a 999 asalariados	2	5	150,00	5	0,00	0	0		0	
<b>TOTAL</b>	<b>508</b>	<b>530</b>	<b>4,33</b>	<b>540</b>	<b>1,89</b>	<b>1365</b>	<b>1387</b>	<b>1,61</b>	<b>1380</b>	<b>-0,50</b>

Fuente: INE- DIRCE

Igualmente, en la tabla que figura a continuación, puede verificarse que el crecimiento en el número de restaurantes ha sido, en este período, de un 7,2 %, lo que ha supuesto un total de 410 nuevos establecimientos con respecto a la oferta existente a finales de 2003, incremento que se ha producido, casi íntegramente, entre 2004 y 2005 puesto que en el bienio 2003-2004, apenas sí se registró variación.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RESTAURANTES Y ESTABLECIMIENTOS DE BEBIDAS EN CANARIAS (2003-2005)

	Restaurantes					Establecimientos de bebidas				
	2003	2004	Tasa de Variación	2005	Tasa de Variación	2003	2004	Tasa de Variación	2005	Tasa de Variación
Sin asalariados	1.371	1.285	-6	1.556	21	3.382	3.185	-6	3.445	8
De 1 a 2 asalariados	1.848	1.874	1	2.005	7	2.376	2.407	1	2.455	2
De 3 a 5 asalariados	1.235	1.284	4	1.314	2	842	869	3	881	1
De 6 a 9 asalariados	859	857	0	829	-3	286	324	13	343	6
De 10 a 19 asalariados	235	254	8	242	-5	69	63	-9	67	6
De 20 a 49 asalariados	98	104	6	103	-1	16	28	75	22	-21
De 50 a 99 asalariados	13	20	54	19	-5	1	1	0	1	0
De 100 a 199 asalariados	7	6	-14	7	17	1	3	200	0	-100
De 200 a 499 asalariados	2	3	50	2	-33	2	1	-50	1	0
De 500 a 999 asalariados	0	0		0		0	0		0	
De 1000 a 4999 asalariados	0	0		1		0	0		0	
<b>TOTAL</b>	<b>5668</b>	<b>5687</b>	<b>0</b>	<b>6078</b>	<b>7</b>	<b>6975</b>	<b>6881</b>	<b>-1</b>	<b>7215</b>	<b>5</b>

Fuente: INE- DIRCE

En el caso de los Establecimientos de bebidas, en 2004, se registra un ligero descenso del 1 % aunque, en 2005, se produce una recuperación del 5%, lo que sitúa el crecimiento neto del trienio en un 3,4 %.

No deja de ser curioso que, habiéndose producido un estancamiento e incluso un descenso, tanto en el número de turistas que visitan este destino turístico como en los niveles medios de ocupación, como se verá más adelante en el apartado correspondiente, se arrastre una “fiebre” inversora producto del impulso de las recientes épocas de bonanza en las que se batieron todos los records históricos del turismo canario y que el sector siga manteniendo un atractivo que le otorgue ese dinamismo emprendedor, seguramente en la esperanza de recuperar e incluso de mejorar los niveles de actividad alcanzados. Sin embargo, la realidad muestra que, de seguir el ritmo de crecimiento de los últimos años, puede entrarse en una crisis producto de un sobredimensionamiento de la oferta que se ha configurado sin atender a los movimientos y tendencias advertidos por el comportamiento de la demanda.

En este sentido, vale la pena, en referencia a los hoteles, destacar, en el bienio 2004-2005, el aumento del 18,6 % registrado en el segmento de los establecimientos con más de 50 asalariados (de 50 a 99), que es el cuarto segmento de mayor importancia en el destino, así como de un 10% de los hoteles de 3 a 5 trabajadores, que es el quinto segmento. Lo que implica que el crecimiento se está produciendo en los niveles medios y medios-bajos en cuanto a tamaño de la empresa por plantilla y por capacidad alojativa. Por el contrario, remite la oferta en los segmentos de menor dimensión, pues disminuyen los hoteles de 1 a 2 asalariados (-6,17 %) y los de 6 a 9 asalariados (-13,51 %), mientras que en los segmentos de mayor dimensión, para el conjunto del trienio 2003-2005, la oferta se mantiene estable, en número de establecimientos, con pequeños incrementos escasamente significativos.

Es necesario aclarar que las cifras mostradas (DIRCE-INE), no coinciden totalmente con los datos que facilita el Instituto Canario de Estadística (ISTAC), como podrá observarse si se comparan éstas con las del siguiente apartado, registrándose diferencias que, en algunos casos, son sorprendentes (50 % en el caso de establecimientos extrahoteleros) y que pudieran deberse a diferencias en los criterios de clasificación de los distintos tipos de alojamiento y /o del uso de las fuentes de registro.

### ***Volumen de los Establecimientos Hoteleros y extrahoteleros***

Según el ISTAC y la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, actualmente, en la Comunidad Autónoma, se encuentran registrados un total de 3071 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales 553 son hoteleros y 2518 son de los considerados extrahoteleros.

	HOTELEROS					
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>CANARIAS</b>	<b>490</b>	<b>490</b>	<b>505</b>	<b>510</b>	<b>527</b>	<b>553</b>
Lanzarote	31	34	36	39	36	49
Fuerteventura	30	32	34	37	41	50
Gran Canaria	157	138	137	131	131	131
Tenerife	199	212	220	227	240	243
La Gomera	26	27	29	31	33	34
La Palma	31	31	32	30	30	29
El Hierro	16	16	17	15	16	17

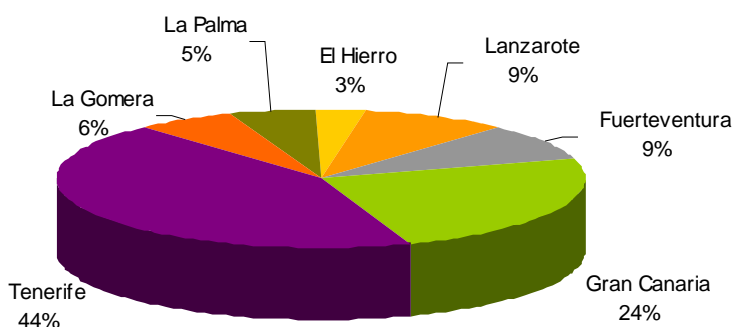
EXTRAHOTELEROS						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>CANARIAS</b>	<b>2.187</b>	<b>2.119</b>	<b>2.290</b>	<b>2.382</b>	<b>2.403</b>	<b>2518</b>
Lanzarote	211	223	229	284	280	323
Fuerteventura	112	107	108	111	112	117
Gran Canaria	680	593	672	664	671	685
Tenerife	346	334	336	340	341	343
La Gomera	358	357	402	407	409	435
La Palma	434	453	480	502	511	533
El Hierro	46	52	63	74	79	82

En las tablas anteriores puede observarse que la evolución del crecimiento de los establecimientos hoteleros, proporcionalmente, sitúa a Lanzarote y Fuerteventura como las islas más destacadas en la variación entre los años 1999 y 2004, pues han registrado ambas un crecimiento en torno a un 65 %, mientras que la Gomera ha crecido alrededor de un 30 % y Tenerife sólo lo ha hecho en un 25 %. La Palma y el Hierro se mantienen estables y es de destacar el hecho de que Gran Canaria pierde un 17 % de sus establecimientos hoteleros.

En paralelo, El Hierro se convierte en la más destacada en cuanto al crecimiento proporcional de los establecimientos extrahoteleros para el mismo período, seguida de Lanzarote con un 53 %, La Palma con un 23 % y La Gomera con un 22 %. Es curioso que Gran Canaria y Tenerife se mantienen estables con respecto al número de establecimientos de este tipo de alojamiento lo que es un indicativo de la apuesta que hacen los inversores acerca del tipo de clientela que están deseando captar pero que, a tenor de las cifras de las campañas turísticas, parece que no terminan de cumplirse los objetivos.

En los siguientes gráficos se observa su distribución porcentual por islas, para cada uno de estos dos tipos de establecimiento:

### Distribución de Establecimientos Hoteleros por Islas

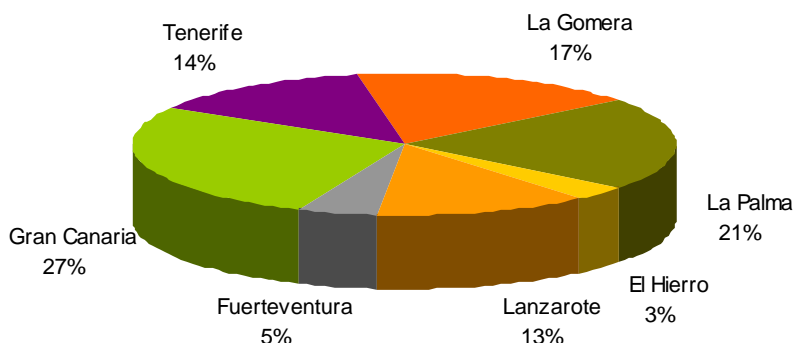


Fuente: ISTAC, Elaboración propia

En el caso de los hoteles cabe destacar la concentración del 44% en Tenerife y el 24% en Gran Canaria, que en su totalidad suponen el 68% de la oferta hotelera de las Islas. La oferta

hotelera en Tenerife supone el 41% sobre el total de los establecimientos de alojamiento de la Isla (586 establecimientos), un porcentaje superior al resto de las Islas (13.2% Lanzarote, 29,9% Fuerteventura, 16,1% Gran Canaria, 7,3% La Gomera, 5,2% La Palma y 17,8% El Hierro)

### Distribución de Establecimientos Extrahoteleros por Islas



Fuente: ISTAC, Elaboración propia

El mayor porcentaje de establecimientos extrahoteleros se registra en Gran Canaria con un 27% seguido de La Palma con un 21%, La Gomera con un 17% y Lanzarote con un 13%. En cualquier caso, la isla que tiene un tejido empresarial extrahotelero más importante respecto al total de establecimientos de alojamiento es La Palma, con un 94,8% sobre un total de 562 de establecimientos alojativos, seguido de La Gomera con un 92.7% sobre 469 establecimientos y de Lanzarote con un 86,8% sobre 372 establecimientos.

### Volumen de los establecimientos de Restaurantes, Cafeterías y Bares

En referencia a los restaurantes, cafeterías y bares, según el ISTAC y la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, actualmente se encuentran registrados un total de 17.859 establecimientos, de los que 9.994 son bares, 1.409 son cafeterías y 6.456 restaurantes.

	BARES					
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>CANARIAS</b>	<b>9.767</b>	<b>11.010</b>	<b>10.684</b>	<b>9.368</b>	<b>9.564</b>	<b>9.994</b>
Lanzarote	623	866	923	923	1.014	1.100
Fuerteventura	573	750	770	790	816	843
Gran Canaria	3.715	3.835	3.366	1.915	1.928	2.161
Tenerife	4.318	4.970	5.039	5.141	5.192	5.265
La Gomera	93	104	113	118	117	122
La Palma	397	424	425	431	445	450
El Hierro	48	61	48	50	52	53



CAFETERÍAS						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>CANARIAS</b>	<b>952</b>	<b>1.171</b>	<b>1.183</b>	<b>1.222</b>	<b>1.279</b>	<b>1.409</b>
Lanzarote	120	170	179	179	203	264
Fuerteventura	89	114	116	117	124	129
Gran Canaria	209	218	204	150	146	173
Tenerife	507	636	646	735	762	795
La Gomera	3	6	4	5	5	6
La Palma	24	27	31	33	36	38
El Hierro	0	0	3	3	3	4

RESTAURANTES						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>CANARIAS</b>	<b>5.053</b>	<b>5.989</b>	<b>6.039</b>	<b>5.948</b>	<b>6.134</b>	<b>6.456</b>
Lanzarote	518	699	744	744	815	953
Fuerteventura	304	422	428	437	459	470
Gran Canaria	1.629	1.680	1.567	1.343	1.323	1.396
Tenerife	2.383	2.965	3.033	3.142	3.248	3.337
La Gomera	77	85	96	101	103	107
La Palma	106	125	129	136	140	144
El Hierro	36	13	42	45	46	49

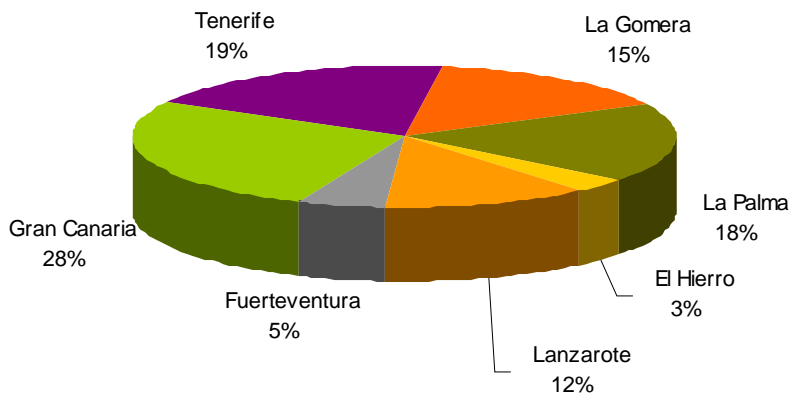
En las tablas anteriores puede observarse que la evolución del crecimiento de los establecimientos de bares, proporcionalmente, sitúa a Lanzarote y Fuerteventura como las islas más destacadas en la variación entre los años 1999 y 2004, pues han registrado un crecimiento en torno a un 76,57% y un 47,12% respectivamente, mientras que la Gomera ha crecido alrededor de un 31 % y Tenerife sólo lo ha hecho en un 21,9 %. La Palma y el Hierro solo crecen, en comparación, un 13,3% y 10,42% respectivamente. Por último destacar el hecho de que Gran Canaria pierde un 4,8 % de sus establecimientos de bar.

En paralelo, Lanzarote también se convierte en la más destacada en cuanto al crecimiento proporcional de los establecimientos de cafeterías para el mismo período, seguida de La Gomera con un 100 %, La Palma con un 58,3 % y Tenerife con un 56 %. Es curioso que Gran Canaria también destaque por su descenso con un 17,22 %.

Por lo que se refiere a los establecimientos de restaurantes, Lanzarote es el que destaca de forma más considerable con un crecimiento del 83,9% seguido de Fuerteventura con un 54,6% y Tenerife con un 40%. En La Gomera, el Hierro y la Palma el crecimiento ha sido más moderado con unos niveles que se aproximan al 37%. Gran Canaria es la única Isla, al igual que en los establecimientos de bares y cafeterías, que destaca por su descenso con un 14,3%.

En los siguientes gráficos se observa su distribución porcentual por islas, para cada uno de estos dos tipos de establecimiento:

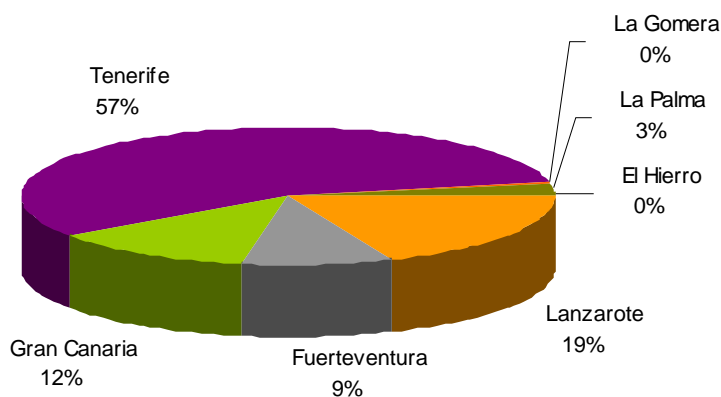
### Distribución Global de Bares por Islas



Fuente: ISTAC, Elaboración propia

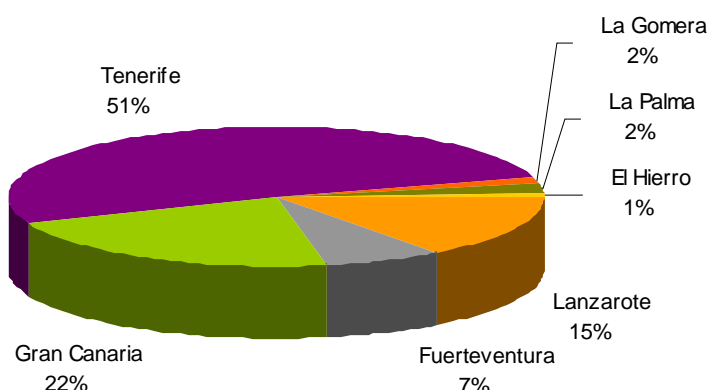
A pesar del descenso en el crecimiento de establecimientos de bares registrado en Gran Canaria, ésta sigue ocupando el primer lugar respecto al resto de las Islas con un 28%, por encima de Tenerife con un 19%, y de La Palma y la Gomera con un 18 y 15% respectivamente. Le sigue Lanzarote con un 12%, Fuerteventura con un 5% y El Hierro con un 3%.

### Distribución Global de Cafeterías por Islas



En referencia a los establecimientos de cafeterías, como se observa en el gráfico, la mayoría se encuentran en Tenerife con un 57%, seguido de Lanzarote con un 19%, Gran Canaria con un 12% y Fuerteventura con un 9%. Destacar que en las Islas más pequeñas la existencia de este tipo de establecimiento es casi imperceptible, ya que la oferta básicamente está configurada por bares y restaurantes.

## Distribución Global de Restaurantes por Islas



Fuente: ISTAC, Elaboración propia

La distribución de establecimientos de restaurante se encuentra mayoritariamente en Tenerife y Gran Canaria con un 73% sobre el global, con un 51 y 22% respectivamente. El resto de establecimientos se distribuye entre Lanzarote con un 15%, Fuerteventura con un 7% y La Gomera, La Palma, El Hierro que dispone del 5%.

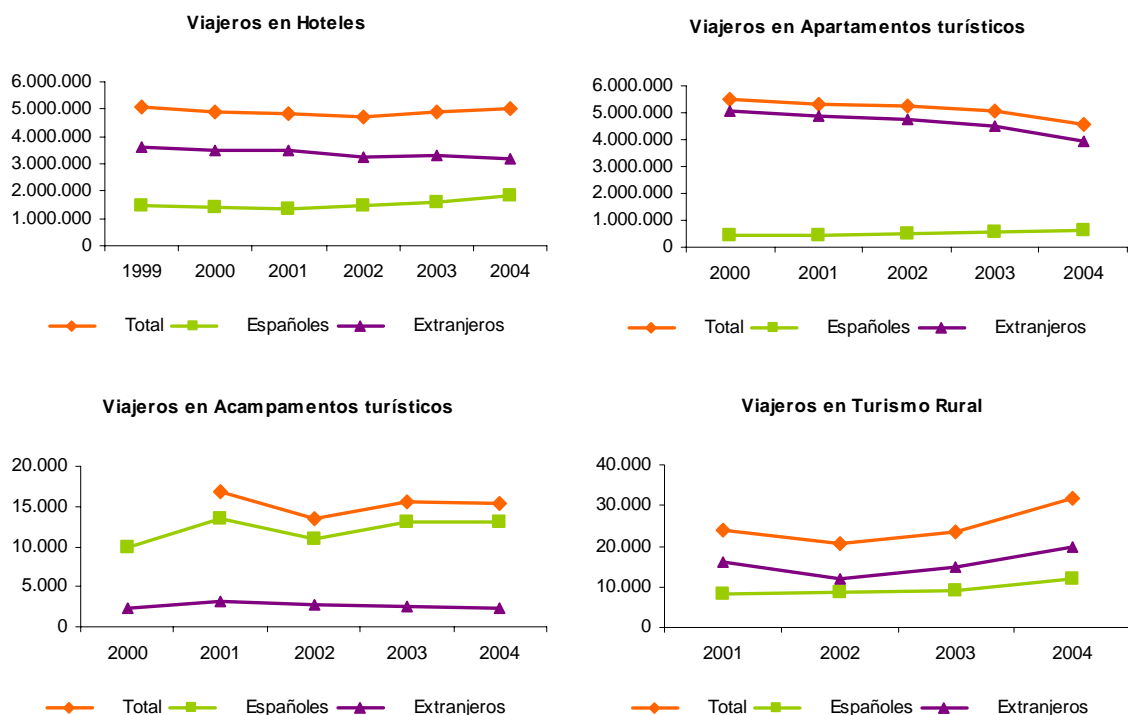
	Distribución % del tipo de establecimientos en cada Isla		
	Restaurantes	Cafeterías	Bares
Lanzarote	41%	11%	47%
Fuerteventura	33%	9%	58%
Gran Canaria	37%	5%	58%
Tenerife	36%	8%	56%
La Gomera	46%	3%	52%
La Palma	23%	6%	71%
El Hierro	46%	4%	50%

Si se tiene en cuenta la distribución de la oferta de bares, cafeterías y restaurantes por Isla, la oferta de Bares y Restaurantes en Lanzarote es parecida con 47,5% y un 41,1% respectivamente, al igual que en el Hierro con un 46% de restaurantes y un 50% de bares y La Gomera con un 46% y un 52% respectivamente. En Gran Canaria, Fuerteventura y Tenerife la oferta de bares, con un promedio del 55%, es más elevada que la de restaurantes con un promedio del 35%. Destacar La Palma donde la oferta de bares supera con creces la oferta de restaurantes con un 71 y 23% respectivamente. La oferta de cafeterías en las distintas islas es muy parecida, en ningún caso supera el 10% exceptuando Lanzarote con un punto por encima.

## 2.2.2 El Alojamiento de los Turistas en Canarias

### Volumen y tendencias de los turistas alojados

Al analizar el **volumen de turistas por alojamiento**, puede observarse, tal y como se muestra en los siguientes gráficos, que la mayoría de los turistas alojados en las diferentes modalidades son extranjeros exceptuando los acampamentos turísticos, donde el alojamiento de turistas españoles es más elevado. En este caso la afluencia de turistas oscila más que en el resto de tipo de alojamientos durante el período del 1999 al 2004.



Fuente: INE, Elaboración propia

En referencia al volumen de alojados, el hotel y los apartamentos turísticos son los que reciben un número mayor de turistas al año. El alojamiento en hoteles durante el período de 1999 y 2004 se mantiene estable aunque puede apreciarse una pequeña tendencia a la baja. Esta tendencia a la baja es más destacable en el caso de los apartamentos turísticos sobre todo en los alojados extranjeros.

En cualquier caso, hay que destacar la tendencia al alza del turismo rural, aunque el número de alojados registrados en los últimos años, esta muy por debajo de los registrados en los apartamentos turísticos u hoteles.

A continuación, según datos del Instituto Nacional de Estadística, se detalla el número de turistas alojados según el tipo de alojamiento.

	2001	2002	2003	2004
Acampamentos	16.775	13.570	15.556	15.460
Turismo rural	24.101	20.548	23.667	31.665
Hoteles	4.819.191	4.721.725	4.870.385	5.028.198
Apartamentos	5.339.462	5.246.989	5.081.236	4.591.948

Fuente: INE, Elaboración propia

Según la Encuesta de Gasto Medio del Instituto Canario de Estadística (ISTAC), un 27,93% se aloja en hoteles de 4 y 5 estrellas un 18, 59% en hoteles de 1, 2 y 3 estrellas, un 40,50% en apartamentos turísticos, un 0,73% en casa rural y el resto en casa de amigos, Time Sharing, etc.....

### Estancias medias según el tipo de alojamiento

En referencia a las estancias medias, según la Encuesta sobre el Gasto Turístico de Canarias 2004, la estancia media es de 10,16 días. Este valor engloba la estancia en cada de amigos y la oferta no regulada.. A continuación, en las siguientes tablas, se puede observar las estancias medias por tipo de alojamiento y alojados registradas en España y Las Islas Canarias, según el Instituto Nacional de Estadística y referente a la oferta regulada.

ACAMPAMENTOS				HOTELES			
	2004	2003	2002		2004	2003	2002
<b>España</b>				<b>España</b>			
Total	4,56	4,42	5,19	Total	3,51	3,65	3,72
Españoles	3,7	3,61	4,21	Españoles	2,55	2,59	2,61
Extranjeros	6,36	6,04	6,93	Extranjeros	4,88	5,02	5,1
<b>Canarias</b>				<b>Canarias</b>			
Total	4,94	4,83	7,21	Total	7,56	7,84	7,78
Españoles	2,92	3,39	4,55	Españoles	4,47	4,57	4,52
Extranjeros	15,88	12,06	18,2	Extranjeros	9,3	9,39	9,24
APARTAMENTOS TURISTICOS				TURISMO RURAL			
	2004	2003	2002		2004	2003	2002
<b>España</b>				<b>España</b>			
Total	8,69	8,89	9,12	Total	3,13	3,05	3
Españoles	6,55	6,48	6,72	Españoles	2,86	2,82	2,78
Extranjeros	9,41	9,58	9,71	Extranjeros	5,72	5,18	4,85
<b>Canarias</b>				<b>Canarias</b>			
Total	8,86	8,92	8,97	Total	8,47	9,23	7,17
Españoles	5,87	5,83	5,93	Españoles	5,7	6,83	4,16
Extranjeros	9,34	9,31	9,28	Extranjeros	10,18	10,7	9,35

Fuente: INE, Elaboración propia.

Como se puede observar en las tablas anteriores, las estancias más largas en las Islas Canarias en el 2004, se producen en los apartamentos turísticos con un promedio de 8,86 días, seguido del turismo rural con un promedio de 8,46 días y los hoteles con un promedio de 7,56 días.

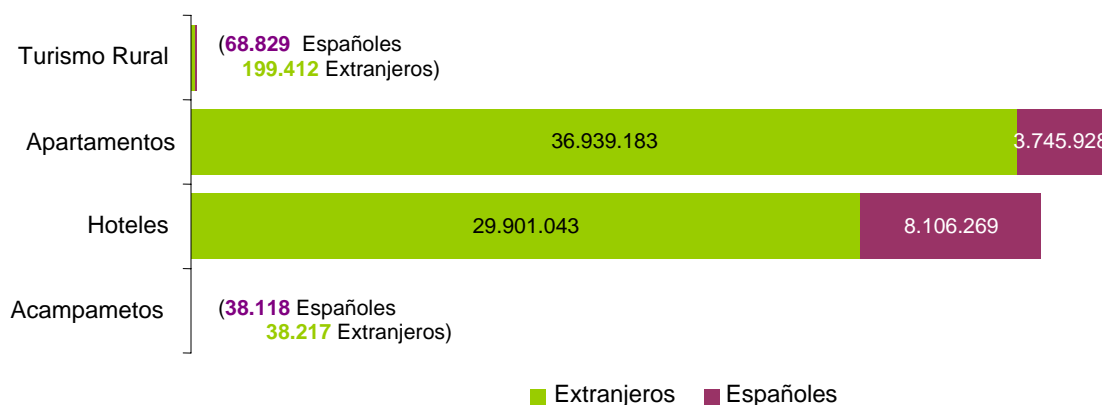
La tendencia en los últimos años (2002-2004) de la estancia media en Canarias varía según el tipo de establecimiento. La estancia media en los hoteles y apartamentos turísticos se mantiene estable en los últimos tres años. El turismo rural aumenta el promedio, de 7,17 días en el 2002 a 8,47 días en el 2004. Contrariamente, los acampamientos turísticos bajan el promedio de forma considerable, de un promedio de 7,21 días en el 2002 a 4,94 días en el 2004.

Comparativamente con España, se observa que los promedios de estancia en Canarias son superiores en general, sobre todo en el caso de los hoteles y el turismo rural donde el promedio aumenta más del doble.

### **Pernoctaciones por tipo de alojamiento**

A través del análisis del volumen de pernoctaciones por tipo de alojamiento, se confirma que la mayoría de turistas se alojan principalmente en apartamentos turísticos y en hoteles. Los extranjeros son los que se alojan más en apartamentos turísticos con un 55,1% sobre el total respecto al 33,7% de los turistas españoles. Lo mismo pasa en los hoteles donde el volumen de pernoctaciones de los turistas extranjeros es superior, con un 66,8%, que la de los turistas españoles, con un 44,6%.

#### **Núm. de Pernoctaciones por tipo de Alojamiento**



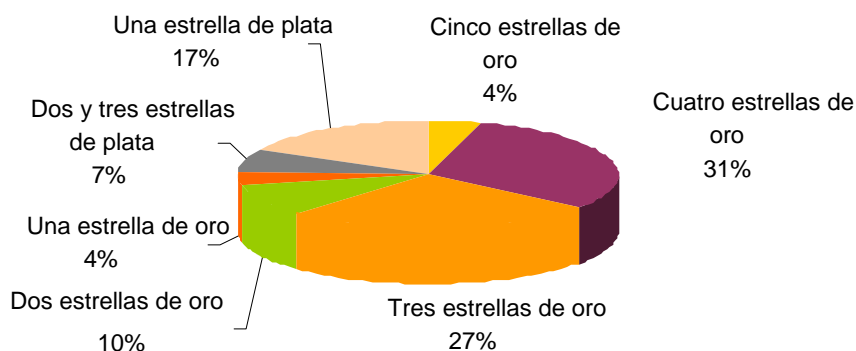
Fuente: INE, Elaboración propia

### **2.2.3 Oferta y Ocupación Hotelera**

Según las categorías establecidas en la normativa de la Secretaría General de Turismo, la oferta hotelera de Canarias se distribuye provincialmente de la siguiente manera:

	Total	Provincia Las Palmas	Provincia Sta. Cruz De Tenerife
Cinco estrellas de oro	20	7	13
Cuatro estrellas de oro	142	61	81
Tres estrellas de oro	122	55	67
Dos estrellas de oro	43	20	23
Una estrella de oro	20	11	9
Dos y tres estrellas de plata	30	11	19
Una estrella de plata	78	26	53
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>191</b>	<b>264</b>

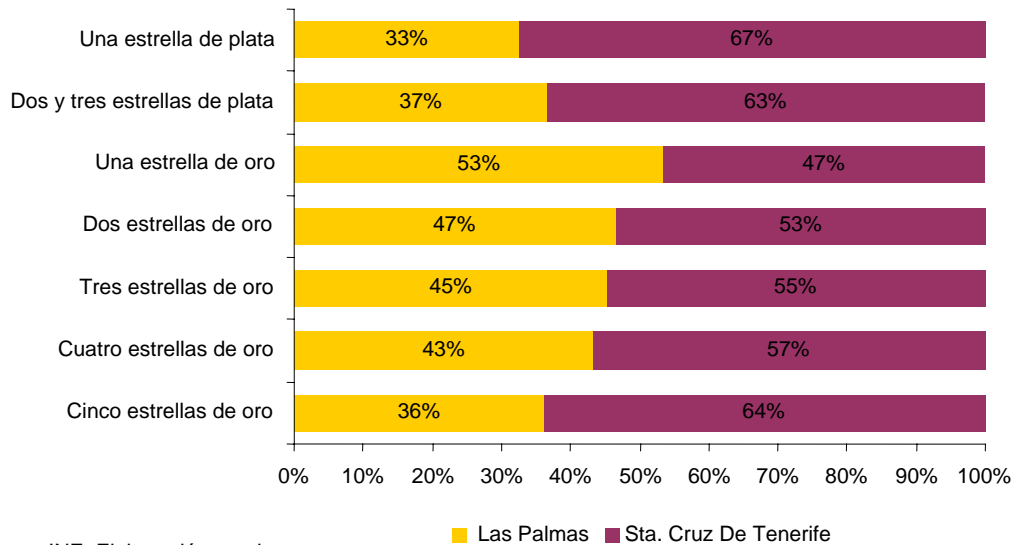
### Distribución de la oferta hotelera por categorías



Fuente: INE, Elaboración propia

La oferta hotelera en Canarias se define por el 76% de hoteles con estrellas de oro, mayoritariamente de cuatro (31%) y de tres (27%) estrellas. Ello significa que la mayor parte de la oferta hotelera puede definirse de categoría media-alta.

### Distribución de hoteles por categoría y provincia



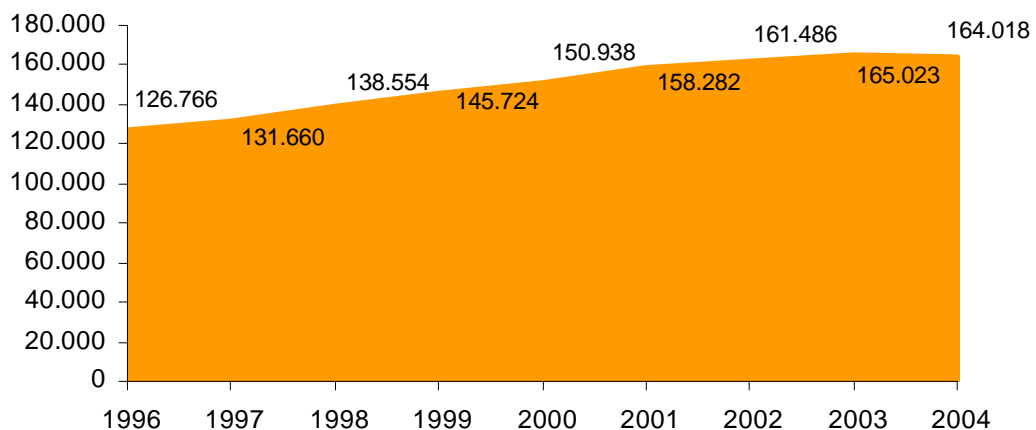
Fuente: INE, Elaboración propia

Comparativamente, Santa Cruz de Tenerife es la provincia que tiene más volumen de alojamientos de Categoría superior (Cinco estrellas de Oro,) pero al mismo tiempo es la que dispone de mayor volumen de hoteles de categoría inferior (Estrellas de Plata).

### Plazas hoteleras

Actualmente, en Canarias la oferta hotelera se concreta en 164.018 de plazas hoteleras en el 2004. En el siguiente gráfico, se puede observar cual ha sido el volumen de plazas hoteleras en los últimos años.

### Evolución de Plazas Hoteleras en Canarias



Fuente: ISTAC, Elaboración propia



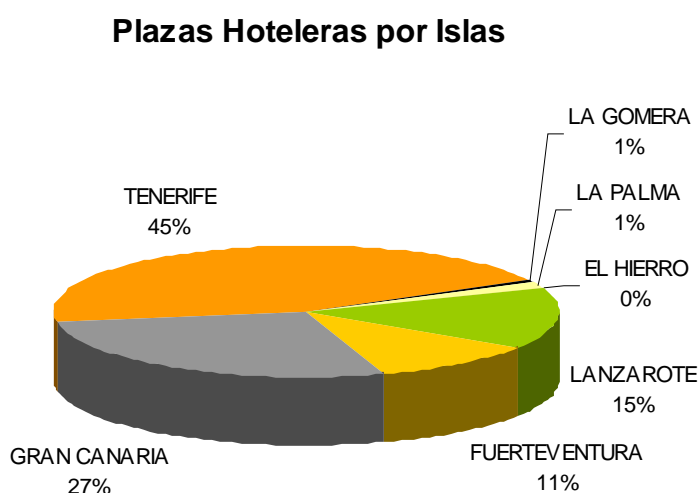
Desde 1998, la curva de plazas hoteleras ha ido en aumento como respuesta creciente demanda turística del destino de Canarias. Pero, en la actualidad, si comparamos esta tendencia con la del volumen de turistas llegados a las Islas Canarias, se puede decir que, mientras las cifras de turistas disminuyen, aunque no de forma alarmante, la creación de plazas hoteleras tiende a estabilizarse. (Ver gráfico del apartado 2.2.5 Entrada de turistas en Canarias).

A continuación se presenta el número de plazas hoteleras por isla en el que puede observarse que el mayor número de plazas se encuentra en Tenerife y Gran Canaria.

Plazas hoteleras									
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
CANARIAS	126.766	131.660	138.554	145.724	150.938	158.282	161.486	165.023	164.018
LANZAROTE	14.622	15.784	19.012	20.343	20.272	20.142	20.012	21.803	24.374
FUERTEVENTURA	12.976	12.773	13.360	14.609	14.876	17.760	17.530	18.325	17.624
GRAN CANARIA	34.526	34.543	36.462	38.715	39.393	41.549	41.659	42.363	44.349
TENERIFE	61.893	65.563	66.085	68.556	72.740	75.157	78.649	78.555	73.441
LA GOMERA	1.068	1.154	1.302	1.302	1.302	1.225	1.186	1.441	1.705
LA PALMA	1.547	1.696	2.143	2.081	2.237	2.237	2.237	2.278	2.149
EL HIERRO	134	148	190	119	119	213	213	259	376

En la tabla anterior, se puede observar que la isla que ha sufrido un mayor crecimiento de plazas hoteleras, desde 1996 al 2004, es el Hierro con una tasa del 180,6%: de 134 plazas hoteleras en 1996 a 376 en el 2004. Otras islas que han sufrido un crecimiento considerable de plazas hoteleras son Lanzarote y La Gomera con unas tasas del 66,7% y el 59,6 % respectivamente, seguidas de la Palma con un 38,9%. Tenerife y Gran Canaria como islas con mayor trayectoria en la oferta turística y las que disponen de las ciudades con más peso a nivel de negocios, son las que han sufrido en estos últimos años (1996-2004) un crecimiento más moderado con un 18,65% y un 28,45% respectivamente.

En el siguiente gráfico se puede ver la distribución de las plazas hoteleras por islas:



Fuente: ISTAC, Elaboración propia

## Precios hoteleros

Según el Instituto Canario de Estadística, el índice de precios en 2004 ha aumentado respecto al año anterior 1,6 puntos, sin presentar ninguna diferencia con el índice global España. A continuación, se presenta una tabla en la que se detallan la variación de precios por meses durante 2004.

### Índice de precios hoteleros en base 2001

	ESPAÑA		CANARIAS	
	Índice	% Variación sobre mismo mes año anterior	Índice	% Variación sobre mismo mes año anterior
2004 Diciembre	109,8	1,2	111,8	-0,2
2004 Noviembre	108,3	1,4	107,5	2,3
2004 Octubre	107,8	1,3	100,3	1,8
2004 Septiembre	110,4	1,1	97,8	0,5
2004 Agosto	116,8	2,1	100,4	0,3
2004 Julio	112,3	1,9	93,8	-0,1
2004 Junio	106,3	1,4	90,7	-1,3
2004 Mayo	105,7	1,6	94,7	0,3
2004 Abril	108	1,7	106,8	1,2
2004 Marzo	107,6	1,2	111,1	1,7
2004 Febrero	106	1	110,4	2,1
2004 Enero	105,8	1,9	107	3,8
<b>2004</b>	<b>108,7</b>	<b>1,6</b>	<b>102,7</b>	<b>1,6</b>
<b>2003</b>	<b>107</b>	<b>2,8</b>	<b>101,1</b>	<b>2,3</b>

Fuente: ISTAC

Como se puede observar en la tabla, en España los meses en los que los precios son más altos son julio, agosto y septiembre, que se corresponden a los meses de verano en que el volumen de turistas es más importante. En cambio, en Canarias los precios se mantienen constantes durante todos los meses del año, aunque cabe destacar que los meses con los niveles más altos son los de otoño invierno. Destacar, también, que los meses de verano son los únicos que tienen una variación más a la baja.

## Niveles de Ocupación hotelera

Los niveles de ocupación en los últimos años han disminuido considerablemente. Mientras en 1999 se registraba un 83.1% de media, en el año 2004 se registro un 74,5% con una diferencia de casi 10 puntos. Si se analizan los datos por islas, Gran Canaria y Tenerife son las que han sufrido menos esta tendencia a la baja.

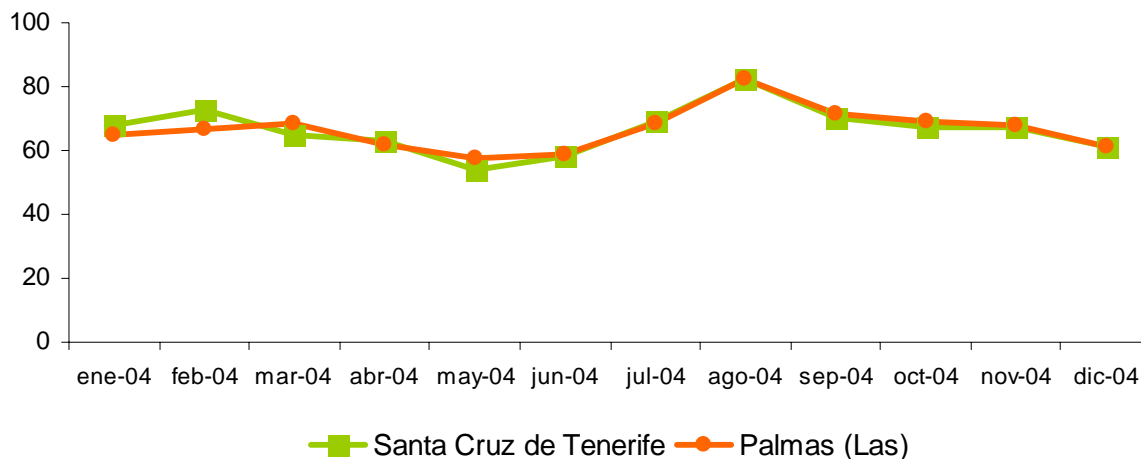
Indices de Ocupación								
AÑO	CANARIAS	LANZAROTE	FUERTE VENTURA	GRAN CANARIA	TENERIFE	LA GOMERA	LA PALMA	EL HIERRO
2004	74,5	75,3	72,1	79,8	72,3	69,9	64,8	38,2
2003	76,8	79,6	75	85,8	72	75,4	71	45,4
2002	74,8	81,3	79,5	79,1	70,5	66,5	60,9	42,4
2001	78,1	81,4	79,5	82,6	74,8	76,8	66	43,2
2000	78,5	85,9	83,6	83,4	73,3	63,8	69,1	54,7
1999	83,1	90,8	88,5	88,3	77,2	74,2	72,9	55,1
1998	82,3	89,2	86,5	88,3	76,8	73,5	67	51,5
1997	79,3	81,1	84,9	86,3	74,7	62,9	65,9	55,2
1996	79,3	80,1	85,5	86,2	74,6	66,9	69,6	54,1

Fuente: ISTAC

En los meses de julio y agosto junto a septiembre es cuando se registran los niveles más altos de ocupación, aunque a diferencia de otros destinos de 'Sol y Playa', los niveles de ocupación se mantienen el resto del año por encima del 50%.

Tras hacer una comparación del volumen de ocupación por provincia, se puede afirmar que no existe ninguna diferencia destacable.

### % Nivel de Ocupación por meses y Provincias

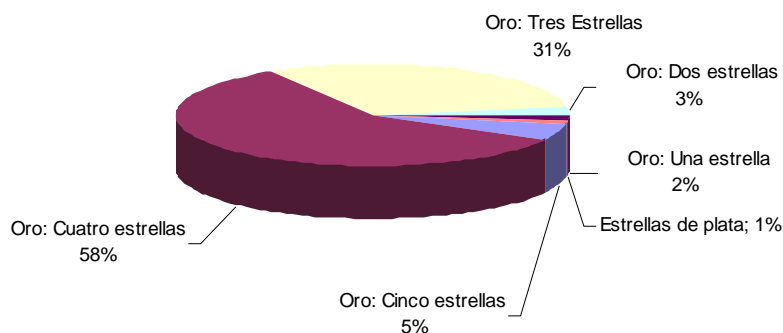


Fuente: ISTAC y INE, Elaboración propia

## Número de Pernoctaciones en Hoteles

Analizando el número de pernoctaciones en hoteles, se puede observar que más del 60% se realizan en hoteles con categoría de cuatro y cinco estrellas de oro, según la clasificación de la Secretaría General de Turismo.

### Pernoctaciones por Categorías



Fuente: ISTAC y INE, Elaboración propia

### 2.2.4 Indicadores económicos básicos de Canarias y concretamente del sector del Turismo.

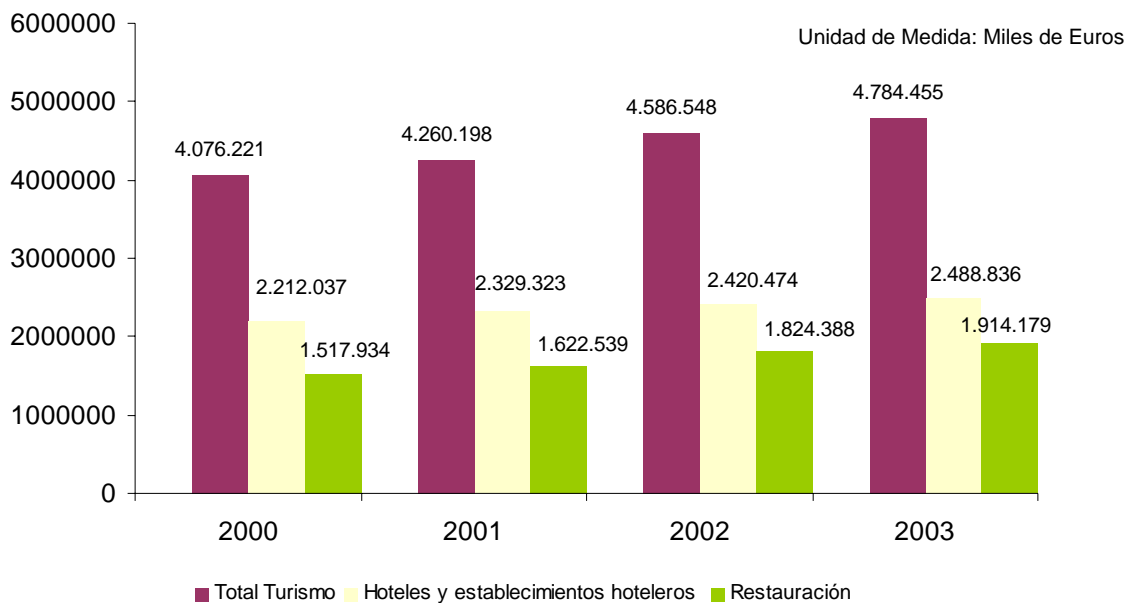
En la actualidad, según el Instituto Canario de Estadística, el Sector Servicios en 2004 (16.872.310 millones de euros a precios constantes en base 1995), representa el 80.70% del Valor Añadido Bruto del archipiélago canario (20.894.532 millones de euros a precios constantes), por lo que se puede afirmar que la economía canaria tiene una gran dependencia del turismo.

### Volumen de Negocio y de la Producción

El volumen de negocio son los importes facturados por las empresas durante el año, en referencia a los servicios prestados y la venta de bienes que son objeto del tráfico de la empresa. Es decir, se calcula como suma de las ventas netas de mercadería y de la prestación de servicios.

En el siguiente gráfico se presenta el volumen de negocio, según el Instituto Nacional de Estadística, por sede centrales en Canarias a precios corrientes:

### Volumen de Negocio por Sedes Centrales en Canarias



Fuente: INE, Elaboración propia

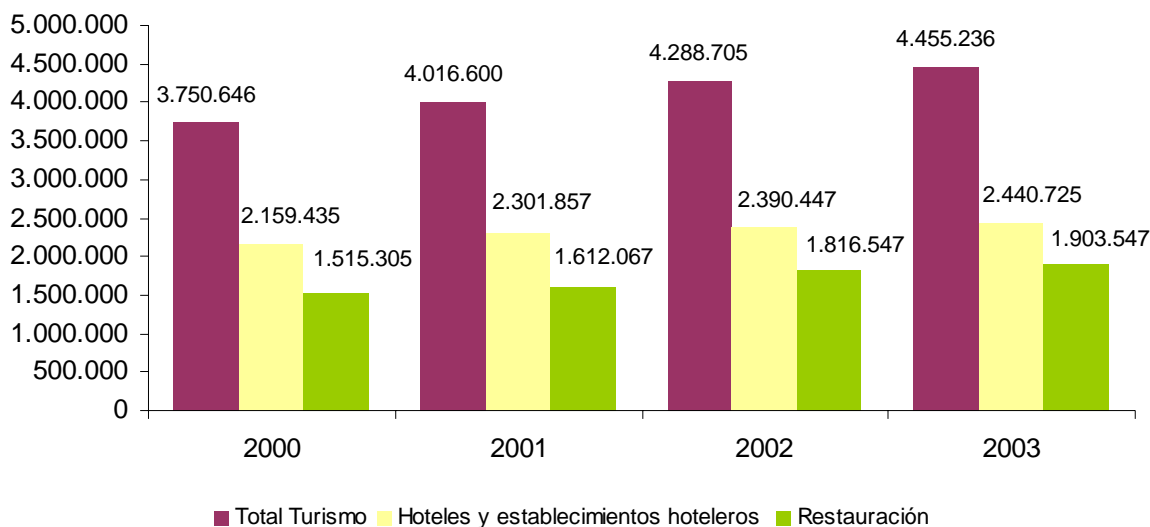
Si se analizan los datos que se presentan en el gráfico anterior sobre el volumen de negocio, se observa que, a nivel general, en los subsectores de alojamiento y restauración, se registra una tendencia de aumento constante en el volumen de negocio, más acusada en el sector del alojamiento que en el de la restauración, acorde a la evolución de los precios en el subsector de alojamiento y, por encima de los mismos, en el de la restauración, ya que la tasa de variación del IPC de Canarias en el grupo correspondiente a los gastos en Hoteles, cafés y restaurantes es de un 15% entre los años 2000 y 2004.

El volumen de la producción es el importe de los bienes y servicios producidos por la empresa durante el ejercicio, es decir el valor de la producción.

En el siguiente gráfico se presenta el volumen de la producción, según el Instituto Nacional de Estadística, por sede centrales en Canarias a precios corrientes:

## Volumen de la Producción por Sedes Centrales en Canarias

Unidad de Medida: Miles de Euros



Fuente: INE, Elaboración propia

Comparando los valores de la producción con los de negocio se puede concluir que en ambos casos la línea es ascendente, es decir que aumenta de forma progresiva en términos de precios corrientes, evolucionando de manera distinta, en términos reales, la hotelería con respecto a la restauración, como ya se ha mencionado.

La Hotelería presenta un crecimiento real prácticamente nulo (alrededor de un 2% en el período analizado) debido a que los precios han sido contenidos y, en muchos casos minorados dada la situación de estancamiento en la demanda, a la competencia de destinos emergentes del arco Mediterráneo y al gran poder de negociación de los Touroperadores así como a la dependencia de la hotelería canaria sobre los mismos en cuanto a la comercialización de sus camas.

Por el contrario, la restauración presenta un crecimiento que, en términos reales, se situaría en torno a un 11% durante el período, alcanzando una media de más de 2 puntos porcentuales por ejercicio económico. Los precios de la restauración han crecido por encima del índice y, el gasto medio por turista y día en destino, todo y estancarse y con una cierta tendencia a la disminución, presenta una fuerte inclinación precisamente hacia el consumo en la restauración, lo que ha supuesto unos buenos resultados para este subsector.

### Valores añadidos a precios de mercado y al coste de los factores

El valor añadido se puede considerar a precios de mercado o al coste de los factores. En el caso de su consideración a precios de mercado, el valor añadido es igual al valor de la producción menos los gastos de explotación distintos a los destinados a la reventa.

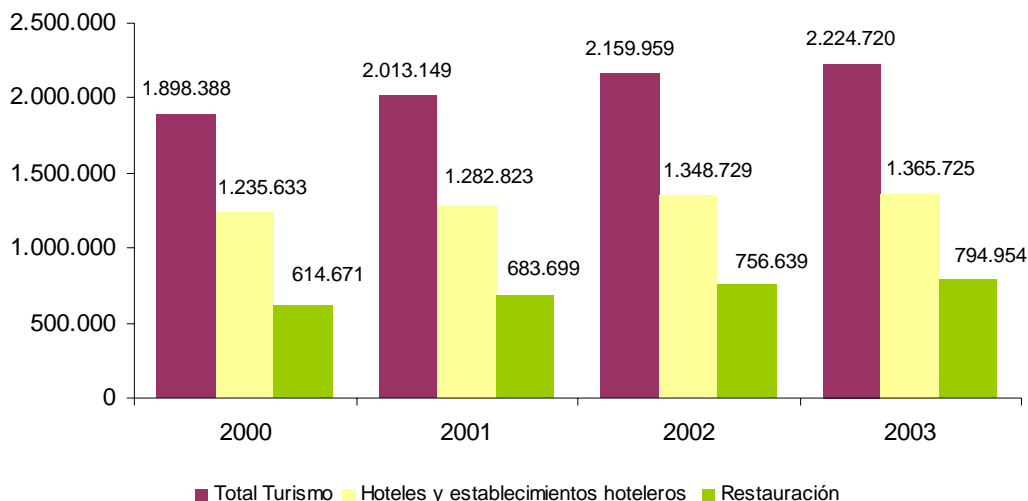
A través del valor añadido a precios de mercado, deduciendo todo los impuestos ligados a la producción y a los productos, y sumando las subvenciones de explotación se obtiene el valor

añadido al coste de los factores que es lo que se distribuye en forma de rentas para retribuir a los factores de la producción, capital y trabajo.

En los siguientes gráficos se presentan los valores añadidos a precios de mercado y al coste de los factores, según el Instituto Nacional de Estadística, por sede centrales en Canarias a precios corrientes:

### Valor añadido a precios de mercado por Sedes Centrales en Canarias

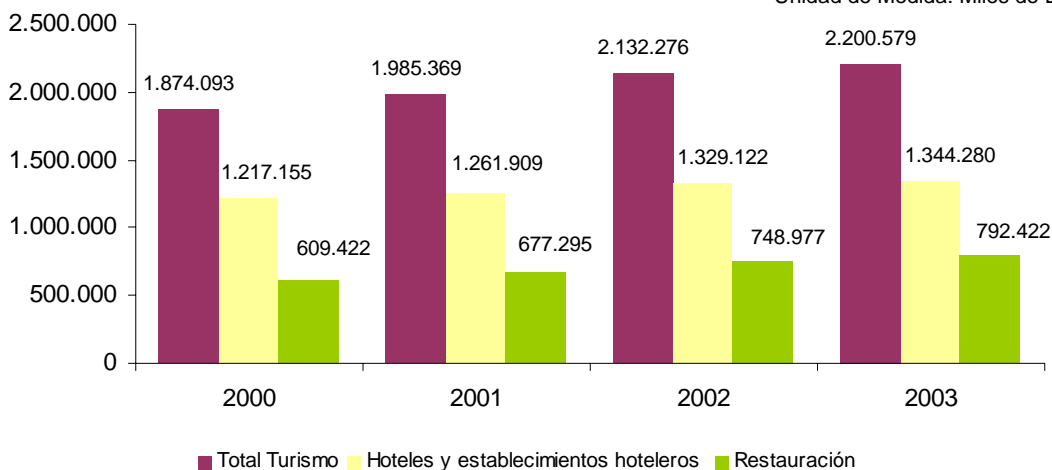
Unidad de Medida: Miles de Euros



Fuente: INE, Elaboración propia

### Valor añadido al coste de los factores por Sedes Centrales en Canarias

Unidad de Medida: Miles de Euros



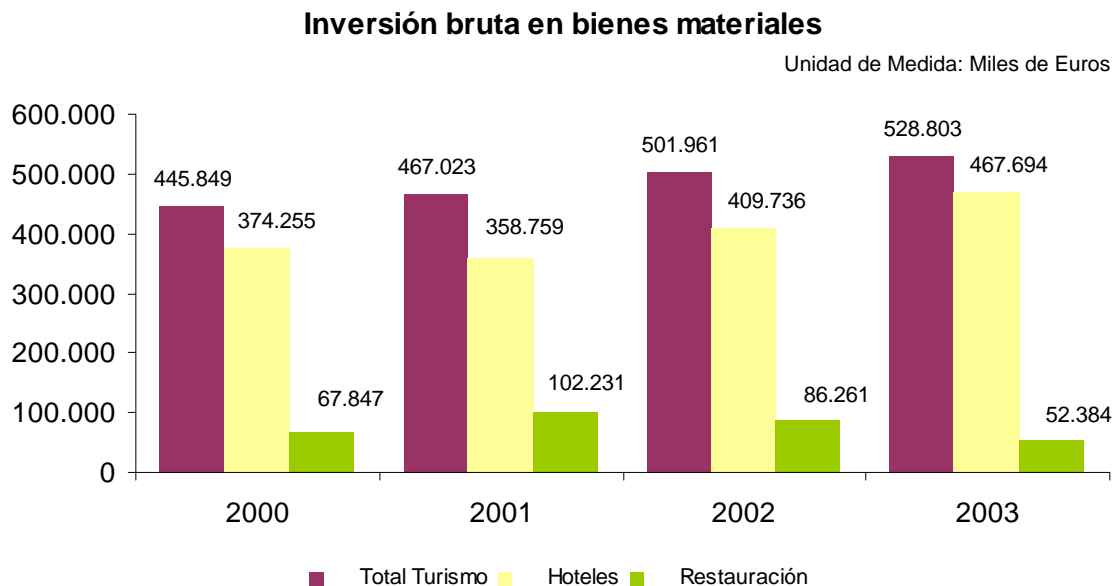
Fuente: INE, Elaboración propia

En cualquier caso, se observa que el valor añadido, ya sea a precios de mercado o al coste de los factores, presenta una evolución ascendente, como las magnitudes anteriores, acorde a la evolución de los precios y con el mismo desequilibrio, en términos reales, a favor de la

restauración mientras se significa el casi nulo aporte del sector alojativo al crecimiento real de la hostelería canaria.

### ***Inversiones brutas en bienes materiales***

En el siguiente gráfico se presentan las inversiones brutas en bienes materiales, según el Instituto Nacional de Estadística, por sede centrales en Canarias a precios corrientes:



Fuente: INE, Elaboración propia

Mediante la inversión bruta se puede determinar que las expectativas del sector, sobre todo el hotelero, son buenas ya que suponen el 88.4 % del total de las inversiones, con un importante crecimiento. Por otro lado también destacar el descenso desde 2001 en la actividad de restauración disminuyendo del 2002 al 2003 un 39,27%.

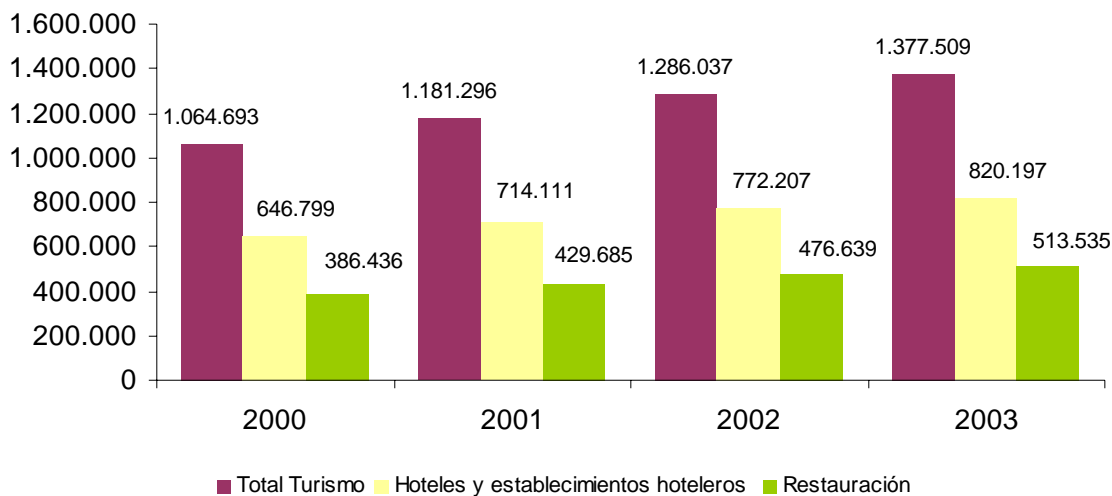
### ***Gastos de Personal***

En el siguiente gráfico se presenta el gasto de personal, según datos del Instituto Nacional de Estadística, por sede centrales en Canarias a precios corrientes:



## Gastos de personal

Unidad de Medida: Miles de Euros



Fuente: INE, Elaboración propia

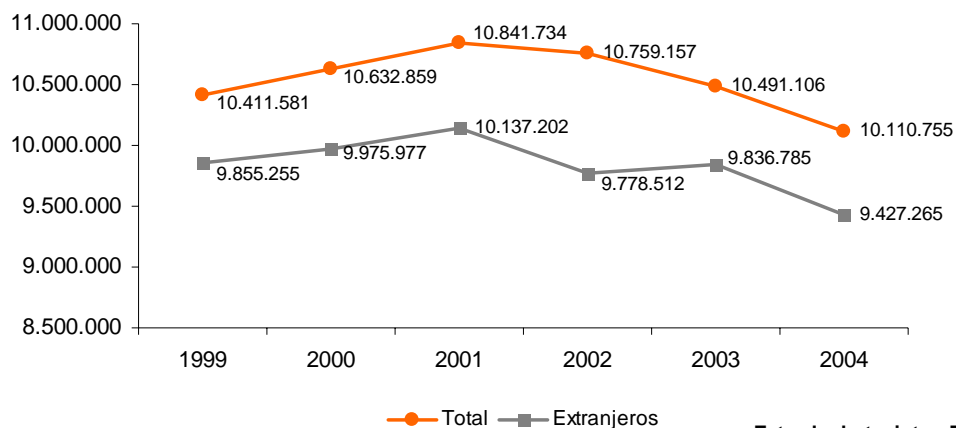
Los gastos de personal han ido en aumento tanto en el sector del turismo en general como en las actividades de alojamiento y restauración. En términos globales, la tasa de crecimiento de los gastos de personal se sitúa en el período (2000 – 2003) por encima del 29%, es decir, 16 puntos porcentuales por encima de la inflación acumulada del sector en el mismo período. Ello es indicativo, por un lado de una ganancia real del poder adquisitivo de las rentas sectoriales (de los trabajadores y los empresarios del sector, salarios y beneficios), en un sentido global, y, por otro, de un posible incremento del número de trabajadores ocupados en correlación al crecimiento de la actividad que, fundamentalmente, se habría producido en la parte de actividades de restauración, pues según los datos del Observatorio Canario de Empleo (OBECAN) la cifra de trabajadores del sector pasó de los 81.250 del año 2000 a los 99.225 del año 2003, suponiendo un incremento de algo más de un 22%.

### Entrada de turistas en Canarias

Aunque el turismo en Canarias ha supuesto el motor de su economía, en los últimos años se ha manifestado una ralentización del crecimiento del turismo, observable en varios de los indicadores que se presentan en el estudio, entre ellos el volumen de turistas entrados en Canarias, sobre todo los extranjeros. Esto puede deberse a que Canarias compite con otros destinos de 'Sol y Playa', como el Caribe, Brasil etc. donde actualmente los tour operadores lanzan precios realmente competitivos.

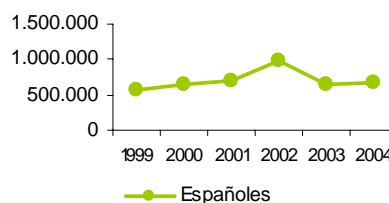
En cualquier caso, Canarias sigue siendo uno de los principales destinos mundiales especializados en la oferta de Sol y Playa; durante el 2004 las Islas han recibido un **total de 10.110.755 turistas** de los cuales un 93,24% eran extranjeros.

### Entrada de turistas en las Canarias



Fuente: ISTAC y INE

### Entrada de turistas Españoles



Como se puede observar en el gráfico, el volumen de turistas en los últimos años, desde el 1999 al 2004, ha disminuido de forma constante, desde el 2001, pero a un ritmo muy lento pero que no deja de ser alarmante. Aunque se observan algún brote de recuperación, en el caso de entrada de turistas extranjeros en 2003, la tendencia general sigue siendo a la baja, en el 2004 se obtiene un variación respecto el 2003 del -4,6%.

Por otro lado la entrada de turistas españoles es más constante a lo largo del periodo con una tendencia ascendente en la que 2002 fue el año en que se recibieron más turistas españoles. En cualquier caso, los turistas españoles siguen siendo minoritarios pero alivian y compensan, en parte el descenso registrado.

Para analizar de forma más concreta la entrada de turistas extranjeros, a continuación se presenta una tabla donde se indica el volumen de turistas extranjeros en Canarias según su origen y la variación interanual.

			1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
TOTAL	Número		9.349.152	9.855.255	9.975.977	10.137.202	9.778.512	9.836.785	9.427.265
	Variación Interanual (%)		10,85	5,41	1,22	1,62	-3,54	0,6	-4,16
	Variación Acumulado (%)		10,85	5,41	1,22	1,62	-3,54	0,6	-4,16
ALEMANIA	Número		2.865.381	3.027.949	2.920.164	2.906.576	2.692.920	2.743.993	2.537.342
	Variación Interanual (%)		3,58	5,67	-3,56	-0,47	-7,35	1,9	-7,53
	Variación Acumulado (%)		3,58	5,67	-3,56	-0,47	-7,35	1,9	-7,53
GRAN BRETAÑA	Número		3.296.080	3.519.406	3.713.980	3.943.306	3.958.135	4.060.434	3.878.666
	Variación Interanual (%)		17,96	6,78	5,53	6,17	0,38	2,58	-4,48
	Variación Acumulado (%)		17,96	6,78	5,53	6,17	0,38	2,58	-4,48
HOLANDA	Número		454.938	516.168	516.394	511.515	492.046	480.829	440.923
	Variación Interanual (%)		18,65	13,46	0,04	-0,94	-3,81	-2,28	-8,3
	Variación Acumulado (%)		18,65	13,46	0,04	-0,94	-3,81	-2,28	-8,3
FRANCIA	Número		195.980	195.544	164.103	145.766	139.925	143.198	118.312
	Variación Interanual (%)		0,25	-0,22	-16,08	-11,17	-4,01	2,34	-17,38
	Variación Acumulado (%)		0,25	-0,22	-16,08	-11,17	-4,01	2,34	-17,38
SUECIA	Número		436.730	464.999	535.528	506.394	458.519	357.650	351.321
	Variación Interanual (%)		9,25	6,47	15,17	-5,44	-9,45	-22	-1,77
	Variación Acumulado (%)		9,25	6,47	15,17	-5,44	-9,45	-22	-1,77
OTROS PAISES	Número		2.100.043	2.131.189	2.125.808	2.123.645	2.036.967	2.050.681	2.100.701
	Variación Interanual (%)		10,84	1,48	-0,25	-0,1	-4,08	0,67	2,44
	Variación Acumulado (%)		10,84	1,48	-0,25	-0,1	-4,08	0,67	2,44

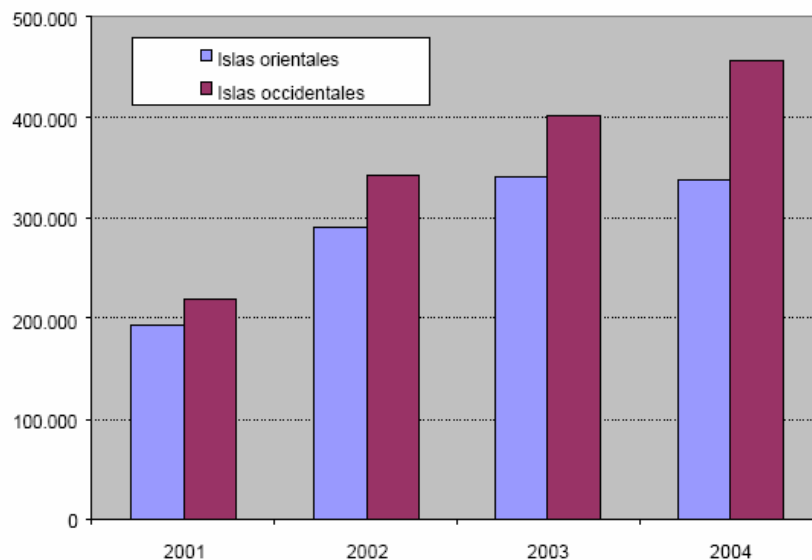
Fuente ISTAC

El volumen de turistas extranjeros es mayoritariamente de la Unión Europea, sobre todo de Alemania y Reino Unido, aunque el volumen de entrada de éstos últimos ha disminuido. Según los datos obtenidos del Instituto Canario de Estadística, en 2004 se obtienen una variación respecto a 2003 de un -7.53% y -4.48% respectivamente.

### Llegada de Turistas

Aunque el transporte más utilizado es el avión, según el Centro de Estudios Superiores, en 2004, llegaron a Canarias 793.619 cruceristas, que suponen el 23% de toda España. El crecimiento de este tipo de turismo, a pesar de que se realiza mediante la fórmula de un paquete con todo incluido, puede suponer un aumento del gasto turístico en Canarias en restauración, bares, cafeterías y comercio.

### Pasajeros de Crucero en Canarias



Fuente: Puertos del Estado

Fuente: Consejo de Estudios superiores

Es importante también hacer referencia a las compañías de bajo coste que actualmente no operan en Las Canarias pero a nivel español han supuesto el 20% del gasto turístico y concretamente, en el caso de los turistas extranjeros, el 27%. La incorporación de las Canarias en los destinos de las compañías de bajo coste podría suponer un cambio en el sector y el tipo de demanda de los turistas.

## 2.2.5 Gasto Turístico

Según la Encuesta de Gasto Turístico de 2004, entre Canarias, Baleares y Catalunya se concentra el 60% del gasto turístico total, siendo Canarias el segundo destino en volumen de turistas pero el primero en gasto turístico, como consecuencia del mayor gasto medio realizado por los turistas extranjeros, que representan un 25% del de España, según el Instituto de estudios Turísticos.

Aunque Canarias es la Comunidad Autónoma con mayor gasto por turista y día, 91.09 euros, también es la que presenta niveles más altos de gasto turístico en origen, derivado básicamente de los paquetes ofertados por los tour operadores y las ofertas del todo incluido.

### Gasto medio por turistas

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
TOTAL	85.25	95.62	95.62	99.95	102.38	103.35	91.09
EN ORIGEN	53.66	62.05	60.06	62.93	64.69	65.52	55.18
EN CANARIAS	31.59	33.57	34.72	37.02	37.69	37.83	35.91

Fuente el ISTAC

Unidad de Medida: Euros

El gasto medio por persona y día en Canarias también varía según el tiempo de estancia del turista. Aunque Canarias es un destino de estancias largas, 10,61 días de media por persona, el gasto medio en el destino aumenta a medida que la estancia es más corta.

GASTO MEDIO EN ORIGEN PERSONA Y DÍA (EUROS)	
[1 - 7 DÍAS]	80,45
[8 - 14 DÍAS]	58,85
[15 - 21 DÍAS]	46,7
[+21 DÍAS]	35,69

Fuente: ISTAC

Otros aspectos a tener en cuenta de la Encuesta de Gasto Turístico del ISTAC es que la mayoría de turistas de las Canarias repiten destino, por lo que se puede deducir que la satisfacción de los turistas es buena. Además, si se analizan otros datos de la Encuesta, la mayoría de los turistas opinan que la relación Calidad-Precio es normal (65%) o incluso barata (7,72%), solo un 36,64% considera la Calidad Precio cara (22.92%) o muy cara (3.72%). Además, el 97,33% recomendaría las Islas Canarias como destino de vacaciones y el 94,56 % repetiría destino.

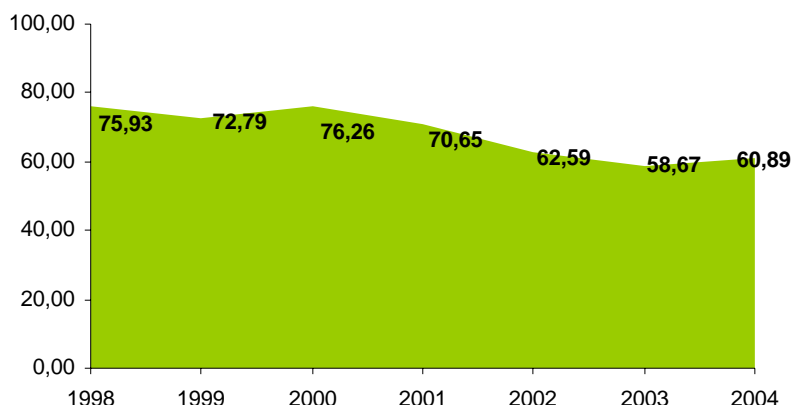
## Gasto en Origen

El hecho es que más del 50% del gasto es en origen y ello es debido a la oferta de paquetes turísticos. Si se comparan los niveles de gasto en origen con la nacionalidad de los turistas, como puede observarse en la siguiente tabla, los belgas son los que tienen un nivel más alto de gasto medio en origen con un 69% , seguidos de los alemanes, con un 68%, sobre el total del gasto, respectivamente. El Reino Unido gasta un 56% sobre el total del gasto en origen, ocupando el cuarto lugar de los países que menos gasto turístico hacen en origen, como puede observarse en la siguiente tabla:

<b>Gasto en origen por país (Euros)</b>			
	<b>Total</b>	<b>En Origen</b>	<b>% Origen</b>
Bélgica	108,89	75,17	69%
Alemania	85,59	58,17	68%
Italia	103,03	69,28	67%
Austria	93,74	62,46	67%
Republica Checa	85,2	55,34	65%
Francia	104,31	67,47	65%
Holanda	93,09	60,09	65%
Suiza	113,18	72,81	64%
Suecia	97,05	60,88	63%
Finlandia	99,59	61,17	61%
Dinamarca	107,04	65,6	61%
España	115,12	68,88	60%
Otros	116,82	69,24	59%
Rusia	115	66,32	58%
Reino Unido	83,58	46,47	56%
Noruega	100,83	55,96	55%
Portugal	95,92	49,61	52%
Irlanda	100,57	50	50%

En cualquier caso, en el siguiente gráfico puede observarse que la tendencia a las reservas de viajes vía Touroperadores es a la baja, aunque de forma paulatina y todavía no demasiado significativa. Este aspecto es importante ya que puede significar un cambio en las estrategias de comercialización del destino turístico que deberían afrontar los empresarios y las asociaciones del sector para mejorar la captación y fidelización de los clientes del archipiélago y tratar de incrementar los porcentajes del gasto en destino.

### % de Reservas a través de Tour Operadores



Fuente ISTAC, Elaboración Propia

### Gasto en Destino

En referencia al gasto en destino, según la Encuesta de Gasto turístico del Instituto Canario de estadística, se puede decir que, la mayor parte del gasto en destino es en restaurantes con una media 9.58 euros al día y en las compras en supermercados con una media de 6.30 euros al día, seguido de las Compras no alimenticias con 4.80 euros.

GASTO MEDIO PERSONA Y DÍA EN CANARIAS (EUROS)	
TOTAL	35,91
C1: ALOJAMIENTO.	0,29
C2: EXTRAS DENTRO DEL ALOJ.	1,14
C3: TRANSPORTE PÚBLICO.	2,16
C4: ALQUILER VEHÍCULOS.	2,56
C5: EXCURSIONES ORGANIZADAS.	2,11
C6: OCIO.	1,69
C7: ALIMENTACIÓN EN SUPERM.	6,3
C8: DISCOTECAS.	1,39
C9: COMPRAS NO ALIMENTICIAS.	4,94
C10: RESTAURANTES.	9,58
C11: SERVICIOS PERSONALES.	0,97
C12: INVERSIONES	0,16
C13: FARMACEÚTICOS	0,85
C14: OTROS GASTOS	1,76

### 3. Población

La población, en especial en las regiones insulares, tiene un protagonismo mucho más condicionante que en los territorios continentales. La región ultraperiférica europea más poblada y con mayor tendencia a crecer es el Archipiélago Canario, que supera a la Isla Reunión, segunda en tamaño poblacional, en más de un millón de habitantes. Ninguna otra región ultraperiférica aumentó su población como lo ha hecho Canarias en los últimos años (10% de variación entre 1996 y 2001; Isla Reunión lo hizo un 5%). En el conjunto estatal español y en la Unión Europea, el aumento poblacional de Canarias ha sido paradigmático.<sup>10</sup>

El crecimiento del sector turístico, el desarrollo del comercio, la expansión de multinacionales, o el notable incremento del sector público, que provoca la llegada de un importante número de funcionarios peninsulares, son algunas de las explicaciones de las variaciones en el número de habitantes en Canarias en las dos últimas décadas.

En 1.965, en Las Islas Canarias, había una población de derecho de 1.060.993 habitantes, según el Instituto Canario de Estadísticas (Estadísticas Básicas de Canarias) llegando en 2.004 a una población de 1.915.540 habitantes.

La población canaria aumentó entre 1.940 y 1.991 en un 120%, situando su densidad de población en casi 220 habitantes por km<sup>2</sup>, muy por encima de la media española.

A partir de los años 80, se presenta una población característica de los países más desarrollados, una estructura demográfica de Canarias propia de cualquier sociedad moderna, con pocas diferencias respecto a las tendencias observadas en el conjunto español y en otros países europeos. Las diferencias se centran en una mayor juventud tradicional de la población canaria y un envejecimiento iniciado con cierto retraso en comparación con la media nacional, aunque estas diferencias pueden variar dependiendo de los flujos migratorios y sus características.

#### Volumen de Población y lugar de nacimiento

A tenor de los datos demográficos, puede decirse que, en Canarias, la población se encuentra en una fase de crecimiento moderado aunque hay que destacar el crecimiento de la población nacida en el extranjero.

La población de origen inmigrante tiene una tendencia creciente y es la explicativa del incremento global ya que la población de origen autóctono e incluso la que aporta el movimiento migratorio procedente del resto de España apenas ha registrado variación.

Distribución de la población según su origen

	TOTAL	CANARIAS	Mismo municipio	Otro municipio	Otra isla	RESTO ESPAÑA	OTRO PAÍS
2004	1.915.540	1.501.737	964.472	437.492	99.773	174.817	238.986
2003	1.894.868	1.494.272	964.718	431.185	98.369	173.277	227.319
2002	1.843.755	1.480.576	961.106	422.684	96.786	174.713	188.466

Fuente: ISTAC y INE

En 1991, había un 11 por ciento de la población de hecho de las Islas que había nacido en otra Comunidad Autónoma o en el extranjero y casi una cuarta parte de la población de derecho, el

<sup>10</sup> Borrador del diagnóstico: Población e inmigración en Canarias.

22,3%, residía en un municipio diferente del de su nacimiento. Tanto el crecimiento económico, como el aumento de la planta alojativa turística, demanda una mano de obra que al no ser cubierta por la población local, provoca un aumento en inserción laboral y social de la inmigración entre 1991 y 2004. Actualmente, la población de hecho nacida en el extranjero o en otra comunidad es del 21%, 10 puntos por encima que en 1991, destacando el crecimiento de la población de origen extranjero con un 26,8 % entre el 2002 y el 2004.

### Distribución de la población según su origen por islas

2004	CANARIAS	Lanzarote	Fuerteventura	Gran Canaria	Tenerife	La Gomera	La Palma	El Hierro
<b>TOTAL</b>	<b>1.915.540</b>	<b>116.782</b>	<b>79.986</b>	<b>790.360</b>	<b>812.839</b>	<b>21.220</b>	<b>84.282</b>	<b>10.071</b>
<b>CANARIAS</b>	<b>1.501.737</b>	<b>70.566</b>	<b>41.867</b>	<b>665.937</b>	<b>629.685</b>	<b>17.094</b>	<b>69.100</b>	<b>7.488</b>
Mismo municipio	964.472	38.566	19.511	463.920	377.356	13.049	47.654	4.416
Otro municipio de la isla	437.492	21.590	9.939	183.770	202.028	1.822	17.292	1.051
Otra isla de Canarias	99.773	10.410	12.417	18.247	50.301	2.223	4.154	2.021
<b>RESTO DE ESPAÑA</b>	<b>174.817</b>	<b>21.716</b>	<b>20.462</b>	<b>58.269</b>	<b>68.717</b>	<b>967</b>	<b>4.067</b>	<b>619</b>
<b>OTRO PAÍS</b>	<b>238.986</b>	<b>24.500</b>	<b>17.657</b>	<b>66.154</b>	<b>114.437</b>	<b>3.159</b>	<b>11.115</b>	<b>1.964</b>

Fuente: ISTAC

Fuerteventura, con un 22% de extranjeros residentes y Lanzarote, con 21% representan los lugares más significativos de este movimiento migratorio. Son espacios socioeconómicos no preparados para recibir el flujo constante de inmigrantes que esta llegando, ni tampoco están en condiciones de afrontar el impacto cultural de verse numéricamente sobrepasados por residentes foráneos.

En Fuerteventura, la población residente de origen distinto al canario, representa un 47,7% sobre el global de la población. Si comparamos los datos entre lugar de origen y lugar de residencia, nos encontramos con que el 22% de extranjeros son de origen extranjero y el 19% son nacidos en otra Comunidad Autónoma.

En el caso de Lanzarote, el porcentaje de habitantes no-canarios es del 39,6%. Estas dos islas (Fuerteventura y Lanzarote), son las que tienen más presión tanto por parte de turistas de los turistas como de la inmigración, estando el crecimiento de las demás islas estancándose. Estas dos islas han tenido un aumento en la densidad del 80% en Fuerteventura y del 58% en Lanzarote, durante el periodo comprendido entre 1991 y 2001.

Gran Canaria, La Gomera y la Palma son las islas con mayor número de residentes autóctonos, aunque en determinadas zonas de Gran Canaria y Tenerife se padecen problemas de alta densidad demográfica.

Gran Canaria y Tenerife, tienen una densidad poblacional muy elevada, habiendo un problema añadido con la limitación del suelo, teniendo unos datos impactantes de 484 hab/KM<sup>2</sup> en Gran Canaria y de 366 hab/Km<sup>2</sup> en Tenerife en 2001.

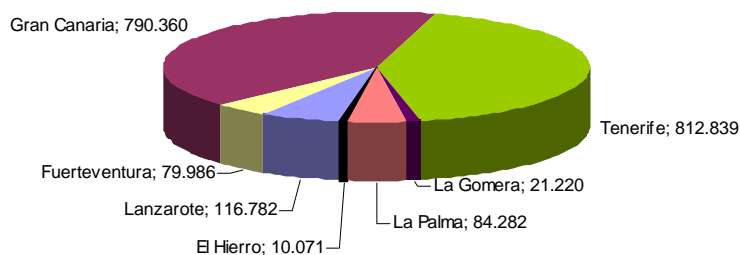
El aumento y concentración de la población en determinadas zonas es consecuencia de de una expansión basada en el desarrollo económico turístico y de una mayor movilidad que requiere traslados diarios al lugar de trabajo y el acceso a los servicios básicos.

El cambio de actividad económica (el desarrollo turístico y comercial) ha motivado un cambio espacial y estructural. Por ejemplo, los municipios de Las Palmas de Gran Canaria y San Bartolomé de Tirajana son focos de atracción de mano de obra por su gran demanda de trabajo en el sector secundario y terciario. De este modo crecen los municipios cercanos, convirtiéndose, la gran mayoría, en municipios dormitorios. En el lado opuesto se sitúa La Palma que en el 2001, obtiene un crecimiento de la densidad de sólo un 6% respecto al año 1991.



## Distribución de la población por Islas

### Distribución de la población por islas



Fuente: ISTAC, Elaboración propia

Son las dos islas "capitalinas" (Gran Canaria y Tenerife) las que han ido ganando más peso en el conjunto del Archipiélago. En el año 1991, las islas capitalinas, que entre ambas suman poco más de la mitad de la superficie regional, superaban entre ambas el 86% de la población total del Archipiélago. En 2001, Gran Canaria, la isla de mayor población del archipiélago contaba con 755.489 habitantes y Tenerife con 744.076. En 2004, Tenerife pasa a ser la Isla con el mayor número de habitantes, 812.839 habitantes y Gran Canaria ocupa el segundo lugar con 790.360.

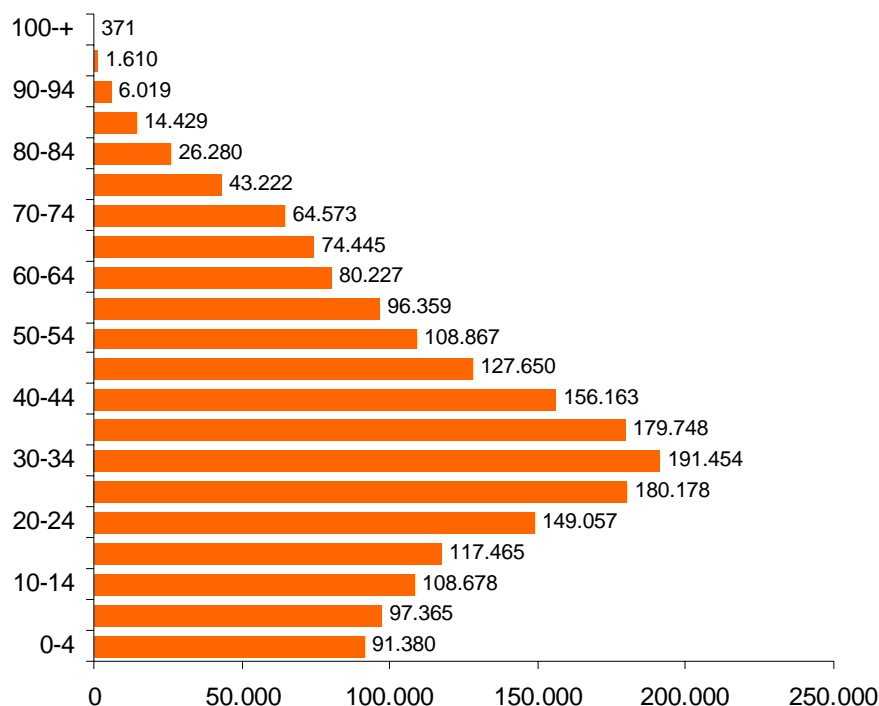
Las diferencias estructurales están relacionadas estrechamente con la historia económica de cada isla y se prolongarán en el futuro a través del movimiento natural de las poblaciones insulares, así como de las inmigraciones / emigraciones.



Los habitantes han aumentado su número con las inmigraciones, a la vez que ascendía el número de los turistas, creándose una densidad demográfica en un territorio geográficamente limitado, con un impacto importante en el medio ambiente y con necesidades de infraestructuras y recursos. En Fuerteventura, la población turística puede llegar a representar el 80% frente a la residente (población de derecho frente población de hecho) y en Lanzarote un 62%, siendo las menos perjudicadas, en términos de presión por el número de turistas las islas de El Hierro y La Palma.

En referencia a las edades, la mayoría de la población se encuentra en edad de trabajar, pues los segmentos de mayor dimensión son los que se encuentran en la franja de 25 a 44 años.

## Distribución de la población por edades



Fuente: ISTAC, Elaboración propia

Lo más notable de la inmigración reciente es la importancia del grupo de adultos jóvenes (20-39 años) y del grupo 0-19 años, así como la exigua proporción de mayores (60 o más años). Se confirma de este modo, el cambio en la composición y la naturaleza de la inmigración a Canarias, formada ahora por trabajadores jóvenes que llegan con hijos pequeños o los tienen cuando están ya en las Islas.

Se prevé que, aún en ausencia de inmigración, o con flujos moderados, la población en edad de trabajar (20-59 años) seguirá creciendo hasta el horizonte de 2011, aunque a un ritmo muy moderado y decreciente. El peso del grupo potencialmente activo en la población aumentará desde el 57,3% en 1996 hasta un 60,6% en 2004 y, posteriormente, iniciará un descenso a un ritmo lento hasta 2011. El aumento de los flujos migratorios ha provocado un mayor crecimiento de este grupo poblacional.<sup>11</sup>

En la siguiente tabla, se detalla la población por segmentos en los tres últimos años y la variación interanual.

<sup>11</sup> Boletín Consejo económico y social de Canarias.

**Tabla de variaciones sobre la población por segmentos de edad**

	2002	2003	Tasa Variación	2004	Tasa Variación
<b>TOTAL</b>	<b>1.843.755</b>	<b>1.894.868</b>	<b>3</b>	<b>1.915.540</b>	<b>1</b>
0-4	86.528	91.697	6	91.380	0
5-9	97.750	97.612	0	97.365	0
10-14	109.222	109.854	1	108.678	-1
15-19	120.255	118.492	-1	117.465	-1
20-24	153.078	152.650	0	149.057	-2
25-29	180.560	181.473	1	180.178	-1
30-34	181.292	187.819	4	191.454	2
35-39	169.715	176.875	4	179.748	2
40-44	140.808	149.360	6	156.163	5
45-49	117.724	123.302	5	127.650	4
50-54	101.514	106.124	5	108.867	3
55-59	91.897	94.534	3	96.359	2
60-64	72.977	76.934	5	80.227	4
65-69	77.078	76.695	0	74.445	-3
70-74	58.014	62.288	7	64.573	4
75-79	40.017	41.697	4	43.222	4
80-84	23.659	25.157	6	26.280	4
85-89	14.265	14.522	2	14.429	-1
90-94	5.699	5.899	4	6.019	2
95-99	1.388	1.524	10	1.610	6
100-+	315	360	14	371	3

Fuente: ISTAC, Elaboración propia

Si el volumen de población por edades lo comparamos con años anteriores se observa que la población que más crece es la que se encuentra en edad de trabajar, seguida de la de más de 60 años. Esto puede deberse a que se recibe una alto nivel de población extranjera en edad de trabajar o que se instala en la isla para jubilarse.

El envejecimiento de las poblaciones en las islas periféricas occidentales (La Palma, La Gomera y El Hierro) es más agudo, ya que sufrieron importantes emigraciones en el pasado, tanto al exterior como a las islas centrales. La Gomera y El Hierro son las dos islas que en base a datos absolutos, aumentó menos en el período de 1.988 – 2.001 en número de habitantes. La Gomera con 1.681 habitantes más y El Hierro con un aumento de 2.025 habitantes.

Las islas periféricas orientales (Fuerteventura y Lanzarote) experimentaron un rejuvenecimiento en los años setenta y ochenta debido a las inmigraciones en el contexto del “boom” turístico. En estas localizaciones y comparando los datos actuales con los de 1.988, se observa que las dos islas son las que, en porcentaje, han modificado más su población de derecho ( un 1.9 % en Fuerteventura y 1.57% en Lanzarote), siendo la Palma la isla que menos ha variado su población, seguida de La Gomera.

### Niveles de población extranjera por edad y país

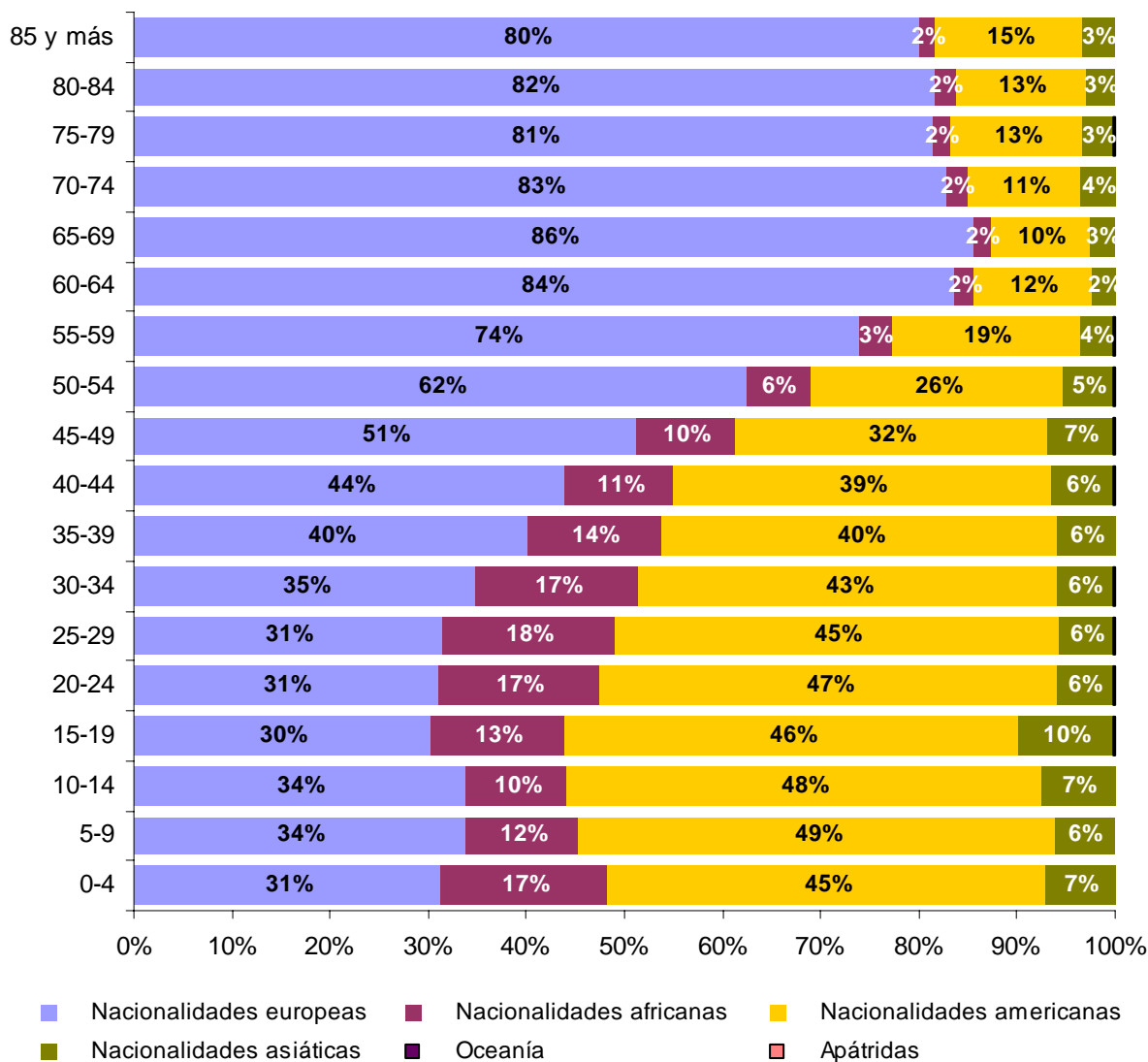
Según el Instituto Nacional de Estadística, el total de la población extranjera en Canarias es de 185.781 personas, cifra inferior a la población de hecho nacida en el extranjero. Esto se debe a que hay población extranjera que reside en las Canarias pero que no dispone de la nacionalidad española.

Al analizar la distribución de la población extranjera residente por edad y nacionalidad, tal y como se observa en el siguiente gráfico, se verifica que la mayoría de población extranjera

procede de Europa, sobre todo de Alemania y el Reino Unido, y su franja de edad es mayoritariamente superior a los 50 años de edad.

Por volumen de población, el segundo lugar de procedencia de la población extranjera es del continente americano, mayoritariamente de América del Sur y Central, y su franja de edad con más presencia es la que se encuentra entre los 0 y los 50 años. En esta misma franja de edad y en un tercer lugar también se encuentra la población extranjera de origen africano.

### Distribución de la población extranjera por edad



Fuente: INE, Elaboración propia

El gran crecimiento vegetativo hasta la década de los 60, se saldó con un proceso migratorio, en el que la emigración al exterior jugó un papel destacado. A partir de la década de los 70, coinciden las dificultades de entrada en los países tradicionalmente receptores de la emigración canaria, mientras que con el desarrollo del sector terciario, se paraliza el movimiento migratorio exterior, llegando a invertirse el proceso. El Archipiélago pasa de ser

foco de emigración a convertirse en un polo de atracción de personas no autóctonas (inmigrantes), debido al apogeo del turismo.

Debido a las actividades turísticas, hay un auge en la construcción, que acentúa una redistribución espacial de la población, registrándose grandes movimientos de población hacia las islas capitalinas.

Posteriormente, el desarrollo del turismo en Lanzarote y Fuerteventura, hace dirigir, principalmente desde Gran Canaria, considerables contingentes de población hacia ellas. Las funciones administrativas y comerciales, también funcionaron como polos de atracción demográfica.

No todas las islas han vivido el hecho inmigratorio con igual intensidad, concentrándose los habitantes en las áreas metropolitanas, produciéndose un intenso proceso de urbanización y un estancamiento o reducción de zonas rurales.<sup>12</sup> Las variables altitud y accesibilidad aparecen como elementos fundamentales a la hora de realizar cualquier análisis económico y social del Archipiélago. Alrededor del 80% de la población (alto índice de población joven) se sitúa en las zonas costeras por debajo de la cota 400 m., donde las comunicaciones a través de la red viaria son mucho más cómodas.

Dentro de ellas, el crecimiento no ha afectado a todas las comarcas por igual, concentrándose, principalmente, en las áreas metropolitanas, produciéndose un intenso proceso de urbanización, paralelo al estancamiento o reducción en amplias zonas rurales. También por el desarrollo del turismo, principalmente en las zonas sur de estas islas, así como por una agricultura más moderna, algunas de estas zonas presentan un crecimiento en su población.

En 1.970 la inmigración extranjera apenas representaba un 2,3% de la población. Entre 1.991-96 ya había censados casi 70.000 inmigrantes, de los cuales el 59% provenían de la península, frente a un 21% del resto de Europa y, en los últimos años, el saldo es favorable a la inmigración, que ha incidido en el aumento demográfico, más que el crecimiento vegetativo de la población.

La población residente no nacida en Canarias se estima en unas 300.000 personas, lo que representa en torno al 17 por ciento del total, según los datos que se aportan en el diagnóstico sobre población e inmigración del comité de expertos respaldado por el Gobierno Autónomo<sup>13</sup>. En el documento se menciona que de esas 300.000 personas, un poco más de la mitad son ciudadanos españoles procedentes de otras regiones y el resto extranjeros, comunitarios o no, que han experimentado un "espectacular" crecimiento en el último quinquenio.

En las Islas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife tiene mucho peso la inmigración de europeos jubilados y de activos de otros sectores diferentes al turístico. Éste es un caso notorio en La Palma, en los municipios de Garafía, El Paso y Tijarafe; en La Gomera, Alajero y Hermigua, y en menor medida en Tenerife, en El Sauzal y El Tanque, donde sin contar, prácticamente, con camas turísticas, existe un elevado número de residentes procedentes de otros países de la UE.

En las islas, la inmigración del Sur es cada vez superior, sobre todo a consecuencia de la llegada de "pateras". Sin embargo, la procedente de los países de la UE es elevada, y se produce en un marco legislativo de libre circulación.

---

<sup>12</sup> Gran Canaria siglo XXI. Diagnóstico de situación

<sup>13</sup> Ibid Gran Canaria siglo XXI. Diagnóstico de situación

## 4. Situación laboral del sector

### 4.1 Situación del Mercado Laboral en Canarias

Si se analizan los datos del mercado laboral, y teniendo en cuenta que a día 01/01/2004, existía una población de 1.915.540 habitantes, la Encuesta de Población Activa cifra que la Comunidad Autónoma Canaria tiene una población mayor de 16 años de 1.555.100 individuos. De ellos, 915.800 trabajan o están en situación de hacerlo. Esto representa una tasa de actividad del 58,9% del total de la población, porcentaje que se distribuye entre 806.300 personas que están ocupadas y 109.500 personas que están en situación de desempleo (EPA)

SITUACIÓN DEL MERCADO LABORAL ENTRE 2003-2004 (POBLACIÓN MAYOR DE 16 AÑOS)  
(Miles de personas)

	2003		2004		VARIACIONES 04/03			
	CANARIAS	ESPAÑA	CANARIAS	ESPAÑA	CANARIAS		ESPAÑA	
					ABSOLUTAS	RELATIVAS	ABSOLUTAS	RELATIVAS
Población >16	1515,1	35215,2	1555,1	35810,8	40,0	2,6%	595,6	1,7%
Activos	888,9	19538,1	915,8	20184,5	26,9	3,0%	646,4	3,3%
Ocupados	787,9	17295,9	806,3	17970,9	18,4	2,3%	675,0	3,9%
Parados	101,275	2242,2	109,5	2213,7	8,2	8,1%	-28,5	-1,3%
Tasa Actividad %	58,9	55,4	58,9	56,4	0,3	-	1,00	-
Tasa Paro %	11,3	11,4	12,0	11,0	0,7	-	-0,4	-
Tasa de empleo %	52,0	49,1	51,9	50,2	-0,1	-	1,1	-

Fuente: Encuesta de Población Activa ( I N E), Elaboración Propia

La población mayor de 16 años creció a una tasa anual del 2,6% en Canarias frente al 1,7% en la Península. Los activos crecieron un 0,3% más en la Península que en las Islas (3,0%). En términos generales, tanto los activos, como los ocupados y parados han acelerado sus tasas de crecimiento anual con respecto al año 2003. Lo mismo ocurre en la Península, excepto los parados que han desacelerado su tasa anual en un 1,2% frente el 2003.

La tasa de empleo permaneció prácticamente inalterada, situándose en el 51,9%, una décima menos que en el 2003, y superior al 50,2% de la media nacional (Tabla INE)

La Encuesta de Población Activa (EPA) estima que el empleo creció en el año 2004 a un ritmo del 2,3 %, lo que implica una desaceleración con respecto al 2003 (5,0%). Aunque a una tasa menor, esto supuso la creación de 18.425 nuevos empleos.

## 4.2 Activos, ocupados y parados en el Sector de la Hostelería de Canarias

En la siguiente tabla se puede observar la evolución del número de trabajadores activos, ocupados y parados entre el año 2003 y el 2004 para el Sector de la Hostelería en Canarias

NÚMERO DE ACTIVOS, OCUPADOS Y PARADOS EN EL SECTOR HOSTELERÍA DE CANARIAS

2003			2004			Tasa de Variación 04/03		
Activos	Ocupados	Parados	Activos	Ocupados	Parados	Activos	Ocupados	Parados
112.700	99.225	13.500	119.100	103.575	14.500	5,68%	4,38%	7,41%

Fuente: Obecan, Elaboración propia

En lo que respecta al sector de la Hostelería, el número de ocupados en 2004 aumentó en comparación al año 2003, habiéndose producido un incremento de la media anual de los activos de un 5,68%. Se crearon más puestos de trabajo, que en buena medida fueron cubiertos gracias a la llegada masiva de inmigrantes procedentes de otras islas, de otras Comunidades Autónomas españolas y del extranjero. Sin embargo debido a la alta temporalidad contractual del sector, se crean empleos de baja cualificación, con baja remuneración y de una pobre estabilidad laboral. Por su parte, los parados aumentaron en un 7,41%, acelerándose el crecimiento de éstos, mientras que los activos sólo lo hicieron en un 4,38%. Ello implica que en el aumento del desempleo sectorial están interviniendo factores ajenos al normal desenvolvimiento del juego de la oferta y la demanda laboral. Circunstancias como el alejamiento entre el lugar de residencia y el lugar de la prestación laboral pueden estar influyendo entre los trabajadores autóctonos en la medida en la que para éstos puede resultar cada vez menos rentable el gasto en tiempo y coste de transporte, sobre todo para aquellos que sólo alcanzan a desempeñar las ocupaciones de menor cualificación.

### 4.2.1 Evolución de los ocupados en la Hostelería de Canarias por Islas

La tabla siguiente muestra la evolución de los trabajadores ocupados en las diferentes islas del archipiélago Canario durante el período de 1996 a 2001.

EVOLUCIÓN DE LA OCUPACIÓN EN LA HOSTELERÍA POR ISLAS

Islas	Años		Aumento
	1996	2001	Total
Lanzarote	8717	13957	60,1%
Gran Canaria	26351	31960	21,3%
Tenerife	28640	34165	19,3%
Fuerteventura	4582	8969	95,7%
La Gomera	1035	1278	23,5%
La Palma	1840	1970	7,1%
El Hierro	229	381	66,4%

Fuentes:

Encuesta de Población de Canarias 1996. ISTAC

Estadística de Condiciones Sociales de la Población Canaria 2001. ISTAC

Analizando la evolución de la ocupación en el sector de la Hostelería por islas, en general, las variaciones registradas evidencian cambios notables entre 1996 y 2001.

Lanzarote, Gran Canaria, Tenerife y Fuerteventura se sitúan como las cuatro islas principales, donde el número de ocupados dentro del Sector de la Hostelería es notablemente superior al de La Gomera, La Palma y El Hierro.

Como puede observarse en la tabla anterior, el crecimiento de trabajadores ocupados aumentó en todas las Islas, lo que constituye una señal de diversificación de las actividades y de dispersión geográfica del sector de la Hostelería en las Canarias. Destacan sobre todo los fuertes incrementos registrados en Fuerteventura, 95,7%) y Lanzarote (60,8%), islas que irrumpen con fuerza en el mercado como notables subdestinos del archipiélago Canario, si bien Gran Canaria y Tenerife siguen ostentando los destinos preferentes de los turistas cuyo país de origen se sitúa primordialmente dentro del continente Europeo, destacando los de origen inglés y alemán.

También destaca, dentro de las islas con menor superficie, el fuerte crecimiento proporcional de la población ocupada en El Hierro en el período registrado entre los años 1996 y 2001 (66,4%) frente a los registrados en La Palma y La Gomera que sólo crecieron un 7,1% y un 23,5%.

En términos generales, todas las islas han aumentado la empleabilidad aparente del factor trabajo durante éstos 5 años como consecuencia de la situación expansiva del sector en este período.

#### 4.2.2 Evolución de la ocupación por años y trimestres

Uno de los rasgos característicos de la hostelería, en el conjunto del Estado Español, con mayor repercusión directa en el empleo es la marcada estacionalidad de las actividades, cuestión que, en Canarias, se suaviza hasta el punto de que cabe hablar de una práctica inexistencia de estacionalidad pues las oscilaciones en los niveles de ocupación alojativa son relativamente pequeñas con respecto a la media anual. A pesar de esto, tradicionalmente el volumen de puestos de trabajo alcanza niveles máximos en el tercer y cuarto trimestre y desciende a sus valores mínimos en los tres primeros meses (enero a marzo). Los otros dos trimestres del año cuentan, tradicionalmente, con un nivel de colocaciones ligeramente inferior a los anteriormente mencionados, si bien siempre con una cierta punta de ocupación y empleo en el período abril-junio, debido a la existencia en el mismo del período vacacional de Semana Santa.

EVOLUCIÓN OCUPACIÓN POR AÑOS Y TRIMESTRES 01/04

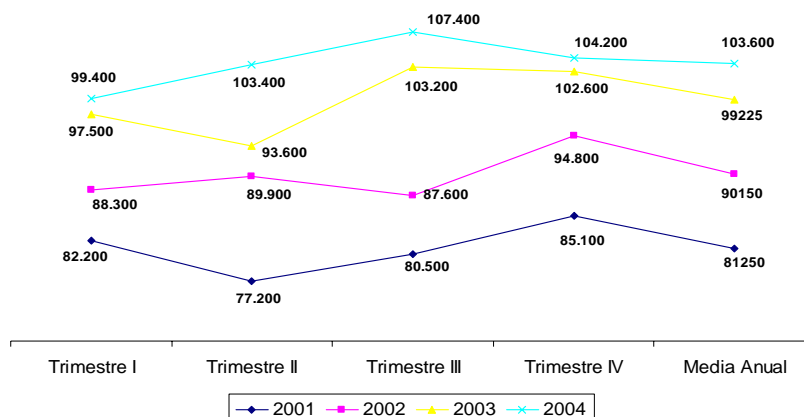
	Años			
	2001	2002	2003	2004
Trimestre I	82.200	88.300	97.500	99.400
Trimestre II	77.200	89.900	93.600	103.400
Trimestre III	80.500	87.600	103.200	107.400
Trimestre IV	85.100	94.800	102.600	104.200
Media Anual	<b>81250</b>	<b>90150</b>	<b>99225</b>	<b>103.600</b>

Fuente: Obecan, Elaboración propia

En el siguiente gráfico, se indica la evolución de la ocupación por años y trimestre. Como puede observarse, la tendencia trimestral que sigue dicha evolución es prácticamente similar en todos los años, destacando el aumento de trabajadores ocupados entre el año 2002 y el 2003 (10,06%).



### EVOLUCIÓN DE LA OCUPACIÓN POR AÑOS Y TRIMESTRE



Elaboración propia a partir del OBECAN

### 4.2.3 Proporción de la Población Ocupada por género y por nivel de estudios académicos en el Sector de la Hostelería de Canarias

En la siguiente tabla se observa el número de ocupados en el Sector de la Hostelería de Canarias, distinguiendo por género y segmentados en función del nivel de estudios terminados.

#### POBLACIÓN OCUPADA POR GÉNERO Y ESTUDIOS TERMINADOS EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA CANARIA 2004

Estudios	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Total %
Analf/s.estud	120900	6,31%	52900	4,30%	173800	5,52%
Primaria	478800	25,01%	212500	17,29%	691300	21,99%
Secundaria	757500	39,56%	467600	38,05%	1225100	38,99%
Formación profesional	263300	13,75%	208400	16,96%	471700	15,00%
Universitarios	294100	15,36%	287500	23,39%	581600	18,50%
Total	1914600	100%	1228900	100,00%	3143501	100,00%

Fuente: OBECAN, Elaboración propia

Si se analiza la segmentación, por niveles de estudios terminados aparecen algunas diferencias, para cuyo análisis se han agrupado las credenciales educativas de la población estudiada en tres grupos:

- Estudios Básicos: incluye los niveles Sin Estudios y Estudios obligatorios
- Estudios Medios: que incluye los niveles de Estudios Secundarios y Formación profesional.
- Estudios Superiores: que incluye Universitarios de primer y segundo ciclo

Como puede deducirse de la tabla anterior, en las Islas Canarias, el segmento más importante la población ocupada en el Sector de la Hostelería es el que finalizó su formación inicial a la conclusión de la etapa de estudios secundarios (38,99%), seguido de los que lo hicieron al concluir los estudios de primaria, que representan un 21,99%, lo que supone que de un total de 103.700 personas ocupadas en el sector de la Hostelería, 32.100 personas poseen estudios básicos. Apenas se puede hablar de perfiles altamente cualificados dentro de este sector que hayan cursado estudios especializados de Hostelería en Escuelas de Formación Profesional,

ciclos formativos o carreras universitarias, ya que en conjunto para un territorio cuya economía tiene una alta dependencia del turismo y la hostelería, apenas superan en conjunto el 15% del total de los trabajadores ocupados.

En general, la tasa de ocupación tanto masculina como femenina se mantiene en el mismo porcentaje en casi todos los niveles educativos, aunque si hay algo que también vale la pena destacar es el significativo volumen tanto de hombres como de mujeres ocupadas en el Sector que única y exclusivamente alcanzaron un nivel de estudios básicos en su etapa de formación inicial.

También es cierto, que en los sectores que más peso relativo tienen en la estructura económica de Canarias, como es el caso de la Hostelería, predominan los niveles educativos medios –básicos frente a los estudios universitarios que tan solo representan un 5,91%, lo que significa que solo existen 5.900 personas ocupadas con estudios superiores, de lo que puede deducirse la existencia de dificultades en la cobertura de los puestos de trabajo de mayor cualificación y responsabilidad.

#### **4.2.4 Evolución comparada de los ocupados en el sector servicios y en la rama de la hostelería de Canarias.**

En la siguiente tabla se puede observar la evolución comparada de los trabajadores ocupados en el sector de la Hostelería canaria con respecto a los trabajadores ocupados en el conjunto sector servicios.

EVOLUCIÓN COMPARADA DE LOS TRABAJADORES OCUPADOS EN EL SECTOR SERVICIOS Y EN LA RAMA DE LA HOSTELERÍA CANARIA

AÑO	TOTAL PERSONAS OCUPADAS SERVICIOS	PERSONAS OCUPADAS HOSTELERIA	% HOSTELERÍA/CANARIAS
2001	519.625	81.225	15,63%
2002	554.000	90.230	16,29%
2003	587.075	99.225	16,90%
2004	596.575	103.575	17,36%

Fuente, OBECAN.; Elaboración propia

Los datos reflejan la progresiva incidencia de la hostelería dentro del sector servicios. El año 2004 destaca por tener la tasa más elevada, un 17,36% de las personas ocupadas en el sector servicios se desempeñan laboralmente en el sector de la hostelería. Del año 2001 al año 2002, crecieron los ocupados en la hostelería un 11,08%, habiéndose registrado en el período 2002 al 2003 un incremento ligeramente inferior al precedente, de un 9,96%, mientras que en el conjunto del sector servicios las tasas registradas fueron inferiores. La tendencia durante estos 4 años ha sido al alza en la hostelería y se prevé que crezca aunque no de una manera excesiva, teniendo en cuenta que el turismo en estos últimos años (03/04) se encuentra, en este destino, en una fase de estancamiento, por lo que en el caso de registrarse ganancias en el peso relativo de la hostelería en el conjunto del sector servicios, éstas serían más bien leves o imperceptibles, al menos a corto plazo.

#### **4.2.5 Ocupados por Edades en el Sector de la Hostelería de Canarias**

La siguiente tabla muestra la evolución de los trabajadores ocupados en el sector de la Hostelería, durante el período comprendido entre los años 2001 al 2004

## EVOLUCIÓN DE LOS TRABAJADORES OCUPADOS POR EDADES EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA EN CANARIAS

	Años	2000	2001	2002	2003	2004
Grupos de Edad	16-19	1750	2675	2355	1450	2450
	20-24	9050	8125	10975	9700	9100
	25-29	13550	12900	12825	15475	14325
	30-34	13600	12025	16100	17575	20125
	35-39	13550	14450	15850	15950	16775
	40-44	11000	11375	10725	14400	14975
	45-49	8450	10625	10100	10475	11300
	50-54	5125	5225	6275	7525	7950
	55-59	2500	2275	3225	4475	4175
	60-64	1350	1400	1100	1850	2125
	65 Y MÁS	100	150	700	350	275
Total		80025	81225	90230	99225	103575

Fuente EPA, Obecan, Elaboración propia

La evolución de los trabajadores ocupados por edades en el Sector de la Hostelería de Canarias durante el período comprendido entre los años 2000 y 2005, muestra una evolución irregular entre los diferentes segmentos, salvo quizá en los de mayor edad, que son los que experimentan la tendencia ascendente con mayor estabilidad puesto que el resto de los segmentos muestran tendencias más inestables siendo los de menor edad los que incluso presentan una inversión en su tendencia hacia el decrecimiento (20 a 24 años).

Por otro lado, cabe destacar el incremento de un 14,50 % registrado en el número de trabajadores ocupados del segmento de personas entre los 30 y los 34 años durante el período del 2003 al 2004 y que la mayor variación interanual en el número de trabajadores ocupados se registra en el segmento de edades comprendidas entre los 25 y los 50 años, circunstancias de lo más normales teniendo en cuenta que se trata de la población potencialmente con mayor necesidad de trabajar debido a las cargas familiares existentes.

### 4.3 Paro registrado

Históricamente los datos de desempleo más significativos del conjunto de la economía canaria se sitúan, en primer lugar, en el periodo 1986-89 en el que se redujo la tasa de desempleo en 4,8 puntos, mientras que en la etapa 1993-97, se redujo el paro en 8,4 puntos porcentuales. En la fase recesiva de 1989-1993, la tasa de desempleo se incrementó en 7,7 puntos, cifras que no han vuelto a repetirse.

En el archipiélago canario persiste un alto porcentaje de parados de larga duración, y colectivos específicamente más afectados, con una problemática inherente a la situación de exclusión social. Circunstancias que dificultan la lucha contra el desempleo son, entre otras, que no se puede negar que Canarias es una Comunidad altamente inflacionista, con tasas siempre superiores a la media estatal, que la distribución de las rentas es muy desigual, y que las estadísticas confirman que todavía una sexta parte de la población canaria se encuentra próximo el umbral de la pobreza<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> "Lavozdelanzarotecom-14 Octubre 2005"

### Paro registrado: CANARIAS. SEPTIEMBRE 2005 (Número de personas)

<b>TOTAL SECTORES</b>	<b>128.178</b>
AGRICULTURA	3.273
INDUSTRIA	5.718
CONSTRUCCIÓN	17.067
SERVICIOS	86.068
SIN EMPLEO ANTERIOR	16.052

Según datos de la EPA para el año 2004, la población económicamente activa de las islas es de 893.300 personas mientras que en septiembre de 2005 existen en Canarias 128.178 parados registrados. Cabe destacar que, en 2005, el incremento de la población activa en Canarias, respecto al 2004, ha sido significativo: concretamente un 2,56% frente al 1,68% registrado en el conjunto del estado. Asimismo, el número de trabajadores ocupados en este periodo ha experimentado un notable aumento de 29.700 personas lo que equivale a un 3,72%.

#### PARO REGISTRADO: SEPTIEMBRE 2004

Por Provincias	TOTAL	Dif.Mes Anterior	Dif. mismo Mes Año anterior
Las Palmas	70.645	-1.807	-655
S/C Tenerife	57.533	-1.837	1.442
<b>TOTAL</b>	<b>128.178</b>	<b>-3.644</b>	<b>787</b>
<b>Diferencia Paro SEPTIEMBRE 04/SEPTIEMBRE 05</b>		<b>787</b>	

Fuente: OBECAN, EPA

Según fuentes del Observatorio Canario de Empleo y tal como se refleja en la tabla anterior, el número de trabajadores parados en la provincia de Las Palmas era, en septiembre de 2004, superior al de Sta. Cruz de Tenerife, en 13.112 personas. El paro registrado en Septiembre 2005, aumentó, globalmente, un 0,62 % frente al de 2004.

Los desempleados encuadrados en el sector de la hostelería representan un nivel relevante ante el total de trabajadores parados registrados en Canarias, arraigando en mayor medida en los municipios eminentemente turísticos, debido a la ralentización y el estancamiento del volumen de las actividades turísticas.

SEPTIEMBRE 2005					
Por Sexo	TOTAL	Dif.Mes Anterior	%Variación	Dif. mismo Mes Año anterior	%Variación
Hombres	52.554	-1.044	-1,95%	-1.618	-2,99%
Mujeres	75.624	-2.600	-3,32%	2.405	3,28%
<b>TOTAL</b>	<b>128.178</b>	<b>-3.644</b>	<b>-2,76%</b>	<b>787</b>	<b>0,62%</b>

Por grupos de Edad	TOTAL	Dif.Mes Anterior	%Variación	Dif. mismo Mes Año anterior	%Variación
Menores de 25 años	16.241	-476	-2,85%	-588	-3,49%
Mayores de 25 años	111.937	-3.168	-2,75%	1.375	1,24%
<b>TOTAL</b>	<b>128.178</b>	<b>-3.644</b>	<b>-2,76%</b>	<b>787</b>	<b>0,62%</b>

Por Sectores	TOTAL	Dif.Mes Anterior	%Variación	Dif. mismo Mes Año anterior	%Variación
Agricultura	3.273	-100	-2,96%	213	6,96%
Industria	5.718	-117	-2,01%	-267	-4,46%
Construcción	17.067	-454	-2,59%	-1.195	-6,54%
Servicios	86.068	-2.965	-3,33%	1.022	1,20%
S.E.A.	16.052	-8	-0,05%	1.014	6,74%
<b>TOTAL</b>	<b>128.178</b>	<b>-3.644</b>	<b>-2,76%</b>	<b>787</b>	<b>0,62%</b>

Fuente : Obecan, EPA

En comparación con la situación registrada en el mes de septiembre de 2004, puede decirse:

- Por género, el paro interanual registrado en Canarias entre el colectivo de mujeres aumentó un 3,28% frente al registrado entre el colectivo de los hombres, que descendió un 2,99%.
- Por grupos de edad, se produjo un descenso del 3,49 % del paro registrado entre los trabajadores menores de 25 años frente a un incremento, de un 1,24% registrado entre los mayores de 25 años.
- Por sectores, respecto al mes de septiembre del año 2004, se contempló un descenso en los sectores de la construcción (-6,54%) y la industria (-4,46%), frente a la subida que experimentaron los sectores de la agricultura (6,95%), los servicios (1,20%) y aquellos sin empleo anterior (6,74%).

### 4.3.1 Evolución de la Tasa de Paro

A continuación, se adjunta la tabla que refleja la evolución del paro por meses en Canarias, según fuentes del INEM.

EVOLUCIÓN PARO POR MESES Y AÑOS EN CANARIAS

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2001		106.138	106.229	109.897	112.816	111.401	111.724	112.674	111.021	108.949	105.389	103.404
2002	109.028	113.025	111.439	114.660	114.472	112.792	113.955	112.731	112.422	112.475	113.962	111.299
2003	117.402	116.304	116.763	116.743	116.866	120.577	122.594	120.043	118.463	119.916	122.420	124.282
2004	130.265	132.290	134.953	139.029	138.896	136.171	132.809	130.727	127.391	127.439	128.838	126.804
2005	132.824	134.211	136.632	137.764	137.472	136.477	134.923	131.822	128.178			

Fuente: INEM

La Comunidad Autónoma finalizó el año 2004 con un total de 126.804 parados. Esta cifra representa un incremento de 2.522 parados más, con respecto a finales del 2003, según cifras del INEM. Sectorialmente, en el año 2005, los servicios acumulan 86.068 desempleados, la construcción 17.067, la agricultura 3.273 y la Industria 5.718, totalizando 128.178 parados en el mes de septiembre. Cabe mencionar que el sector con más volumen de parados es el sector servicios, sector que curiosamente presenta ciertas dificultades para poder cubrir puestos de trabajo que requieren perfiles cualificaciones específicas y, para algunos puestos, perfiles especiales, como es el caso de monitores de tiempo libre, cuidadores de minusválidos, vigilantes de instalaciones deportivas, etc...

Dentro del panorama general del sector servicios, cabe mencionar que han sido las actividades hosteleras las que se han encargado de incrementar el empleo y, en particular, las alojativas, y dentro de éstas, las hoteleras.

### 4.3.2 Evolución de la Tasa de Paro en el Sector de la Hostelería

La tasa de paro en el sector de la hostelería en Canarias se mantiene entre el 10% y el 15%. A continuación se muestra la evolución de la misma en el período comprendido entre los años 2000 y 2004.

Como puede observarse en la tabla que se adjunta a continuación, la mencionada evolución muestra una disminución cuyo mínimo se alcanzó en el ejercicio 2002 para, posteriormente, volver a incrementarse situándose en el 12,88% en el ejercicio 2004.

TASAS DE PARO HOSTELERÍA

Años	Tasas de Paro
2000	15,20%
2001	12,70%
2002	10,72%
2003	13,65%
2004	12,88%

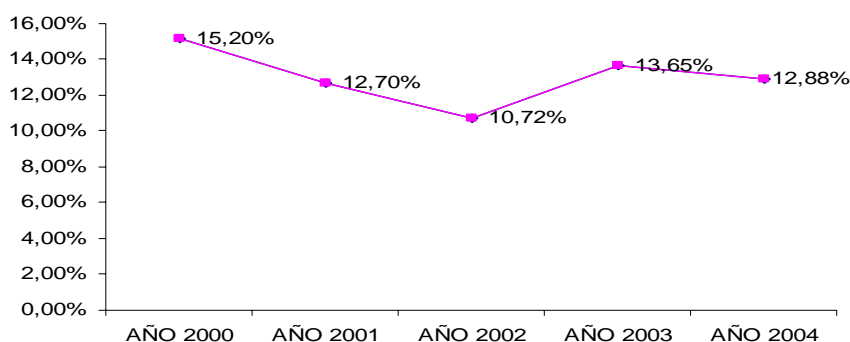
Fuente: Obecan

Estas cifras coinciden con los máximos alcanzados en los ejercicios 2001 y 2002 con respecto a la entrada de turistas en las Canarias, ejercicios en los que se rozó la cantidad de 11 millones de visitantes, número que disminuyó significativamente en los ejercicios 2003 y 2004, situándose en este último año en los 10.110.755 turistas, según las cifras facilitadas por el ISTAC y el INE. Asimismo, es en estos ejercicios en los que se registra la mayor cifra del gasto medio por turista y día, situándose por encima de los 37,50 euros, cifra que cae por debajo de los 36 euros en el ejercicio 2004.

En términos de puntos porcentuales, la tasa de paro registra la disminución más significativa del período entre los años 2000 y 2001 con una diferencia de 2,50 puntos, seguido por el período del 2001 al 2002, en el que la caída es de 1,98 puntos. A partir de este ejercicio, ya vuelve a registrarse un incremento de la tasa de 2,93 puntos el 2001 y el 2002, debido, en primer lugar, al propio crecimiento del volumen del conjunto de trabajadores activos del sector (100.700 en 2002 frente 89.900 en 2001) y, en segundo lugar, al estancamiento e inicio de una tendencia a la disminución del número de turistas que se registra en 2003 frente a 2002, cuestión que, dada la importancia y el impacto del sector en la economía canaria, coincide asimismo con aumento del número de parados (2.522) en toda la Comunidad Autónoma.

En el gráfico se puede claramente la evolución de la tasa de Paro

TASAS DE PARO TOTAL



Elaboración propia a partir del : OBECAN

### 4.3.3 Evolución de la Tasa de Paro por niveles de Edad en el Sector de la Hostelería canaria.

La tabla siguiente muestra, en valores absolutos (número de trabajadores) la media anual de los parados por edades en el Sector de la Hostelería, durante el período comprendido entre el año 2000 y 2004.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PARADOS POR EDADES EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA CANARÍA 00/05

	Años	2000	2001	2002	2003	2004
Grupos de Edad	16-19	900	600	500	800	900
	20-24	1800	1600	1700	2200	2400
	25-29	3400	2000	2100	2000	2300
	30-34	1900	1400	2100	3000	3000
	35-39	2000	1100	1100	1700	2100
	40-44	1700	700	900	1000	1100
	45-49	800	600	1100	600	1200
	50-54	900	500	400	1000	900
	55-59	300	300	700	800	300
	60-64	200	0	0	400	300
	65 Y MÁS	200	0	0	0	0
<b>Total</b>		14100	8800	10600	13500	14500

Fuente: EPA,Obecan

Se percibe notoriamente en la tabla que, en los tramos de menor edad, hay mayor número de personas en situación de desempleo lo que indica que la precariedad sectorial tradicional en el territorio (contratos eventuales, de corta duración, obra y servicio etc...) afecta principalmente a los trabajadores que se inician en el sector y a los que menos experiencia acumulada tienen en el mismo.

También se aprecia que la cifra de parados más elevada se registra en el año 2004, tras un fuerte descenso registrado en 2001, en consonancia con la disminución del número de turistas que visitan el Archipiélago.

En la siguiente tabla, se puede observar, en porcentaje, la evolución de los parados por grupos de edad, con respecto a la población activa del sector.

EVOLUCIÓN DE LA TASA DE PARO POR NIVELES DE EDAD EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA CANARIA

Grupo de Edad	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
16-19	33,96	18,32	17,54	37,76	40,61
20-24	16,78	16,24	13,24	19,51	23,52
25-29	20,18	13,28	13,78	14,21	12,87
30-34	12,40	10,59	11,66	12,96	12,34
35-39	12,86	7,07	6,63	8,87	10,31
40-44	13,04	5,60	7,54	7,46	8,66
45-49	8,89	4,92	9,42	7,39	7,59
50-54	14,94	8,33	5,64	7,40	7,91
55-59	10,71	11,65	17,31	6,16	5,61
60-64	11,48	0	2,22	5,13	7,38

Fuente: OBECAN,Elaboración propia



Si se observan los datos, se percibe que, en términos generales a medida que aumenta el tramo de edad, va disminuyendo la tasa de paro. Las tasas más altas se registran en el período de edad comprendido entre los 16 y los 24 años, es decir entre el colectivo de trabajadores con menor experiencia profesional y, asimismo, las tasas más pequeñas se registran entre los trabajadores mayores de 40 años, que son los que acumulan mayor experiencia, coincidiendo esta cuestión con las dificultades existentes en el sector para la contratación de trabajadores cualificados como podrá verificarse en otros apartados del estudio, según las informaciones obtenidas en las fuentes primarias. Las tasas de paro que se registran en esos tramos de edades comprendidas entre los 45 y los 65 años cabría calificarlas de estructurales y más bien circunstanciales puesto que la movilidad de los trabajadores experimentados es muy elevada, existiendo una muy alta rotación en los establecimientos hosteleros debido a la gran demanda de trabajadores cualificados por parte de las empresas y al estancamiento en el volumen de trabajadores activos del sector, de origen autóctono.

Como información complementaria, vale la pena mencionar que la tasa de paro del conjunto de la Comunidad Autónoma, en la totalidad de los sectores, en el año 2001, se situó por debajo del 10% y en el último año (2004), superó el 12%. Es una tasa relativamente alta para el territorio canario y que sigue ilustrando su dependencia de las actividades turísticas, teniendo en cuenta que la tasa registrada para el año 2004 a nivel estatal se situó en un 11% y que, según datos del Banco de España, la tasa de paro de los países de la zona euro estuvo por debajo del 9%, la tasa de la UE está en torno al 8% y la de los países de la OCDE por debajo del 7%.

---

## 4.4 La inmigración en Canarias

A lo largo de su historia, las Islas Canarias han sido el destino de diferentes grupos de inmigrantes extranjeros, cuyos orígenes han ido variando en función de las relaciones económicas y políticas que, a través del tiempo, se han establecido entre el Archipiélago y el exterior.

Mientras que, en épocas anteriores, Canarias fue un territorio proclive a la emigración, épocas anteriores al “boom” turístico, en la actualidad, el número de habitantes de cada isla ha aumentado con el freno a la emigración y con las inmigraciones registradas a raíz de la expansión económica del Archipiélago, mientras también ha ido ascendiendo el número de los turistas, creándose una densidad demográfica en un territorio geográficamente limitado, lo que ha generado un fuerte impacto en el medio ambiente y ha hecho aflorar importantes necesidades de infraestructuras y recursos. Así, por ejemplo, en Fuerteventura, la población turística (flotante) puede llegar a representar el 80% del total, quedando en notable minoría la residente (población de hecho frente a la población de derecho), circunstancia que también se produce en Lanzarote, aunque en menor medida (62%), siendo las que, de momento, registran un menor impacto de este fenómeno, las islas de El Hierro y La Palma.

En consecuencia a las condiciones económicas favorables creadas por el fenómeno descrito, que han hecho aumentar considerablemente el crecimiento de las actividades económicas vinculadas directa o indirectamente al turismo en los últimos años, la hostelería, el comercio, la construcción, los transportes, las actividades complementarias y, en general todos los servicios, se ha producido un rápido incremento de la población ocupada en dichas actividades, lo que, a su vez, se ha traducido en un incremento de los residentes de origen foráneo, tanto peninsular como extranjero, cuestión que se ha agudizado en las Canarias en los últimos años debido a la insuficiencia de mano de obra de origen autóctono para cubrir las demandas del mercado laboral.

Dejando al margen los movimientos migratorios de origen peninsular que no plantean prácticamente ninguna problemática de inserción laboral ni social, hay que resaltar que los

extranjeros llegados a las Islas por motivos laborales, ya representan casi el 15% de la totalidad de los contratos concertados con extranjeros en el conjunto del archipiélago canario. Por lo tanto, puede decirse, según fuentes del OBECAN<sup>15</sup>, que más de uno de cada siete contratos laborales firmados en Canarias se realiza con personal no procedente de las Islas ni del resto de España.

#### **4.4.1 Contrataciones de Inmigrantes por Provincias en el Sector de la Hostelería canaria.**

En la tabla siguiente, se pueden observar los porcentajes de trabajadores inmigrantes insertados en el Sector de la Hostelería de Canarias, distribuidos por provincias, en el año 2001.

CONTRATACIONES DE INMIGRANTES EN LA HOSTELERÍA 2001

SC Tenerife	Las Palmas	Canarias	Península
33,6%	45,5%	38,8%	15,7%

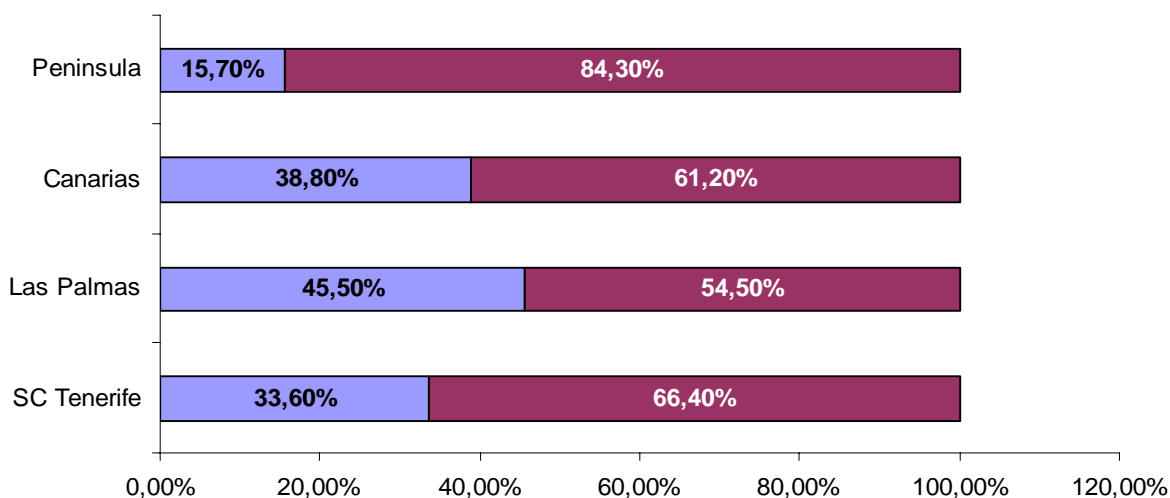
Fuente: INEM,2001

Según las cifras facilitadas por el INEM, el 33,6% de los contratos registrados en el sector de la Hostelería en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, lo fueron con trabajadores inmigrantes (resto de España y extranjero), mientras que este porcentaje es mayor en la provincia de Las Palmas (45,5%), siendo dicho porcentaje para el conjunto de la Comunidad Autónoma de un 38,8%, mientras que el promedio para el conjunto del estado español se situó en un 15,7% del total de los contratos.

Como puede apreciarse, las Islas Canarias registran un porcentaje muy superior a la media estatal en materia de contratación de inmigrantes, cuestión que puede apreciarse mejor visualmente a través del siguiente gráfico:

<sup>15</sup> [www.gobierodecanarias.org/empleo/portalinicio/index.html?paso=si](http://www.gobierodecanarias.org/empleo/portalinicio/index.html?paso=si) En 2004 se registraron un total de 700.407 contratos laborales en las Islas Canarias de los que 104.732 corresponden a contratación de trabajadores extranjeros.

**% INMIGRANTES EXTRANJEROS/ ESPAÑOLES EN LA HOSTELERÍA**



Fuente: Elaboración propia a partir del INEM

Según las informaciones recabadas en la investigación realizada en las fuentes primarias, la inmigración, sobre todo la de origen extranjero, es, mayoritariamente, de colectivos menos formados y especializados en el desempeño de las profesiones de la hostelería, aunque, generalmente, debido a las circunstancias de demanda en el mercado laboral de este sector, no padecen problemas de colocación. Es necesario aclarar que, aunque la situación mayoritaria es la descrita, también se produce una inmigración de colectivos de personal de alta cualificación y experiencia que, habitualmente, se desempeñan en los puestos de responsabilidad de las empresas.

La consecuencia de todo ello pone de manifiesto ciertos desequilibrios en el mercado laboral de la hostelería, ya que, por un lado, la llegada de inmigrantes que pasan a desempeñarse en puestos de baja o nula cualificación pero con alta necesidad de trabajar, ha hecho descender la media de las retribuciones en este segmento de puestos, mientras que, por otro lado, el desempeño de los puestos de mandos intermedios y directivos por parte de personal foráneo es sintomático de la necesidad de formación de nivel medio-alto que acucia al sector.

**4.4.2 Contratos realizados en el sector de la Hostelería Canaria por provincias y continentes de origen. 2001**

En la siguiente tabla se indica el número de contratos registrados en el sector de la hostelería realizados a inmigrantes en el año 2001, por provincias y lugar de origen

CONTRATOS REGISTRADOS A INMIGRANTES POR PROVINCIAS Y LUGAR DE ORIGEN

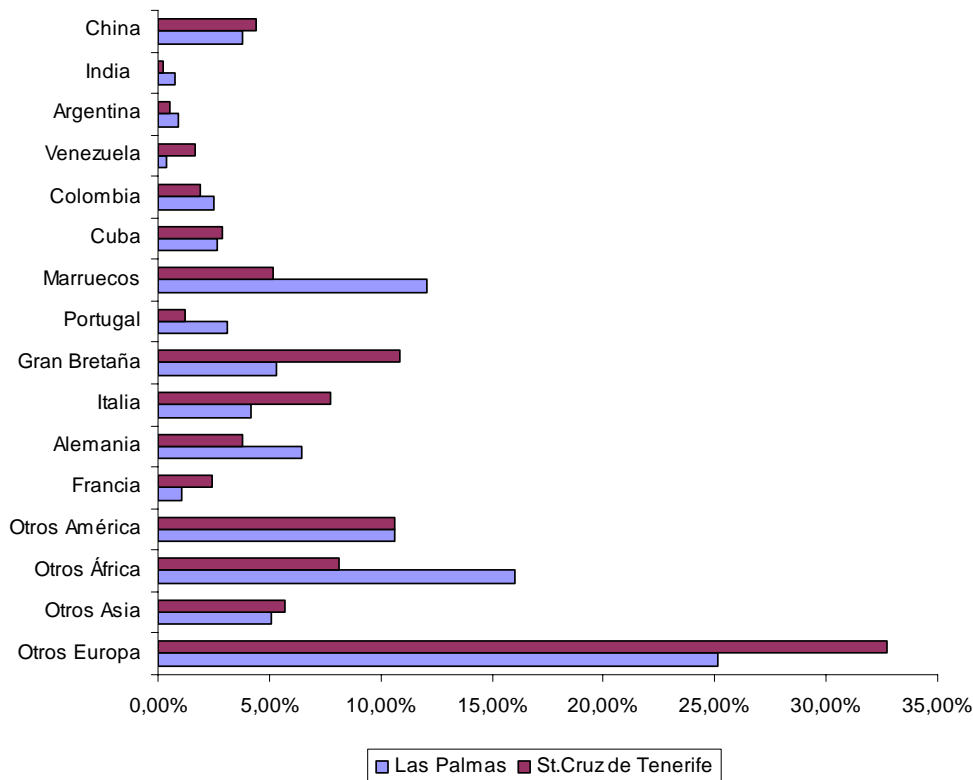
	Las Palmas		St. Cruz de Tenerife	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
Otros Europa	6907	25,14%	4733	32,74%
Otros Asia	1389	5,06%	822	5,69%
Otros África	4404	16,03%	1170	8,09%
Otros América	2923	10,64%	1542	10,67%
Francia	288	1,05%	349	2,41%
Alemania	1782	6,49%	546	3,78%
Italia	1140	4,15%	1116	7,72%
Gran Bretaña	1451	5,28%	1573	10,88%
Portugal	851	3,10%	175	1,21%
Marruecos	3324	12,10%	748	5,17%
Cuba	739	2,69%	416	2,88%
Colombia	680	2,48%	276	1,91%
Venezuela	98	0,36%	245	1,69%
Argentina	245	0,89%	73	0,50%
India	200	0,73%	36	0,25%
China	1048	3,82%	636	4,40%
<b>Total</b>	<b>27469</b>	<b>100,00%</b>	<b>14456</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Inem, Elaboración propia  
Periodo 1999-2001

Los inmigrantes que trabajan en las Islas, en ambas provincias, proceden en su mayoría del continente europeo, sobre todo en la provincia de Sta. Cruz de Tenerife, donde representan un 58,74% de los contratos registrados a este colectivo frente al 45,21% de la provincia de Las Palmas. Asimismo, por provincias, en Las Palmas, se sitúa como segundo lugar de procedencia la del continente africano con un 28,13%, especialmente población inmigrante procedente de Marruecos que representan un 12,10%, mientras que en Sta. Cruz de Tenerife, los contratos de inmigrantes de origen africano suponen un 13,26%, 5,17% de origen marroquí. A continuación se sitúan las procedencias del continente americano con un 17,06% en la provincia de Las Palmas y un 17,65% en la provincia de Sta. Cruz de Tenerife. Por último, la contratación a inmigrantes de origen asiático, representa un 10,24% en la provincia de Las Palmas y un 10,34% en la de Sta. Cruz de Tenerife

En el siguiente gráfico pueden apreciarse visualmente las diferencias comentadas con anterioridad sobre la importancia relativa de los distintos orígenes de la inmigración en los volúmenes de contratación registrados en el sector de la Hostelería en Canarias

CONTRATOS REGISTRADOS A INMIGRANTES POR PROVINCIAS Y LUGAR DE PROCEDENCIA



Elaboración propia a partir del INEM

En torno al sector de la hostelería, según fuentes del INEM, y, con carácter anecdótico, cabe mencionar que casi el 30% de los austriacos llegados a las Islas firmaron un contrato para trabajar dentro de este sector y que uno de cada tres noruegos también lo hicieron. Ello constata la gran necesidad de personal cualificado de este sector para cubrir ciertos aspectos del desempeño laboral, como es el caso de los idiomas, y, al mismo tiempo las deficiencias formativas existentes en muchas materias, de lo que se deriva una inserción laboral fácil para el inmigrante cualificado.

Respecto al inmigrante de origen asiático, cabe comentar que la mayoría del personal que trabaja en el sector de la Hostelería Canaria es de origen chino, si bien otros orígenes como los indo-paquistaníes están teniendo cada vez mayor presencia.

## 4.5 Tipos de contratos en el sector de la hostelería Canaria

### 4.5.1 Contratos registrados en 2004 por actividades económicas.

A continuación se puede observar el número de contratos registrados en el año 2004 en las Islas Canarias por sectores de actividad.

**NÚMERO DE CONTRATOS REGISTRADOS EN EL AÑO 2004**

Agricult.	Pesca	Ind.Extractivas	Elect.gas y agua	Construc	Comercio y reparc.	Hostelería	Transp.y comunicacion	Inter.Financiera
11568	773	417	1043	139786	97320	123827	33479	2709
Inmobil y alquiler	Adm.Pública	Educación	Sani.SS	Otras act.sociales	Hogar	Org extra	Ind.manufact	total
176304	19911	11950	26740	32858	1286	7	20429	700407

Fuente: OBECAN

El sector servicios es el motor de la economía canaria. Esto se debe a la importancia y la dependencia que representa el turismo en las Islas y a la progresiva diversificación que este ha tenido a lo largo de los años, puesto que a las actividades hosteleras tradicionales ( alojamiento y restauración) se ha añadido un notable incremento de otras actividades complementarias derivadas de, por ejemplo, las demandas culturales relacionadas con la naturaleza, el deporte y cuidado de la salud, y un cambio en las pautas de consumo y del uso del tiempo en las actividades turísticas distintas al tradicional sol y playa.

Como puede comprobarse en las cifras de la tabla anterior, en el sector servicios, las actividades inmobiliarias, de la hostelería y del comercio son las que aportaron un mayor número de contratos en el año 2004. En concreto, en la actividad inmobiliaria, se registraron un total de 176.304 contratos, lo que supone un 25,17% del total. En la hostelería, se realizaron 123.827 contratos que, de un total de 700.407, supone un 17,67 % de los contratos registrados en la Comunidad Autónoma en el año 2004. Por último el comercio representó un 13,89% del total, lo que supone que se llevaron a cabo 97.320 contratos en ese año.

Muy vinculado al sector servicios en ese inseparable binomio turismo-construcción, las actividades constructoras supusieron una cifra de 139.786 contratos, lo que, representó un 19,75% de la totalidad, lo que sitúa a esta actividad como la segunda de mayor importancia por número de contratos por detrás de las actividades de inmobiliaria y alquiler.

Las altas cifras de contratación registradas en las actividades de inmobiliaria y alquiler, construcción, hostelería, y comercio, muestran, a la vez que sus índices de actividad, la alta rotación de personal existente en las mismas, siendo indicativas asimismo de la precariedad existente y del más que probable trasvase intersectorial de recursos humanos, dado que el crecimiento de la población activa en estos sectores de actividad no alcanza ni la décima parte de los contratos registrados.

#### **4.5.2 Contratos registrados en el sector de la hostelería Canaria en el año 2004**

En la tabla que se expone a continuación se han incluido solamente los contratos registrados en el INEM de los grupos profesionales que superan la cifra de 500 contrataciones, con la finalidad de analizar cuales son las ocupaciones que registran una mayor rotación en el sector.

CONTRATOS HOSTELERÍA, CANARIAS 2004

GRUPO DE OCUPACIÓN HOSTELERÍA, CANARIAS 2004			
Grupos primarios de ocupación			
		Frecuencia	Porcentaje
5020	Camareros, barmanes y asimilados	47418	38,3
9121	Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso)	38330	31,0
5010	Cocineros y otros preparadores de comidas	14352	11,6
4522	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	3998	3,2
7110	Albañiles y mamposteros	1823	1,5
5030	Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	1777	1,4
5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quiosco	1758	1,4
5199	Otros diversos trabajadores de servicios personales	1375	1,1
9700	Peones de industrias manufactureras	1076	0,9
4210	Taquigrafos y mecanografos	1073	0,9
7613	Mecanicos y ajustadores de maquinaria agricola e indust	917	0,7
9122	Lavaderos, planchadores, y asimilados	664	0,5
9220	Vigilantes, guardianes y asimilados	615	0,5
8640	Conductores de motocicletas y ciclomotores	562	0,5
6022	Trabajadores cualificados por cuenta ajena en huertas,	554	0,4
4601	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	523	0,4
5150	Mayordomos, economos y asimilados	522	0,4

Fuente: Obecan

Por perfiles contratados, destaca, en primer lugar, el grupo de camareros, bármanes y asimilados con una cifra de 47.418 contratos (38,3% del total del sector), seguido del grupo de personal de limpieza (camareros/as de piso), con un 31,0% y el de los cocineros con un porcentaje del 11,6% y, con bastante diferencia con respecto a los anteriores, el grupo de recepcionistas (3,2%). Esto significa que las ocupaciones con mayor índice de precariedad, rotación y/o movilidad interempresarial son los correspondientes a las áreas de restaurante-bar, pisos y limpieza y, aunque en menor medida, los correspondientes al área funcional de cocina.

Los grupos profesionales aparentemente más estables de los contemplados en la tabla, corresponden a perfiles profesionales de un carácter más transversal con otros sectores, siendo, de los específicos, los del área de recepción y mantenimiento los que presentan, en términos relativos a su volumen en el sector, el menor movimiento cuantitativo en el número de contratos formalizados.

En cuanto a los porcentajes de contratación indefinida y temporal en el sector de la hostelería en Canarias, como puede observarse en la siguiente tabla, predominan los contratos temporales frente a los indefinidos en todos los años contemplados en la serie (2000-2004), sin alteraciones significativas, puesto que, el número de contratos temporales se sitúa en todos los ejercicios en torno al 88% del total. Lo realmente relevante es que la contratación indefinida es una modalidad poco utilizada dentro del sector en Canarias, ya que sólo supone, con carácter estable, alrededor de un 12 % de la totalidad de los contratos registrados y, si hay algún rasgo destacable, es su ligera tendencia al descenso desde 2002, síntoma evidente de la presencia creciente de trabajadores no cualificados y trabajadores “de paso” en el sector.

EVOLUCIÓN % DE CONTRATOS INDEFINIDOS Y TEMPORALES EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL AÑO 2000/2004

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
<b>Contratos Indefinidos</b>	12,20%	12,30%	12,40%	12,20%	12,00%
<b>Contratos Temporales</b>	87,80%	87,70%	87,60%	87,80%	88,00%

Fuente: OBECAN, Elaboración propia

En Canarias el sector turístico no está apenas sujeto a oscilaciones temporales como sucede en los destinos del territorio peninsular o en las Baleares. Es más estable durante todo el año a pesar de considerarse julio, agosto y septiembre como los meses más importantes en la entrada de turistas. De ahí que apenas se produzcan oscilaciones cíclicas intermensuales en la contratación de manera significativa.

### 4.5.3 Comparación entre Canarias y el conjunto del Estado Español

En la siguiente tabla se puede observar la relación porcentual de trabajadores del sector de la Hostelería que ostentan contratación indefinida o temporal en Canarias con respecto a los del conjunto del Estado Español, en el año 2001, últimos datos disponibles de la EPA.

PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON CONTRATOS INDEFINIDO Y TEMPORAL EN CANARIAS Y EN EL CONJUNTO DEL ESTADO ESPAÑOL (SECTOR HOSTELERÍA)

	Indefinido	Temporal	%Estable	%Temporal	Total Asalariados
Canarias	57.700	43.000	57,30%	42,70%	100.700
España	532.400	336.700	61,26%	38,74%	869.100

Fuente: EPA,

Según los datos de la encuesta de población activa del año 2001, la cifra de trabajadores con contrato indefinido registrada en Canarias, en el sector de la hostelería, es menor (57,30%) que en el conjunto del Estado Español (61,26%), que mantenía en ese año una diferencia de 3,9 puntos porcentuales. Como se ha visto en apartados anteriores, el hecho de que exista un mayor volumen de trabajadores sujetos a la modalidad contractual temporal en Canarias (42,70%) que en el conjunto del Estado Español (38,74%) cabe considerarlo normal, teniendo en cuenta las circunstancias socio-laborales bajo las que en Canarias se vive del Turismo, la necesidad casi permanente de nueva mano de obra existente, así como la alta movilidad de los trabajadores en un territorio en el que, por diversas circunstancias principalmente las de carácter retributivo, según informaciones obtenidas en la investigación primaria, no existe prácticamente fidelidad de los trabajadores hacia las empresas.

### 4.5.4 Contratos registrados en 2004, por tipo de contrato, en el sector de la hostelería Canaria

En la tabla que figura a continuación se recogen las cifras de las diferentes modalidades de contratos registrados en el año 2004 en el Sector de la Hostelería canaria

TIPOS DE CONTRATO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA CANARIA EN EL AÑO 2004

Indefinido a tiempo completo	Indefinido a tiempo parcial	Conversión en indefinido	Eventual por circunstancias de la producción	
4719	2185	7418	93414	
Interinidad	Fijo discontinuo	Prácticas	Formación	Conversión a Fijo discontinuo
11198	403	33	153	124
Obra o servicio	Temporal	Otros contratos	Total	
4041	78	61	123827	

Fuente: Obecan



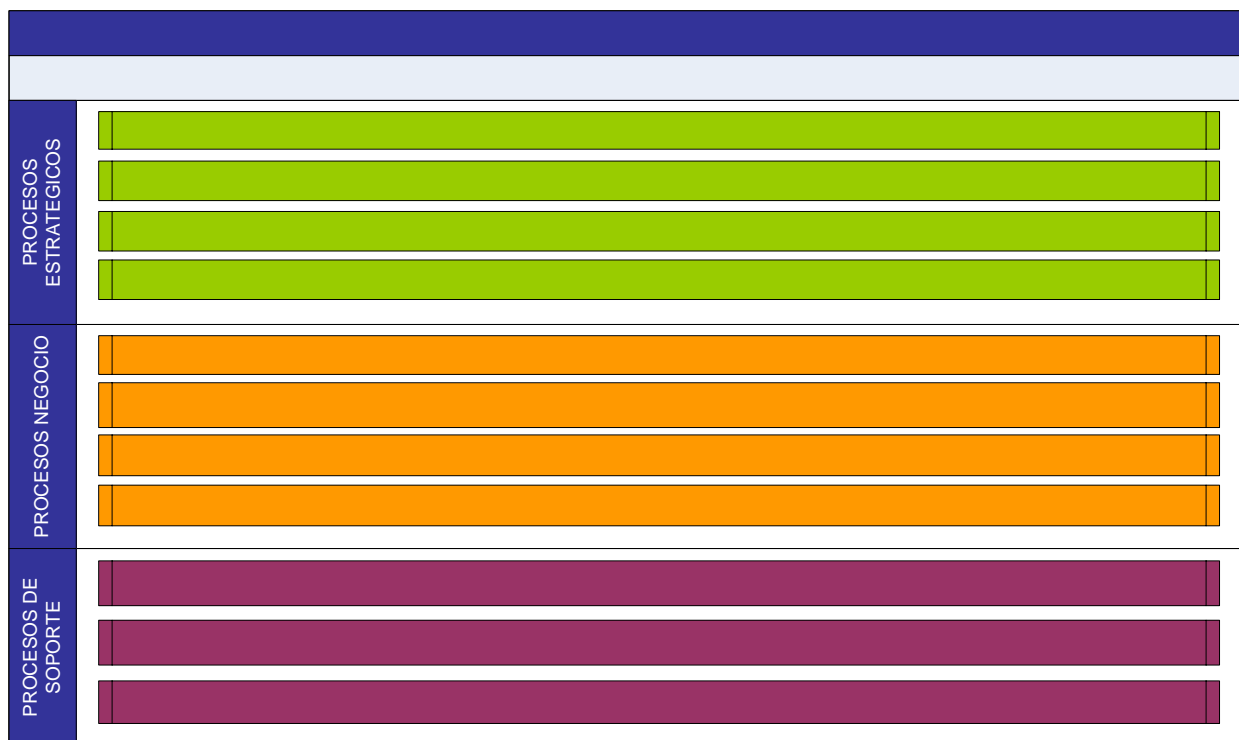
Durante el año 2004 se registraron en el Servicio Canario de Empleo un total de 123.827 contratos en el sector de la Hostelería canaria, siendo, como se ha mencionado anteriormente la fórmula dominante la correspondiente a la contratación no indefinida, de la cual destaca la modalidad de eventual por circunstancias de la producción (75,43%), seguida, pero a gran distancia por la de interinidad (9,04%) y la de obra y servicio (3,26%). Los contratos de carácter indefinido a tiempo completo sólo supusieron el 3,8% y, los indefinidos a tiempo parcial, el 1,7% del total, mientras que se registró una transformación de no indefinidos a indefinidos de un 5,9%. Como puede verificarse también desde esta fuente, confirmando los datos analizados anteriormente, la contratación indefinida se sitúa en torno al 12%, mientras que la no indefinida o de carácter inestable se sitúa en torno al 88 %.

Como colofón a este apartado, es importante recalcar la existencia de una consolidada inestabilidad en el empleo de la Hostelería canaria, aparentemente no preocupante dadas las especiales circunstancias de necesidad permanente de personal en el sector y el territorio analizados si bien se detecta una cierta tendencia a la precariedad en la contratación como consecuencia del estancamiento y tendencia a la disminución, por lo menos en el corto plazo, de la demanda turística.

## **BLOQUE II: Definición de los procesos de Trabajo del Sector de la Hostelería**

# 1. Mapa de Procesos

A continuación se presenta un mapa de los procesos del sector de la hostelería donde se presentan los diferentes procesos, diferenciándose entre Estratégicos, de Negocio y de Soporte:



En los siguientes apartados, se describen los Procesos de Negocio (Recepción, Restaurante y Bar, Cocina y Pisos y Limpieza) que son los procesos específicos de la Hostelería y aquellos en los que se desempeñan las ocupaciones asimismo específicas del sector, dado que el resto son procesos en los que se desempeñan ocupaciones relacionadas u ocupaciones de carácter transversal con otros sectores. Además, también se detalla, de los Procesos de Soporte, el de Almacén (Bodega y Economato), ya que en él también se desempeñan funciones específicas del sector.

Cada uno de los procesos se describe en términos de **Objeto** (finalidad del proceso productivo de acuerdo a las características de la actividad), **Alcance** (Implicaciones funcionales de los perfiles profesionales de un establecimiento hostelero en el proceso), **Responsabilidades** ( A qué perfiles profesionales del área corresponde la responsabilidad acerca de la ejecución de las distintas tareas integradas en el proceso). A continuación, se incluye una descripción del **Desarrollo de las Actividades** inmersas en el proceso y, finalmente, se ha confeccionado un flujograma, es decir, una descripción gráfica de la cadena del proceso (flujo de trabajo) en la que también se han contemplado las relaciones existentes entre el proceso que se describe y los procesos de otras áreas que se vinculan al mismo (entradas y salidas).

REC

CALIDA

MA

RESTAURANT

COCINA (SE

P

---

## 2. Proceso de Cocina

---

### 2.1 Objeto

La definición del proceso de cocina pretende dar una consecución a las principales operaciones de la Cocina de los establecimientos hosteleros que disponen del área y definir las responsabilidades en cada una de ellas.

---

### 2.2 Alcance

Este proceso alcanza a la totalidad de los diferentes perfiles del área de Cocina y a los procesos de las áreas y departamentos de Sala, Almacén (Bodega y Economato) y Mantenimiento con cuyos procesos se encuentra vinculada el área.

---

### 2.3 Responsabilidades

De acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo Laboral Estatal del Sector de la Hostelería, vigente como acuerdo marco para el sector y, en consecuencia, referencia de la clasificación profesional en el orden laboral, las responsabilidades de los diferentes perfiles profesionales, se hallan establecidas de la siguiente manera:

**Jefe de Cocina y/o Jefe de segunda:**

- ⇒ Definir la oferta gastronómica
- ⇒ Determinar el grado de calidad de las materias
- ⇒ Solicitar las mercancías o materias determinadas

**Cocinero:**

- ⇒ Definir la oferta gastronómica
- ⇒ Determinar el grado de calidad de las materias
- ⇒ Solicitar las mercancías o materias determinadas
- ⇒ Almacenamiento de las materias primas
- ⇒ Elaboración de los platos
- ⇒ Distribución y/o conservación

**Ayudante de Cocina:**

- ⇒ Almacenamiento de las materias primas
- ⇒ Preelaboración de los platos

**Ayudante de Economato**

- ⇒ Almacenamiento de las materias primas

**Auxiliar de Cocina:**

- ⇒ Almacenamiento de las materias primas
- ⇒ Limpieza y aprovisionamiento interno de géneros y utensilios para su utilización posterior
- ⇒ Tratamiento de Basuras

---

## 2.4 Desarrollo de Actividades

### **Definir la oferta Gastronómica**

El jefe de cocina es el responsable de definir las ofertas gastronómicas adecuadas a las necesidades de los clientes y a las capacidades del establecimiento.

La oferta gastronómica deberá cambiarse de forma periódica según lo que establezca el establecimiento o, en cualquier caso, la clientela.

### **Determinar el Grado de Calidad de las materias**

Una vez establecida la oferta del menú, el jefe de cocina procede a definir la calidad y la cantidad de las materias primas necesarias a través de las fichas de especificación técnica para los responsables de bodega y economato.

### **Solicitar las mercancías o materias determinadas**

Bodega y economato comprueba las existencias en almacén y realiza las peticiones de compra necesarias para el suministro de la cocina.

### **Control de entrada de alimentos y bebidas**

Una vez recepcionados los alimentos y bebidas, el jefe de cocina y el cocinero procederán a controlar que los alimentos recibidos cumplan con los requisitos de calidad establecidos en las fichas de especificación técnica.

### **Almacenamiento de las materias primas**

Una vez revisados los alimentos el ayudante de cocina, el auxiliar y el encargado de economato procederán al almacenamiento de los alimentos según el procedimiento establecido y las características de los mismos.

### **Preelaboración de los platos**

El ayudante de cocina procederá a la preparación de los alimentos para una posterior cocción.

### **Elaboración de los platos**

El cocinero procederá a la elaboración de los platos coordinando todas las acciones del personal de cocina.

### **Distribución y/o Conservación**

Una vez elaborados los platos y en el caso de ser necesaria su conservación, el cocinero definirá el tipo de envase y sistema de conservación para que el ayudante de cocina proceda a la acción.

Por el contrario, si el plato elaborado es para su distribución, se procederá al acabado y presentación del plato, respondiendo a las necesidades de la sala en tiempos de servicio.

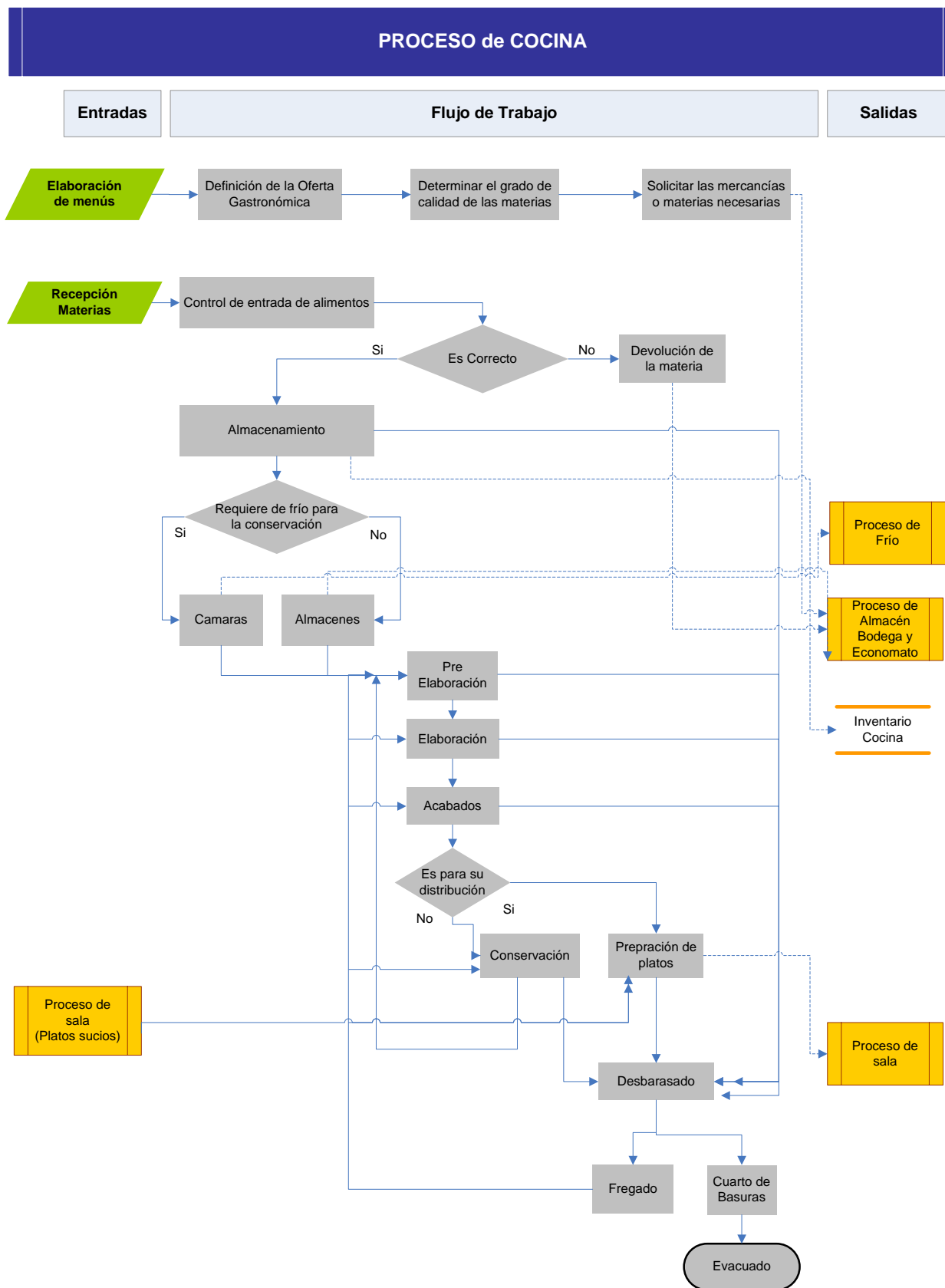
### **Limpieza y aprovisionamiento interno de géneros y utensilios para su utilización posterior**

El auxiliar de cocina, bajo las órdenes del jefe de cocina, es el responsable de la limpieza de todos los utensilios de cocina y la ordenación de éstos para que sean vueltos a utilizar. A su vez, también es el responsable de la limpieza de los utensilios de menaje de la sala.

### **Tratamiento de basuras**

A lo largo del proceso, se debe tener en cuenta el desbarasado de los residuos que se generan a lo largo de toda la actividad. Cada miembro de la cocina deberá dar el tratamiento estimado para su reciclaje y el auxiliar de cocina será el encargado de su evocado en los contenedores que corresponda.

## 2.5 Flujograma



---

## 3. Proceso de Restaurante y Bar (Servicio de Sala)

---

### 3.1 Objeto

La definición del Proceso de Sala pretende dar una consecución a las principales operaciones del área de Restaurante y Bar y definir las responsabilidades de cada una de ellas.

---

### 3.2 Alcance

Este proceso afecta principalmente a los diferentes perfiles del área de Restaurante y Bar y a todas las restantes áreas implicadas en el proceso: Cocina, Bodega y Economato, Pisos y Limpieza y Mantenimiento.

---

### 3.3 Responsabilidades

#### 1ero o 2ndo Jefe de Restaurante o Sala

- ⇒ Control de Stocks y pedidos de compra
- ⇒ Preparación del servicio
- ⇒ Atención al Cliente:
  - Recepción del cliente y adjudicación de mesa
  - Facturación del cliente
  - Despido y valoración de la satisfacción del cliente
- ⇒ Servicio al Cliente:
  - Solicitud del pedido

#### Jefe de Sector

- ⇒ Preparación del servicio
- ⇒ Atención al Cliente:
  - Recepción del cliente y adjudicación de mesa
  - Facturación del cliente
  - Despido y valoración de la satisfacción del cliente
- ⇒ Servicio al Cliente
  - Solicitud del pedido
  - Servicio de Comidas

#### Camarero (Barman/Summiller)

- ⇒ Atención al Cliente:
  - Recepción del cliente y adjudicación de mesa
  - Facturación del cliente
  - Despido y valoración de la satisfacción del cliente

⇒ Servicio al Cliente:

- En el caso de un servicio de Buffet  
Reposición de material, comidas y bebidas
- En el caso de un servicio de Carta  
Solicitud del pedido  
Servicio de Comidas  
Servicio de bebidas cafés y copas

### **Ayudante de Camarero**

- ⇒ Limpieza de la sala, instrumentos de trabajo y ropa
- ⇒ Ordenación de instrumentos y Control de Stocks
- ⇒ Preparación y quitar la mesa
- ⇒ Preparación Servicio buffet
- ⇒ Servicio al cliente:
  - En el caso de un servicio de Buffet  
Reposición de material, comidas y bebidas
  - En el caso de un servicio de Carta  
Servicio de comidas y bebidas supervisado por el Camarero

---

## **3.4 Desarrollo de Actividades**

**Limpieza y orden de los instrumentos de trabajo y ropa:** El ayudante de camarero es el responsable de la limpieza y el orden de la sala. Diariamente deberá recolocar todo el instrumento de vajilla, cubertería y proveer del material de “atrezzo” a toda la sala.

El jefe de sala será el encargado de supervisar el servicio de lavandería y dar respuesta a las incidencias que pueda haber con el stock del material de menaje y atrezzo.

**Suministros de material y control de stocks (Mise-en-Place):** El jefe de sala es el encargado de suministrar todas las materias primas que serán necesarias para el servicio de sala del día. Después de haber recibido la hoja de inventario que se le entregará al finalizar el servicio del día, el ayudante de camarero junto con la carta de menú que le facilite el cocinero, deberá estimar el material de suministros de bebida, comida etc. que serán necesarios y deberá realizar la petición de compra y/o suministros al responsable de bodega y economato.

Una vez recepcionado el material, el jefe de sala deberá comprobar que el material recibido corresponde con el solicitado y el ayudante de camarero deberá proceder al almacenaje del mismo según las instrucciones de trabajo establecidas, teniendo en cuenta el tipo de material y/o materia y los requisitos del servicio.

### **Preparación del servicio y quitar la mesa**

El jefe de sala es el responsable de la preparación del servicio determinando el montaje de mesas, la disposición de cartas y menús del día y la planificación del servicio y distribución de sectores o rangos.

El ayudante de camarero es el responsable de preparar las mesas para el servicio y de retirar la mesa una vez finalizado el servicio. Sólo mediante la supervisión del camarero, el ayudante podrá quitar la mesa durante el servicio. En algunos casos, si el servicio es buffet, el ayudante de camarero es quien retira los platos.



## Preparación servicio buffet

El jefe de sala es el encargado de la preparación del servicio buffet, que consiste en la distribución y organización de los aparadores, la decoración y presentación de los platos y en estimar los materiales necesarios para la conservación de los platos.

El ayudante de camarero es el responsable bajo las órdenes del jefe de sala o camarero y deberá proceder a la dotación del material para el servicio del cliente.

## Recepción, facturación y despido al cliente:

Básicamente, el camarero junto con el jefe de sala o de sector son los responsables de la:

- ⇒ Recepción del cliente y adjudicación de mesa: dependiendo de la organización de la sala, el camarero, jefe de sala o de sector serán los responsables de atender al cliente cuando llega al restaurante y acomodarlos en las mesas. En la adjudicación de mesas, se seguirá el procedimiento establecido por el establecimiento, o las directrices marcadas por el jefe de sala y/o gerente de establecimiento.

En el caso de disponer de un sistema de reserva, el jefe de sala generalmente es el responsable de su gestión.

- ⇒ Facturación del cliente: dependiendo de la organización de la sala, el camarero, jefe de sala o de sector, serán los responsables de facilitar la factura y el cobro al cliente cuando él lo solicite, siguiendo el procedimiento establecido por el establecimiento. En el caso de un hotel, si lo indica el cliente o lo estipula el régimen de alojamiento, se cargará en cuenta el servicio de comedor ofrecido.

Sólo en el caso del buffet, se puede facturar al cliente antes de su servicio dependiendo de cómo este organizado el servicio del buffet.

- ⇒ Despido y valoración de la satisfacción del cliente: dependiendo de la organización de la sala, el camarero, jefe de sala o de sector, una vez finalizado el servicio, procederá al despido del cliente, valorando su satisfacción y atendiendo cualquier tipo de reclamación y/o sugerencia que pueda realizar.

En el caso de una reclamación, el jefe de sala deberá actuar según el procedimiento establecido, atendiendo al cliente con el nivel de excelencia exigido según las circunstancias. En ningún caso, se le debe negar al cliente la posibilidad de realizar una reclamación formal.

Las reclamaciones se pueden dar en cualquier momento del servicio y/o proceso. La manera de proceder en esos casos es llamar al jefe de sala para que actúe según el procedimiento o las directrices marcadas por el establecimiento.

En el caso del servicio de barra o bar, el camarero es quien proporciona la factura y despide al cliente.

## Servicio al cliente:

En el caso de un servicio de Buffet:

- ⇒ Reposición de material, comidas y bebidas: durante el servicio, el camarero, ayudante de camarero, y auxiliar de camarero, serán los responsables de controlar las existencias del buffet y reponer aquellas que se hayan agotado, y de responder a las necesidades que el cliente exija.

En el caso de un servicio de Carta:

- ⇒ Facilitar la Carta y atender la solicitud del pedido: Una vez acomodado el cliente en la mesa, el camarero será el responsable de facilitar a los clientes las cartas y solicitar a los comensales si quieren tomar alguna cosa.

Posteriormente, después de un tiempo prudencial y con el consentimiento de los comensales, procederá a la solicitud del pedido de los primeros y segundos platos. En algunos casos también se piden los postres dependiendo de las normas del establecimiento y de la organización de la cocina. Si no es así, después del servicio del

primer y segundo plato se procederá a facilitar de nuevo la carta y, después de un tiempo prudencial, al pedido de postres, cafés y otras bebidas.

Una vez realizado el pedido por parte del cliente, el camarero traslada las órdenes a cocina y a barra para proceder su servicio.

Si el cliente requiere algún cambio en el pedido de platos o requiere algún pedido más de bebida etc. durante el servicio, el camarero deberá atenderlo y anotarlo en la hoja de pedido.

En cualquier caso, y dependiendo del establecimiento, la solicitud de pedido es realizada por el jefe de sala y/o jefe de sector, quienes describen los platos y realizan las sugerencias al cliente.

Del mismo modo, si el establecimiento dispone de sumiller y el cliente lo requiere, éste se encargará de hacer las recomendaciones pertinentes teniendo en cuenta la comida elegida por los comensales y las características de los clientes.

- ⇒ Servicio de Comidas: cuando cocina disponga de los primeros platos, el camarero procederá al servicio de los mismos según las normas de protocolo establecidas. Posteriormente, una vez retirados los platos del primero y se dispongan de los segundos platos acabados en la cocina, se procederá a su servicio.

De la misma manera, una vez retirados los platos del segundo y se disponga de los postres acabados en cocina, el camarero procederá al servicio.

El ayudante de camarero procederá al servicio de platos siempre y cuando así lo disponga el camarero. En cualquier caso, el camarero será el responsable de coordinar el servicio de la mesa.

- ⇒ Servicio de bebidas cafés y copas:

Las bebidas se sirven al principio del servicio, después del pedido, y una vez suministradas por el camarero o ayudante de camarero desde la barra o bar. En cualquier caso, el camarero y/o el ayudante de camarero, a lo largo del servicio, deben velar para que no falte bebida y si es necesario solicitar otra vez el pedido de bebidas, registrarlo en la hoja de pedidos, realizar la orden al bar o barra y proceder al servicio.

Al final del servicio, en el momento de los postres, el camarero, una vez suministradas las bebidas y cafés desde el bar o la barra, procederá a su servicio en la mesa.

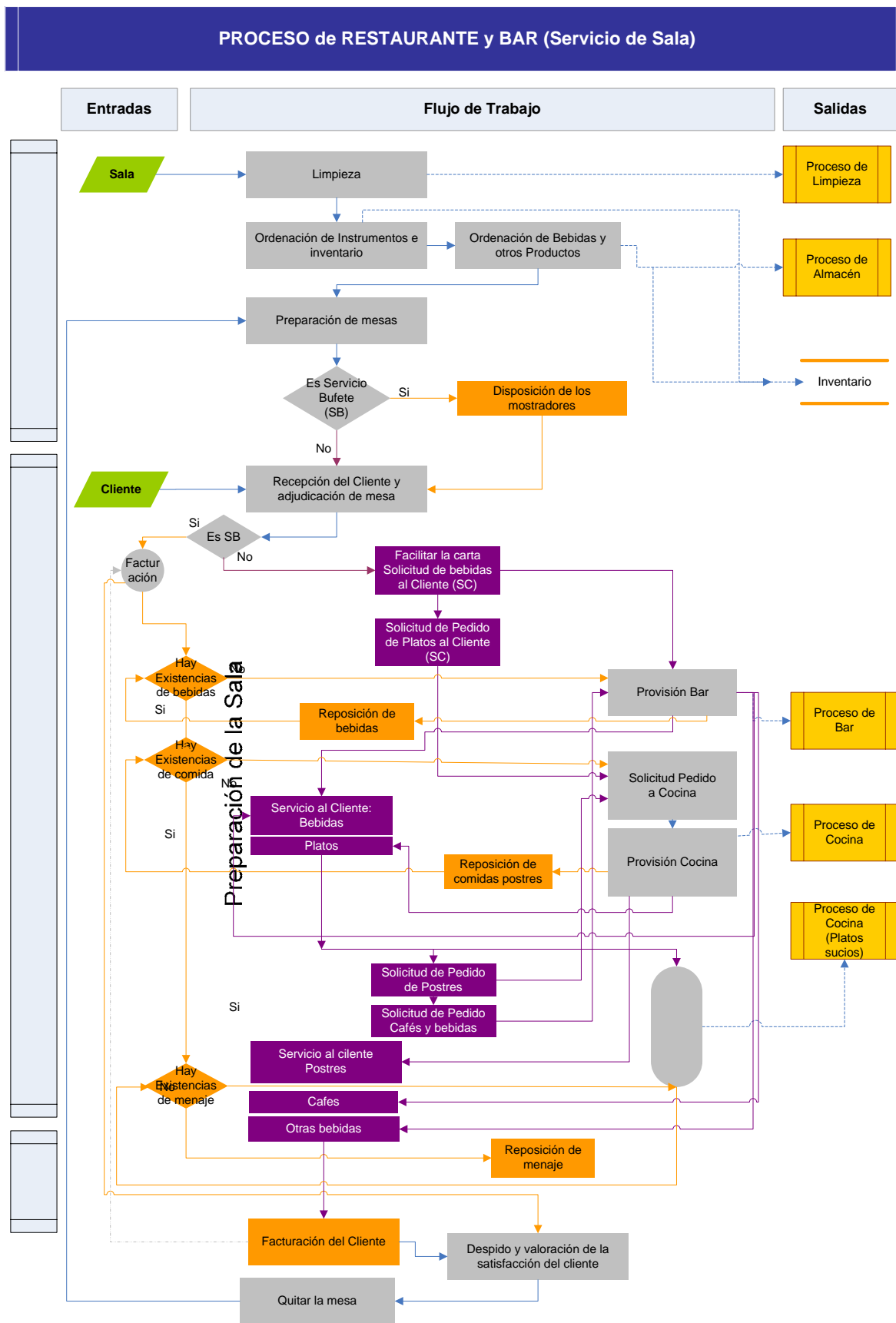
- ⇒ Retirada de los platos en la mesa:

Al finalizar el primer plato, segundo y postres, el camarero o ayudante de camarero procederá a retirar los platos de la mesa, antes de servir el siguiente servicio. En ningún caso, se retirarán las copas, tazas de café u otros utensilios, hasta que los comensales no se hayan retirado de la mesa y despedido.

## **Preparación de Bebidas**

El camarero o ayudante de camarero que están en el servicio de barra o bar son los responsables de atender a las peticiones de bebidas por parte del resto de camareros de la sala y de los clientes que se encuentran en la zona del bar o barra.

### 3.5 Flujoograma



---

## 4. Proceso de Recepción

---

### 4.1 Objeto

La definición del Proceso de Recepción pretende dar una consecución a las principales operaciones del área de Recepción y definir las responsabilidades de cada una de ellas.

---

### 4.2 Alcance

Este proceso afecta principalmente a los diferentes perfiles del área de Recepción y a todas las áreas implicadas en el proceso, sobre todo Sala, Pisos y Limpieza y Mantenimiento.

---

### 4.3 Responsabilidades

#### Jefe de Recepción y Segundo Jefe de Recepción

- ⇒ Reserva de los clientes
- ⇒ Mano Corriente
- ⇒ Facturación
- ⇒ Mostrador
  - Quejas y Reclamaciones

#### Recepcionista/Telefonista

- ⇒ Mostrador
  - Atención del cliente a la Llegada
  - Atención al Cliente durante la Estancia
  - Atención al cliente a la Salida
- ⇒ Mano Corriente
- ⇒ Caja

#### Conserje

- ⇒ Mostrador
  - Atención del cliente a la Llegada
  - Atención al cliente a la Salida

---

### 4.4 Desarrollo de Actividades

#### Organización y planificación de la recepción.

El Primer Jefe de Recepción junto con el Segundo Jefe de Recepción, son los encargados de planificar y organizar las tareas que se llevan a cabo en la recepción por parte de sus subordinados.

#### Reserva de los clientes

La reserva de los clientes pueden realizarla los siguientes perfiles; primer y segundo jefe de recepción, recepcionista y ayudante de recepción. El proceso se inicia con la cumplimentación del formulario por parte del personal responsable; seguidamente, se comprobará en el back room si existen habitaciones disponibles para la fecha que solicita el cliente. En el supuesto de que así sea, se informará al cliente de la disponibilidad y precios para que, posteriormente, se pueda efectuar la reserva. Si existe conformidad por parte del cliente, se reserva la habitación y se le confirma la reserva que queda anotada en el registro de datos del Hotel.

En el caso de que no existan habitaciones libres, se deniega la reserva al cliente y se anota en el registro de la base de datos.

### **Mostrador: quejas y reclamaciones**

En el procedimiento de quejas y reclamaciones, será el jefe de recepción el encargado de gestionar e intentar solucionar el problema o reclamación del cliente. Los perfiles de recepcionista y ayudante o auxiliar de recepción podrán atender las quejas y reclamaciones, pero deberán comunicarlo al jefe de recepción antes de la toma de decisiones.

### **Atención del cliente a la llegada**

Procedimiento llevado a cabo por el primer o segundo jefe de recepción y recepcionista. Se inicia con la llegada del cliente al hotel y comprobando si éste tiene hecha la reserva o no. En el caso de existir reserva, se comprobará la lista de llegadas previstas y se hará una lectura del Room –Rack para poder asignar la habitación correspondiente y proceder al registro del cliente. En el supuesto de que no exista la reserva, primeramente se comprobará el estado de las habitaciones para verificar qué habitaciones quedan disponibles y cuál de ellas se le puede asignar. Una vez asignada, se procederá a introducir al cliente en el libro de registro de entrada.

Así mismo, el conserje y el ayudante o auxiliar de recepción se encargarán de atender al cliente a la llegada del hotel, recogiendo el equipaje correspondiente del mismo y rellenando el formulario de registro de entrada.

### **Atención al cliente durante la estancia**

El jefe de recepción y recepcionista son los encargados de atender al cliente durante su estancia en el hotel en torno a problemas derivados de la habitación, solicitud de servicios adicionales, información y reclamaciones. En el supuesto caso de que las demandas del cliente impliquen a otros departamentos, se informará a los implicados.

El conserje, ayudante de recepción y auxiliar de recepción se encargarán de darle al cliente la correspondencia, recoger y entregar la llave de la habitación, mensajes, etc.

### **Atención al cliente a la salida**

El protocolo de salida del cliente se inicia con la recogida de llaves por parte de las personas que se encuentren en recepción, bien sea el jefe de recepción o recepcionista. Seguidamente, el cliente solicitará la factura y se iniciará el procedimiento de facturación o cobro.

Cabe mencionar que, una vez firmada y cobrada la factura, se notificará al conserje, ayudante de recepción o auxiliar de recepción, para que éste prepare el equipaje y haga entrega del mismo al cliente.

### **Mano corriente**

El jefe de recepción o recepcionista son los encargados de llevar a cabo el procedimiento de mano corriente que consiste en comprobar los cargos y vales que otros departamentos han transferido a recepción para que se carguen en la factura del cliente.

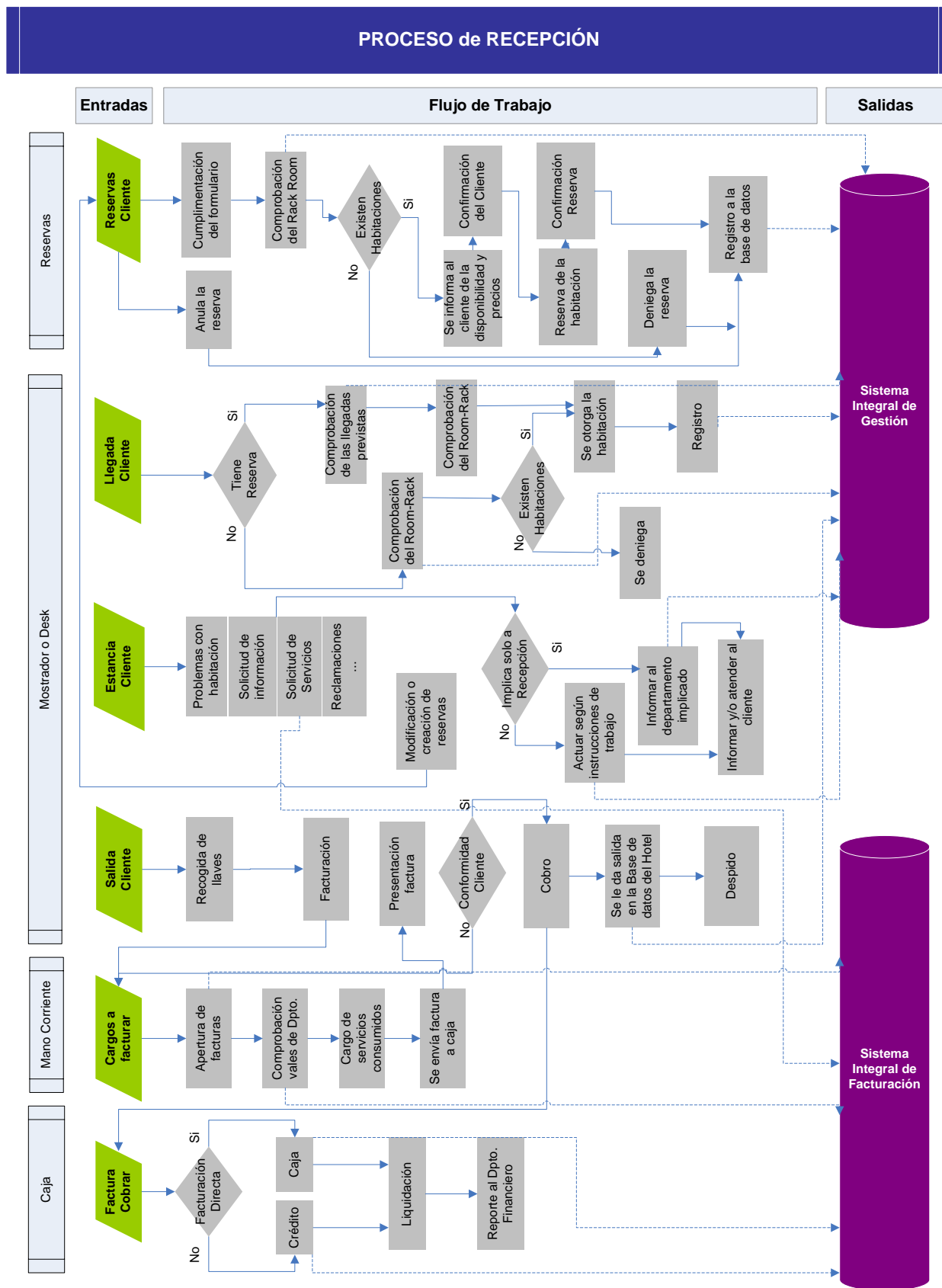
### **Caja o facturación**

El jefe de recepción o recepcionista son los encargados de facturar o cobrar al cliente antes de su salida.

El procedimiento se inicia con la comprobación de los vales de otros departamentos con la finalidad de conocer si el cliente posee cargos adicionales de otros servicios consumidos en el hotel (restaurante, bar,.....) para añadirlos en la factura final y enviarlos a caja. Una vez enviados a caja, se emite y se presenta al cliente para el cobro

El cobro puede efectuarse en efectivo o a crédito y, en ambos casos, se reportará al departamento financiero dicha operación para que exista constancia de los ingresos generados.

## 4.5 Flujoograma.



---

## 5. Proceso de Pisos y Limpieza

---

### 5.1 Objeto

La definición del proceso de Pisos y Limpieza pretende dar una consecución a las principales operaciones básicas del área y definir las responsabilidades de cada una de ellas.

---

### 5.2 Alcance

Este proceso afecta principalmente a los diferentes perfiles del área de Pisos y Limpieza y a todas las áreas implicadas en el proceso que, principalmente, son Recepción y Mantenimiento.

---

### 5.3 Responsabilidades

#### Gobernanta

- ⇒ Organización y planificación del personal a su cargo
- ⇒ Control de stocks productos de limpieza y ropa de cama
- ⇒ Supervisión del servicio de Lavandería

#### Subgobernanta o Gobernanta de Segunda

- ⇒ Control de stocks productos de limpieza y ropa de cama
- ⇒ Inspeccionar y participar en la limpieza de áreas y habitaciones
- ⇒ Supervisión de habitaciones y zonas nobles y actualización del Rack Room

#### Camarera de pisos:

- ⇒ Limpieza de habitaciones
- ⇒ Limpieza de las Zonas Nobles

#### Auxiliar de limpieza

- ⇒ Limpieza de habitaciones
- ⇒ Limpieza de las Zonas Nobles

---

### 5.4 Desarrollo de actividades

#### Control de stocks, productos de limpieza y ropa de cama

La gobernanta y la subgobernanta son las personas que se encargan del aprovechamiento, conservación y distribución de los productos de limpieza, así como de la ropa de cama, que la camarera posteriormente debe utilizar en la limpieza de las habitaciones y, por ello, es necesario que siempre se disponga de una cantidad en stock: De ello, de que no falten estos suministros, se encargará la Gobernanta o la subgobernanta. En el caso de que hayan suficientes suministros, ésta misma, se encargará de distribuirlos y en el supuesto de que falten, la gobernanta rellenará una hoja de pedido en función de las demandas de las

camareras de pisos, entregándolo a Economato para que suministre el pedido. Estas acciones pueden llevarse a cabo semanalmente, quincenalmente o mensualmente.

### **Organización y distribución del trabajo**

La Gobernanta es la persona encargada de organizar, distribuir y supervisar el trabajo llevado a cabo por las camareras de pisos, mediante el planning semanal.

### **Limpieza de habitaciones**

La camarera de pisos se encargará de la limpieza y puesta a punto de las habitaciones, según el siguiente orden:

- Habitaciones de salida a ocupar: El proceso de limpieza comienza con la ventilación de las habitaciones, seguido de sacar la ropa usada y recoger la habitación, verificando si el cliente se ha olvidado algo. En el caso de que así sea, lo entregará a la gobernanta y está lo depositará en objetos perdidos.

Así mismo, realizará la limpieza de los muebles y utensilios, hará las camas y la limpieza del suelo y de los baños, incluyendo la reposición de toallas y complementos. Finalmente fregará el suelo del baño e informará a la subgobernanta para que ésta misma supervise la habitación, verificando que todo esté correcto, para poder actualizar el Rack Room.

En el supuesto de que exista algo que reparar en la habitación, deberá comunicar la incidencia a mantenimiento.

- Habitaciones ocupadas: El proceso de limpieza empieza con la ventilación de las habitaciones, seguido de la limpieza de los muebles y hacer las camas. Se encargará de ordenar la habitación y realizar la limpieza del baño y del suelo de la habitación.

Una vez finalizado el proceso, informará a la subgobernanta para que ésta haga el check-in de la habitación y pueda actualizar el Rack Room.

- Otras habitaciones: Incluye la limpieza de las habitaciones que son de salida pero que no están ocupadas o las ocupadas que no necesitan limpiarse inmediatamente.

Una vez finalizado el proceso de limpieza de pisos por parte de las camareras, éstas pasan a formar parte del servicio de cobertura al cliente.

### **Limpieza de las zonas nobles**

La camarera de pisos y la auxiliar de limpieza se encargarán de realizar la limpieza de zonas nobles (los pasillos, las escaleras...) para que, posteriormente, la subgobernanta supervise si está correcto y poder finalizar el proceso de esta manera.

### **Supervisión de habitaciones y zonas nobles y actualización del Rack Room**

Es la subgobernanta la encargada de supervisar la limpieza de las habitaciones y zonas nobles para posteriormente poder actualizar el Rack Room.





---

## 6. Proceso de bodega y economato

---

### 6.1 Objeto

La definición del Proceso de Bodega y Economato pretende dar una consecución a las operaciones básicas de bodega y economato y definir las responsabilidades de cada una de ellas.

### 6.2 Alcance

Este proceso afecta principalmente a los diferentes perfiles del área de Bodega y Economato y a todas las áreas implicadas en el proceso sobre todo Cocina, Sala, Pisos y Limpieza y Mantenimiento

### 6.3 Responsabilidades

#### Ayudante y o encargado de economato

- ⇒ Previsión de necesidades.
- ⇒ Selección de proveedores.
- ⇒ Hacer pedido al proveedor.
- ⇒ Comprobación de pedido con albarán y factura.
- ⇒ Recepción correcta de la mercadería.
- ⇒ Pago al Proveedor y contabilización.
- ⇒ Almacenamiento y distribución de alimentos y bebidas.

### 6.4 Desarrollo de Actividades

#### Previsión de necesidades:

El encargado de economato, según las indicaciones o pedidos recibidos del área de cocina, restaurante/bar, elaborará unas previsiones del inventario necesario. De una parte, determinará un stock mínimo necesario para el normal funcionamiento de la empresa, al que convendrá añadir un stock de seguridad, en previsión de situaciones anormales, y fijará el stock máximo de la mercancía almacenable, sin que ello suponga un deterioro por la tardanza de su consumo ni un incremento de presupuesto.

#### Selección de proveedores

El encargado de economato seleccionará a los proveedores en base a los criterios de coste, calidad y facilidades de pago.

#### Hacer pedido al proveedor

Posteriormente, el encargado procederá a realizar los pedidos al proveedor delimitando las fechas y modos de entrega y pago.

### Comprobación de pedido con albarán y factura

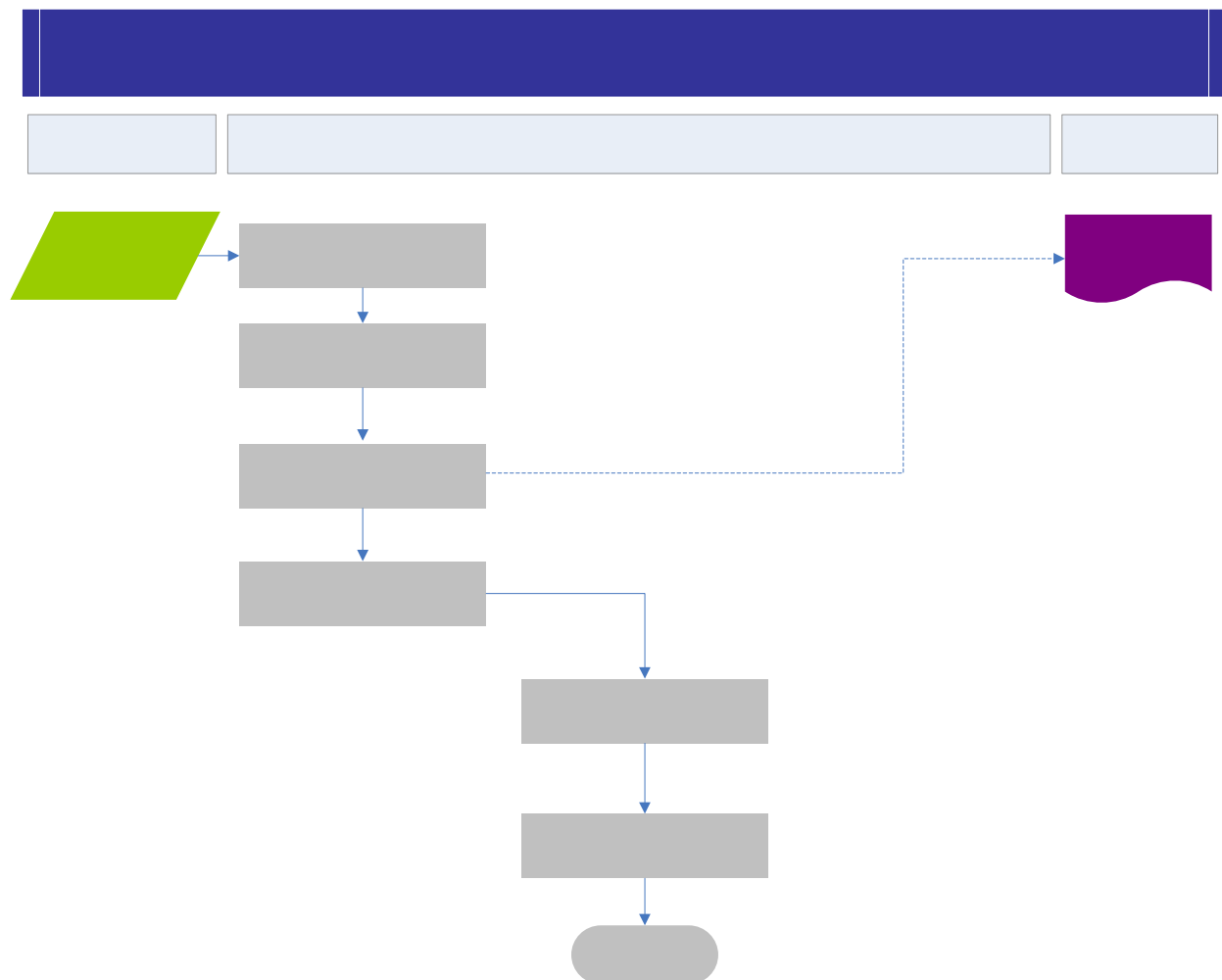
Una vez recepcionado el material, se procede a su comprobación con el albarán y la factura. Si no es correcto, se devuelve el pedido al proveedor y, si es correcto, se envía la mercadería a las áreas a la espera de su aprobación al pedido.

### Pago al proveedor y contabilización

Una vez recibida la validación por parte de las áreas correspondientes, se tramitará el pago al proveedor según las condiciones de pago estipuladas en la compra.

Dependiendo de la organización, el pago al proveedor se realiza desde el área de finanzas.

## 6.5 Flujoograma



**Entradas**

**Flujo**

## **BLOQUE III: Resultados del Estudio de Campo**

# 1. Encuesta realizada a las empresas del sector

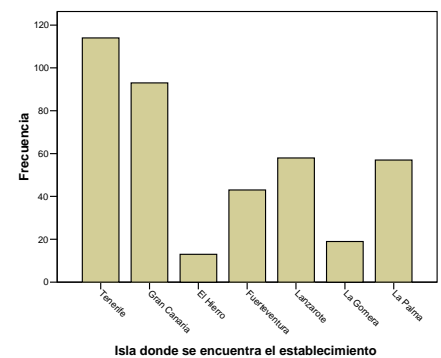
## 1.1 Características de la muestra

La muestra de este estudio cuantitativo está integrada por establecimientos de hostelería del territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, distribuido por las diferentes islas del Archipiélago de la manera como puede observarse en la tabla y el gráfico que se presentan a continuación. La representatividad se encuentra establecida mediante afijación proporcional tanto en lo que se refiere al volumen de establecimientos por islas como al volumen de empresas según las distintas actividades identificadas por los epígrafes de la CNAE.

Isla donde se encuentra el establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tenerife	114	28,7	28,7	28,7
	Gran Canaria	93	23,4	23,4	52,1
	El Hierro	13	3,3	3,3	55,4
	Fuerteventura	43	10,8	10,8	66,2
	Lanzarote	58	14,6	14,6	80,9
	La Gomera	19	4,8	4,8	85,6
	La Palma	57	14,4	14,4	100,0
	Total	397	100,0	100,0	

Isla donde se encuentra el establecimiento

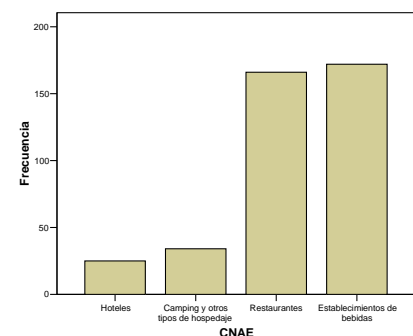


Como puede observarse, tal como sucede en la realidad, el mayor volumen de unidades muestrales se encuentra en las islas de Tenerife y Gran Canaria, seguidas por Lanzarote, La Palma y Fuerteventura, estas tres con una representatividad similar en el conjunto de la muestra.

CNAE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hoteles	25	6,3	6,3	6,3
	Camping y otros tipos de hospedaje	34	8,6	8,6	14,9
	Restaurantes	166	41,8	41,8	56,7
	Establecimientos de bebidas	172	43,3	43,3	100,0
	Total	397	100,0	100,0	

CNAE

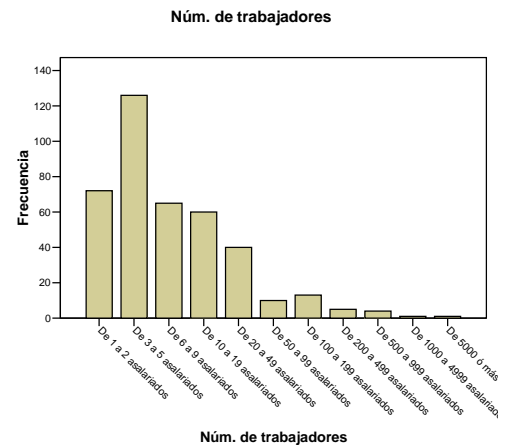


Con respecto al número de establecimientos, según las distintas actividades, el mayor volumen de unidades muestrales corresponde a los establecimientos de bebidas (cafeterías y bares), seguidos de los restaurantes. Ambos alcanzan el 85% de los establecimientos representados, integrando el restante 15% los establecimientos alojativos, hoteles y otros tipos de hospedaje, siendo éstos últimos, fundamentalmente, apartamentos turísticos.

Con respecto al tamaño de las empresas, según el número de trabajadores, la mayoría se corresponde, al igual que en la realidad, con la tipología de microempresas, es decir,

establecimientos entre 1 y 5 asalariados, que suponen el 50% de la muestra. Entre los 6 y los 19 asalariados suponen un 30% de las unidades muestrales, mientras que un 9,3% es el porcentaje de empresas entre los 20 y los 49 asalariados. Únicamente un 10% de la muestra cuenta con una plantilla superior a los 50 trabajadores, siendo destacable el hecho de que, en este tramo, el segmento de entre 100 a 199 asalariados, supone un 3% del total de la muestra, quizá el formato más habitual entre las que se podrían considerar las “grandes empresas” de la hostelería canaria

		Núm. de trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 a 2 asalariados	72	18,1	18,1	18,1
	De 3 a 5 asalariados	126	31,7	31,7	49,9
	De 6 a 9 asalariados	65	16,4	16,4	66,2
	De 10 a 19 asalariados	60	15,1	15,1	81,4
	De 20 a 49 asalariados	40	10,1	10,1	91,4
	De 50 a 99 asalariados	10	2,5	2,5	94,0
	De 100 a 199 asalariados	13	3,3	3,3	97,2
	De 200 a 499 asalariados	5	1,3	1,3	98,5
	De 500 a 999 asalariados	4	1,0	1,0	99,5
	De 1000 a 4999 asalariados	1	,3	,3	99,7
	De 5000 ó más asalariados	1	,3	,3	100,0
	Total	397	100,0	100,0	



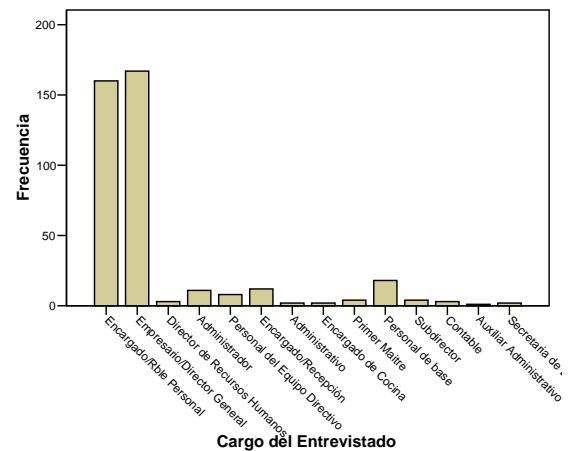
Es necesario aclarar que se ha dejado al margen del estudio a aquellas microempresas que no cuentan con trabajadores asalariados, ya que, teóricamente, no están en condiciones de aportar la información perseguida con respecto a la Formación Continua al destinarse ésta en el territorio, en su gran mayoría, a los trabajadores por cuenta ajena y al ser objeto de estudio principal de este trabajo los trabajadores no cualificados e inmigrantes del sector de la hostelería canaria.

En cuanto al cargo de la persona entrevistada, en representación de la empresa que ha formado parte como unidad muestral del estudio, los de responsable o encargado de personal suponen la mayoría, con un 82%, mientras que el resto se reparte en diversos cargos desde los de máxima responsabilidad a aquello que, sin responsabilidad son los que, por su vinculación al conocimiento de la actividad y su trayectoria y experiencia acumuladas en la empresa, han estado en condiciones de aportar la información solicitada. La siguiente tabla y gráfico muestra, sin embargo, la casi total homogeneidad del perfil de los entrevistados.

Cargo del Entrevistado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Encargado/Rble Personal	160	40,3	40,3	40,3
	Empresario/Director General	167	42,1	42,1	82,4
	Director de Recursos Humanos	3	,8	,8	83,1
	Administrador	11	2,8	2,8	85,9
	Personal del Equipo Directivo	8	2,0	2,0	87,9
	Encargado/Recepción	12	3,0	3,0	90,9
	Administrativo	2	,5	,5	91,4
	Encargado de Cocina	2	,5	,5	91,9
	Primer Maitre	4	1,0	1,0	92,9
	Personal de base	18	4,5	4,5	97,5
	Subdirector	4	1,0	1,0	98,5
	Contable	3	,8	,8	99,2
	Auxiliar Administrativo	1	,3	,3	99,5
	Secretaría de Dirección	2	,5	,5	100,0
	Total	397	100,0	100,0	

Cargo del Entrevistado

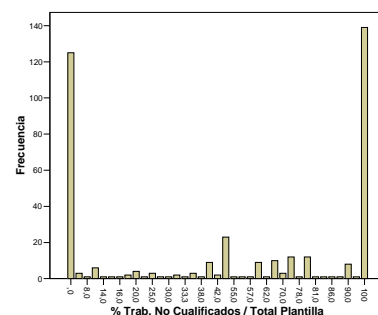


En cuanto a la presencia de trabajadores no cualificados en las empresas de la muestra, no deja de ser curiosa la apreciación que del término “no cualificados hacen los entrevistados puesto que, por un lado, un 31,5% afirma no tener ningún trabajador no cualificado en su plantilla, mientras que un 35% afirma que su plantilla está íntegramente configurada con trabajadores no cualificados. Entre los dos extremos, como puede apreciarse en la tabla, hay todo un abanico de porcentajes, si bien es significativo que son mayoría las que afirman que el 50% o un mayor porcentaje de la plantilla corresponde a trabajadores no cualificados.

% Trab. No Cualificados / Total Plantilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,0	125	31,5	31,7	31,7
	1,0	3	,8	,8	32,5
	8,0	1	,3	,3	32,7
	10,0	6	1,5	1,5	34,3
	14,0	1	,3	,3	34,5
	15,0	1	,3	,3	34,8
	16,0	1	,3	,3	35,0
	18,0	2	,5	,5	35,5
	20,0	4	1,0	1,0	36,5
	23,0	1	,3	,3	36,8
	25,0	3	,8	,8	37,6
	28,0	1	,3	,3	37,8
	30,0	1	,3	,3	38,1
	33,0	2	,5	,5	38,6
	33,3	1	,3	,3	38,8
	35,0	3	,8	,8	39,6
	38,0	1	,3	,3	39,8
	40,0	9	2,3	2,3	42,1
	42,0	2	,5	,5	42,6
	50,0	23	5,8	5,8	48,5
	55,0	1	,3	,3	48,7
	56,0	1	,3	,3	49,0
	57,0	1	,3	,3	49,2
	60,0	9	2,3	2,3	51,5
	62,0	1	,3	,3	51,8
	66,0	10	2,5	2,5	54,3
	70,0	3	,8	,8	55,1
	75,0	12	3,0	3,0	58,1
	78,0	1	,3	,3	58,4
	80,0	12	3,0	3,0	61,4
	81,0	1	,3	,3	61,7
	85,0	1	,3	,3	61,9
	86,0	1	,3	,3	62,2
	87,0	1	,3	,3	62,4
	90,0	8	2,0	2,0	64,5
	95,0	1	,3	,3	64,7
	100,0	139	35,0	35,3	100,0
	Total	394	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
	Total	397	100,0		

% Trab. No Cualificados / Total Plantilla



Con respecto a la presencia de trabajadores/as inmigrantes en las unidades muestrales participantes en el estudio, se observa que un 37,5% de las mismas afirma no tener ningún trabajador inmigrante mientras que el 60% restante afirma tener presencia de los mismos en su plantilla, lo que es un porcentaje muy importante.

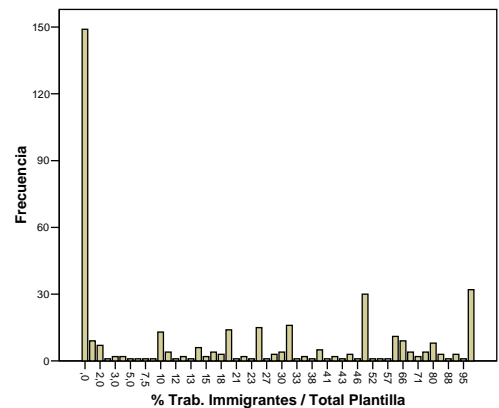
% Trab. Inmigrantes / Total Plantilla

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	149	37,5	37,7	37,7
0,0	9	2,3	2,3	40,0
1,0	7	1,8	1,8	41,8
2,0	1	,3	,3	42,0
2,5	2	,5	,5	42,5
3,0	2	,5	,5	43,0
4,0	1	,3	,3	43,3
5,0	1	,3	,3	43,5
6,0	1	,3	,3	43,8
7,5	1	,3	,3	44,1
8,0	13	3,3	3,3	47,3
10,0	4	1,0	1,0	48,4
11,0	1	,3	,3	48,6
12,0	2	,5	,5	49,1
12,5	1	,3	,3	49,4
13,0	6	1,5	1,5	50,9
14,0	2	,5	,5	51,4
15,0	4	1,0	1,0	52,4
16,0	3	,8	,8	53,2
18,0	14	3,5	3,5	56,7
20,0	1	,3	,3	57,0
21,0	2	,5	,5	57,5
22,0	1	,3	,3	57,7
23,0	15	3,8	3,8	61,5
25,0	1	,3	,3	61,8
27,0	3	,8	,8	62,5
28,0	4	1,0	1,0	63,5
30,0	16	4,0	4,1	67,6
33,0	1	,3	,3	67,8
33,3	2	,5	,5	68,4
35,0	1	,3	,3	68,6
37,5	5	1,3	1,3	69,9
40,0	1	,3	,3	70,1
41,0	2	,5	,5	70,6
42,0	1	,3	,3	70,9
43,0	3	,8	,8	71,6
45,0	1	,3	,3	71,9
46,0	30	7,6	7,6	79,5
50,0	1	,3	,3	79,7
52,0	1	,3	,3	80,0
53,0	1	,3	,3	80,3
57,0	11	2,8	2,8	83,0
60,0	9	2,3	2,3	85,3
66,0	4	1,0	1,0	86,3
70,0	2	,5	,5	86,8
71,0	4	1,0	1,0	87,8
75,0	8	2,0	2,0	89,9
80,0	3	,8	,8	90,6
83,0	1	,3	,3	90,9
88,0	3	,8	,8	91,6
90,0	1	,3	,3	91,9
95,0	32	8,1	8,1	100,0
100,0	395	99,5	100,0	
Total	395	99,5	100,0	
Perdidos Sistema	2	,5		
Total	397	100,0		

En cuanto a la presencia en sí, un 12% de la muestra tiene un porcentaje de inmigrantes situado entre el 1% y el 15% de la plantilla, un 20% tiene un porcentaje de entre el 16% y el 40% de la plantilla, un 10% lo sitúa entre el 40% y el 50% de la plantilla, un 16% lo sitúa entre el 50% y el 70% y el 15% restante de empresas, lo sitúan entre el 70% y el 100% de la plantilla.

Lógicamente, estas cifras deben interpretarse en su contexto (mayoría de microempresas), pero son muy ilustrativas de la creciente presencia de trabajadores inmigrantes en el sector puesto que la mayoría de las empresas del mismo los han contratado.

% Trab. Inmigrantes / Total Plantilla





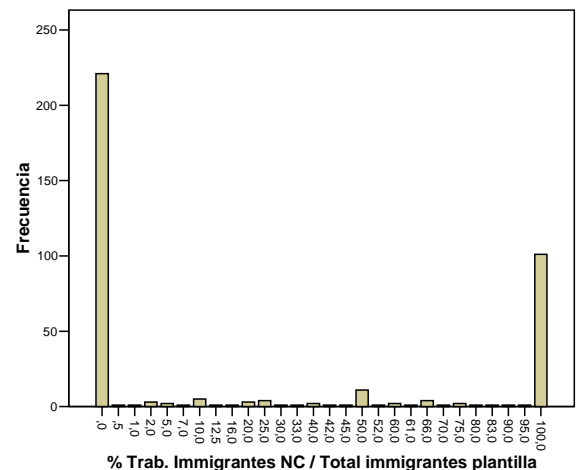
Con respecto al nivel de cualificación estimado de sus trabajadores inmigrantes, un 25% de las empresas que han respondido a la pregunta afirma que la totalidad de ellos son no cualificados, destacando del resto, quizá, los que marcan abiertamente que un 50% de los que tienen contratados no tienen una mínima cualificación sectorial.

Un 30% en total de las empresas encuestadas afirman que en su plantilla, más del 50% de los inmigrantes que tienen contratados son trabajadores no cualificados.

% Trab. Inmigrantes NC / Total inmigrantes plantilla

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	221	55,7	58,8	58,8
,0	1	,3	,3	59,0
,5	1	,3	,3	59,3
1,0	3	,8	,8	60,1
2,0	2	,5	,5	60,6
5,0	1	,3	,3	60,9
7,0	5	1,3	1,3	62,2
10,0	1	,3	,3	62,5
12,5	1	,3	,3	62,8
16,0	3	,8	,8	63,6
20,0	4	1,0	1,1	64,6
25,0	1	,3	,3	64,9
30,0	1	,3	,3	65,2
33,0	2	,5	,5	65,7
40,0	1	,3	,3	66,0
42,0	1	,3	,3	66,2
45,0	11	2,8	2,9	69,1
50,0	1	,3	,3	69,4
52,0	2	,5	,5	69,9
60,0	1	,3	,3	70,2
61,0	4	1,0	1,1	71,3
66,0	1	,3	,3	71,5
70,0	2	,5	,5	72,1
75,0	1	,3	,3	72,3
80,0	1	,3	,3	72,6
83,0	1	,3	,3	72,9
90,0	1	,3	,3	73,1
95,0	101	25,4	26,9	100,0
100,0	376	94,7	100,0	
Perdidos Sistema	21	5,3		
Total	397	100,0		

% Trab. Inmigrantes NC / Total inmigrantes plantilla



## 1.2 Resultados de la encuesta

### 1.2.1 Bloque 1: Evaluación De Cambios En Las Distintas Áreas Funcionales

A continuación se presentan una serie de tablas y gráficos que muestran los resultados obtenidos en la interpelación a las empresas acerca del grado de transformación que hayan podido sufrir los aspectos organizativos de las diferentes áreas funcionales del sector, valorando la intensidad de dichos cambios en una escala desde 1 (ninguno) hasta 9 (cambio total). Las valoraciones se han solicitado para las cinco áreas funcionales de la hostelería, es decir, Recepción, Cocina, Pisos y Limpieza, Restaurante-Bar y Mantenimiento.

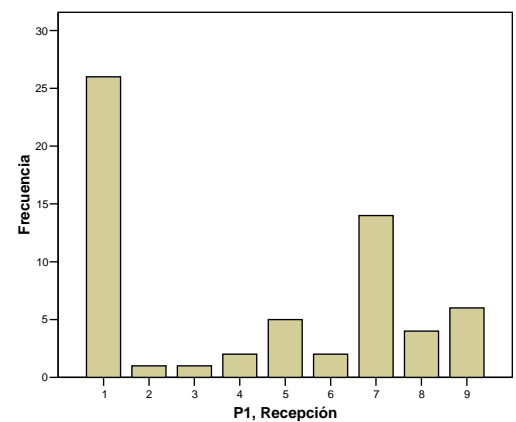
La primera evaluación, practicada sobre el área de Recepción, muestra que las empresas que han respondido (se recuerda que la mayoría de las unidades muestrales no son establecimientos alojativos) indican la inexistencia de cambios organizativos, si bien, más de un 40% de las que han practicado la valoración, lo han hecho con puntuaciones de 7 o más, lo que indica cambios de notable intensidad.

Esta respuesta es debida a que una buena parte de las unidades muestrales de carácter alojativo son apartamentos turísticos en los que el área de recepción, apenas ha modificado ni sus procesos ni su organización, mientras que los establecimientos hoteleros han incorporado importantes novedades derivadas, fundamentalmente, de la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación que han transformado significativamente los procesos, según afirman las personas que han sido entrevistadas en el estudio cualitativo.

**P1, Recepción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	26	6,5	42,6	42,6
	2	1	,3	1,6	44,3
	3	1	,3	1,6	45,9
	4	2	,5	3,3	49,2
	5	5	1,3	8,2	57,4
	6	2	,5	3,3	60,7
	7	14	3,5	23,0	83,6
	8	4	1,0	6,6	90,2
	9	6	1,5	9,8	100,0
	Total	61	15,4	100,0	
Perdidos	Sistema	336	84,6		
Total		397	100,0		

**P1, Recepción**

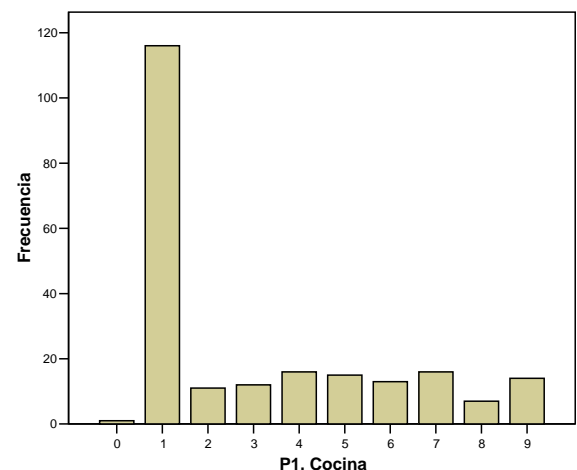


El área de Cocina no registra cambios según algo más del 50% de las empresas que han practicado la valoración, mientras que el 50% restante valora diversos grados en los cambios incorporados.

**P1, Cocina**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	,3	,5	,5
	1	116	29,2	52,5	52,9
	2	11	2,8	5,0	57,9
	3	12	3,0	5,4	63,3
	4	16	4,0	7,2	70,6
	5	15	3,8	6,8	77,4
	6	13	3,3	5,9	83,3
	7	16	4,0	7,2	90,5
	8	7	1,8	3,2	93,7
	9	14	3,5	6,3	100,0
	Total	221	55,7	100,0	
Perdidos	Sistema	176	44,3		
Total		397	100,0		

**P1, Cocina**



Según los comentarios recopilados en el estudio cualitativo, los cambios en el área de Cocina se deben, fundamentalmente, a la incorporación de nuevas tecnologías de conservación y preparación de alimentos, así como de maquinaria auxiliar de limpieza de utensilios y de novedades que afectan a la pre-preparación y preparación de los alimentos como es la adquisición de alimentos de tercera y cuarta gama que simplifican enormemente los procesos

de preparación, incorporación que se ha incrementado mediante la progresiva adopción de fórmulas como el buffet en el servicio de alimentos, fundamentalmente en los establecimientos hoteleros y aquellos otros establecimientos alojativos que ofertan servicios de alimentos en régimen de media pensión o pensión completa.

P1, Pisos y Limpieza

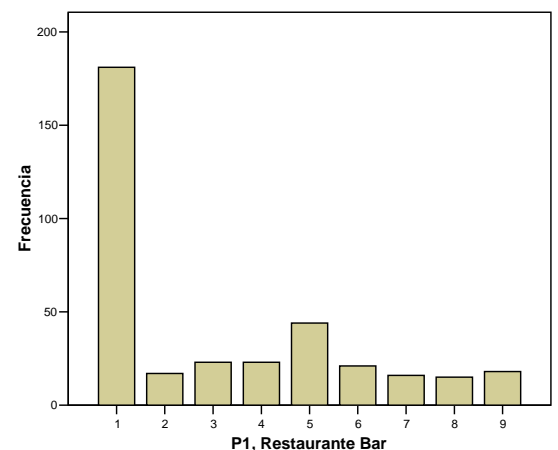
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	28	7,1	40,6	40,6
	2	5	1,3	7,2	47,8
	3	7	1,8	10,1	58,0
	4	6	1,5	8,7	66,7
	5	9	2,3	13,0	79,7
	6	2	,5	2,9	82,6
	7	4	1,0	5,8	88,4
	8	4	1,0	5,8	94,2
	9	4	1,0	5,8	100,0
	Total	69	17,4	100,0	
Perdidos	Sistema	328	82,6		
Total		397	100,0		

Con respecto al área de Pisos y Limpieza, área que solamente existe en los establecimientos alojativos y, fundamentalmente en hoteles, pues muchos establecimientos del tipo apartamentos turísticos lo tienen subcontratado, los encuestados valoran que no han existido cambios o que éstos han sido de poca importancia (casi el 80% de los casos que se acumulan hasta la valoración 5) mientras que el 20% del resto de los casos ya efectúan valoraciones de cierta importancia en los cambios que según comentarios recibidos en las entrevistas, son más atribuibles a cuestiones técnicas (productos y medios de limpieza) que a cambios organizativos en sí.

P1, Restaurante Bar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	181	45,6	50,6	50,6
	2	17	4,3	4,7	55,3
	3	23	5,8	6,4	61,7
	4	23	5,8	6,4	68,2
	5	44	11,1	12,3	80,4
	6	21	5,3	5,9	86,3
	7	16	4,0	4,5	90,8
	8	15	3,8	4,2	95,0
	9	18	4,5	5,0	100,0
	Total	358	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	39	9,8		
Total		397	100,0		

P1, Restaurante Bar



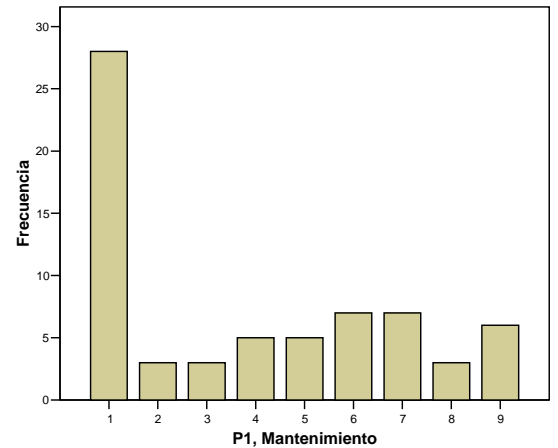
El área de Restaurante Bar, como puede verse en la tabla anterior, presenta cambios para más del 50% de las empresas que disponen de la misma en su actividad. Dichos cambios son importantes para un 20% de las mismas y se concretan más bien en la simplificación de procesos derivada de la adopción de las fórmulas de buffet y el denominado “todo incluido” que han ido adoptando los establecimientos hoteleros, lo que elimina una gran parte del proceso de servicio al desarrollarse mediante el autoservicio de los clientes en los mostradores de buffet en los que se suministran comidas y bebidas.

Por último, el área de Mantenimiento, según las empresas que han respondido, que son las que disponen de la misma en su estructura organizativa, no ha registrado a penas cambios o cambios importantes ya que así se manifiesta más del 65% de los encuestados.

**P1, Mantenimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	28	7,1	41,8	41,8
	2	3	,8	4,5	46,3
	3	3	,8	4,5	50,7
	4	5	1,3	7,5	58,2
	5	5	1,3	7,5	65,7
	6	7	1,8	10,4	76,1
	7	7	1,8	10,4	86,6
	8	3	,8	4,5	91,0
	9	6	1,5	9,0	100,0
	Total	67	16,9	100,0	
Perdidos	Sistema	330	83,1		
Total		397	100,0		

**P1, Mantenimiento**

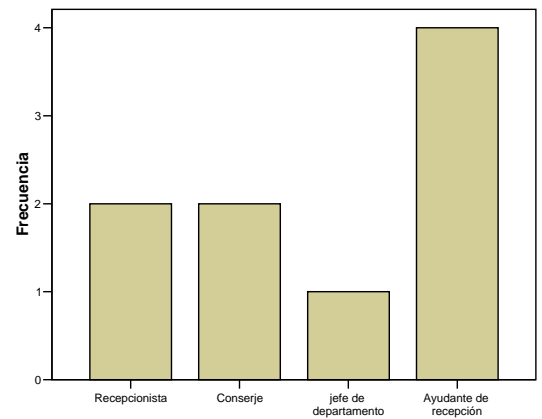


Con respecto al tipo de impacto de los cambios acontecidos en las diferentes áreas, en las siguientes tablas y gráficos se muestran las opiniones que, sobre la variación en el volumen de plantilla de las empresas habrían podido producir dichos cambios.

**P2, Recepción, Reducción de personal**

**P2, Recepción, Reducción de personal**

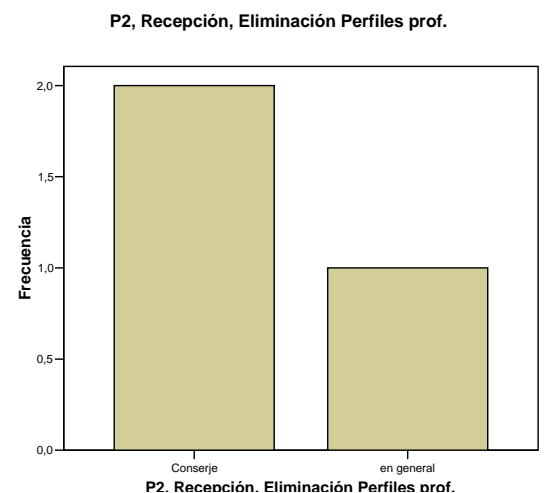
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recepcionista	2	,5	22,2	22,2
	Conserje	2	,5	22,2	44,4
	jefe de departamento	1	,3	11,1	55,6
	Ayudante de recepción	4	1,0	44,4	100,0
	Total	9	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	388	97,7		
Total		397	100,0		



**P2, Recepción, Reducción de personal**

**P2, Recepción, Eliminación Perfiles prof.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Conserje	2	,5	66,7	66,7
	en general	1	,3	33,3	100,0
	Total	3	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	394	99,2		
Total		397	100,0		

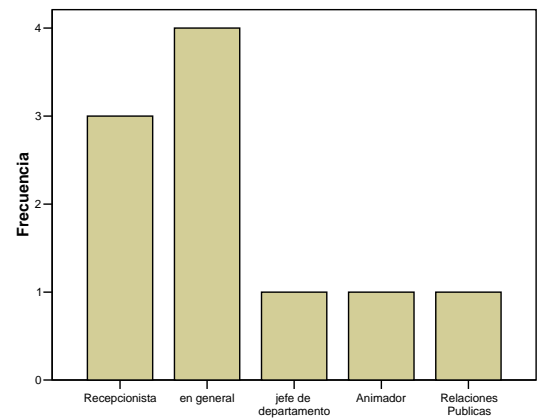


**P2, Recepción, Eliminación Perfiles prof.**

**P2, Recepción, Incorporación Perfiles prof.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recepcionista	3	,8	30,0	30,0
	en general	4	1,0	40,0	70,0
	jefe de departamento	1	,3	10,0	80,0
	Animador	1	,3	10,0	90,0
	Relaciones Publicas	1	,3	10,0	100,0
	Total	10	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	387	97,5		
Total		397	100,0		

**P2, Recepción, Incorporación Perfiles prof.**

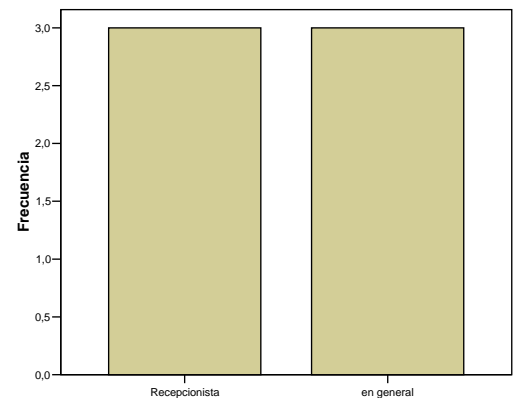


**P2, Recepción, Incorporación Perfiles prof.**

**P2, Recepción, Incremento de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recepcionista	3	,8	50,0	50,0
	en general	3	,8	50,0	100,0
	Total	6	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	391	98,5		
Total		397	100,0		

**P2, Recepción, Incremento de personal**

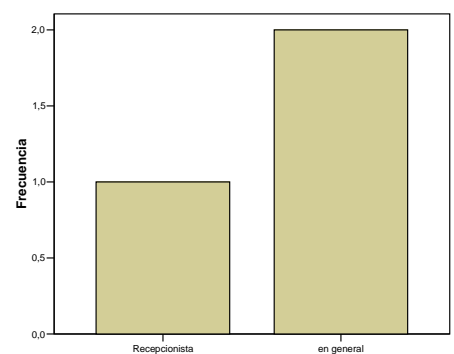


**P2, Recepción, Incremento de personal**

**P2, Recepción, Otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recepcionista	1	,3	33,3	33,3
	en general	2	,5	66,7	100,0
	Total	3	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	394	99,2		
Total		397	100,0		

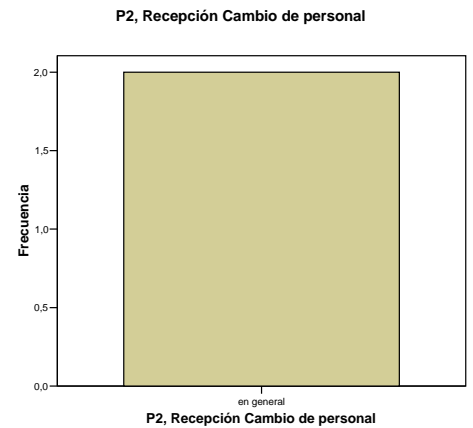
**P2, Recepción, Otros**



**P2, Recepción, Otros**

**P2, Recepción Cambio de personal**

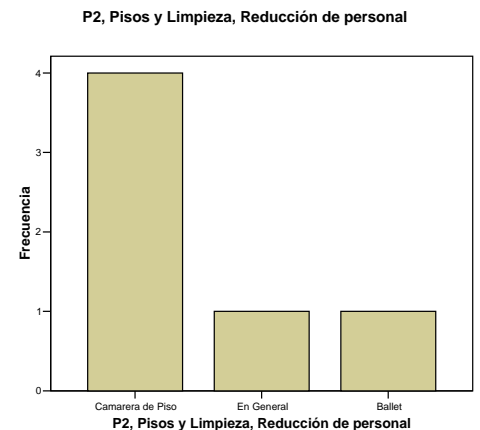
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos en general	2	,5	100,0	100,0
Perdidos Sistema	395	99,5		
Total	397	100,0		



Como se aprecia, las alteraciones en el volumen de plantilla del área de recepción son insignificantes y se manifiestan de manera contradictoria pues algunas empresas manifiestan reducción de plantilla y de perfiles mientras que otras manifiestan incrementos. Obviamente ello significa que las oscilaciones dependen de la particularidad de la empresa sin que exista ninguna tendencia significativa en el conjunto del sector en cuanto a la variación de plantilla debida a los cambios acontecidos.

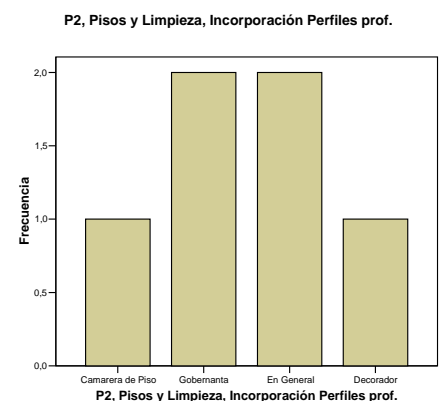
**P2, Pisos y Limpieza, Reducción de personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Camarera de Piso	4	1,0	66,7	66,7
En General	1	,3	16,7	83,3
Ballet	1	,3	16,7	100,0
Total	6	1,5	100,0	
Perdidos Sistema	391	98,5		
Total	397	100,0		



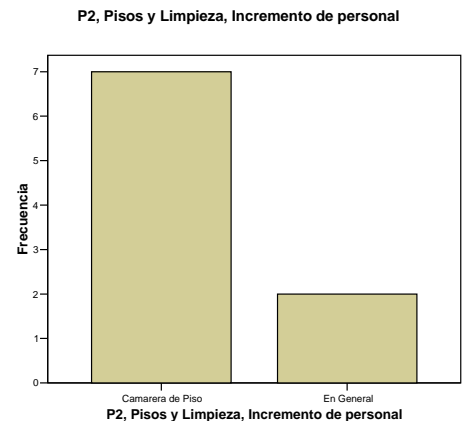
**P2, Pisos y Limpieza, Incorporación Perfiles prof.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Camarera de Piso	1	,3	16,7	16,7
Gobernanta	2	,5	33,3	50,0
En General	2	,5	33,3	83,3
Decorador	1	,3	16,7	100,0
Total	6	1,5	100,0	
Perdidos Sistema	391	98,5		
Total	397	100,0		



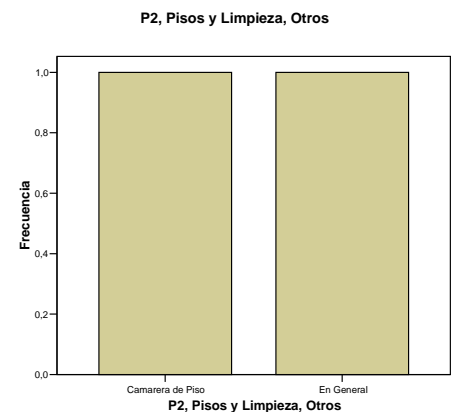
**P2, Pisos y Limpieza, Incremento de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarera de Piso	7	1,8	77,8	77,8
	En General	2	,5	22,2	100,0
	Total	9	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	388	97,7		
Total		397	100,0		



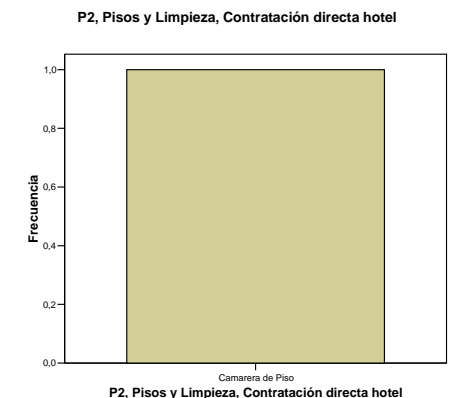
**P2, Pisos y Limpieza, Otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarera de Piso	1	,3	50,0	50,0
	En General	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	395	99,5		
Total		397	100,0		



**P2, Pisos y Limpieza, Contratación directa hotel**

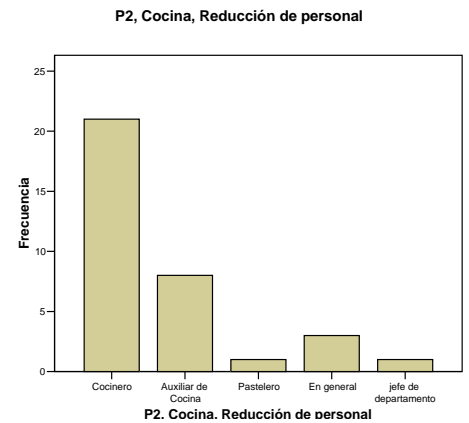
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarera de Piso	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	396	99,7		
Total		397	100,0		



Como ha podido observarse en las anteriores tablas y gráficos, muy pocas empresas han manifestado alteraciones en el volumen o la composición de sus plantillas en lo que respecta al área de Pisos y Limpieza. Las que lo han hecho en el sentido de reducción de personal o eliminación de perfiles profesionales, no son suficientemente significativas como para considerar algún tipo de tendencia, mientras que el mayor número de manifestaciones se ha realizado en sentido contrario, es decir, incremento en el número de trabajadores contratados y, más en concreto, en el perfil de Camarera de Pisos que, aunque es el dato más destacable, tampoco es suficientemente significativo, hay que decir que es un hecho que se registra en el 15% del total de los establecimientos alojativos de la muestra.

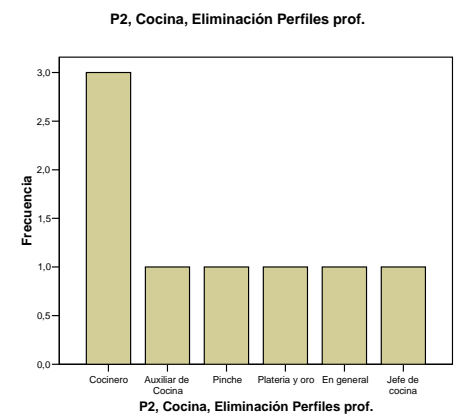
**P2, Cocina, Reducción de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	21	5,3	61,8	61,8
	Auxiliar de Cocina	8	2,0	23,5	85,3
	Pastelero	1	,3	2,9	88,2
	En general	3	,8	8,8	97,1
	jefe de departamento	1	,3	2,9	100,0
	Total	34	8,6	100,0	
Perdidos	Sistema	363	91,4		
Total		397	100,0		



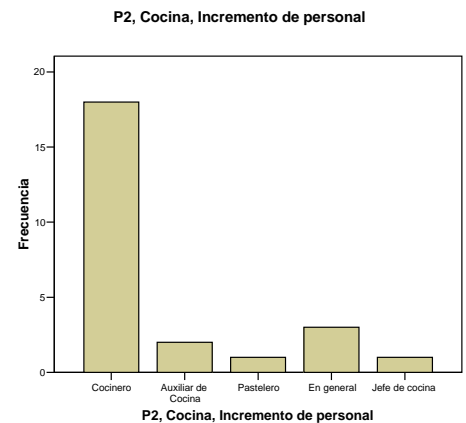
**P2, Cocina, Eliminación Perfiles prof.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	3	,8	37,5	37,5
	Auxiliar de Cocina	1	,3	12,5	50,0
	Pinche	1	,3	12,5	62,5
	Platería y oro	1	,3	12,5	75,0
	En general	1	,3	12,5	87,5
	Jefe de cocina	1	,3	12,5	100,0
	Total	8	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	389	98,0		
Total		397	100,0		



**P2, Cocina, Incremento de personal**

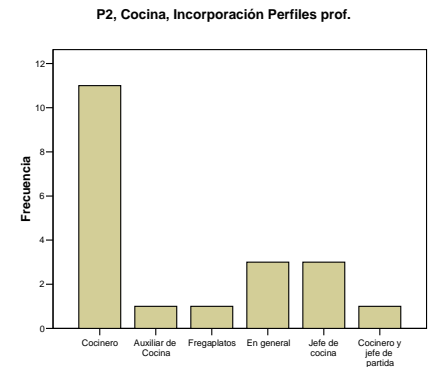
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	18	4,5	72,0	72,0
	Auxiliar de Cocina	2	,5	8,0	80,0
	Pastelero	1	,3	4,0	84,0
	En general	3	,8	12,0	96,0
	Jefe de cocina	1	,3	4,0	100,0
	Total	25	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	372	93,7		
Total		397	100,0		





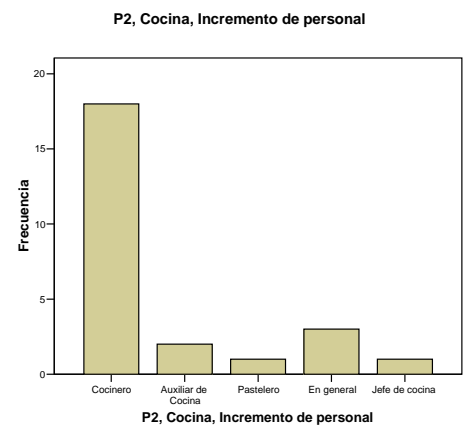
**P2, Cocina, Incorporación Perfiles prof.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	11	2,8	55,0	55,0
	Auxiliar de Cocina	1	,3	5,0	60,0
	Fregaplatos	1	,3	5,0	65,0
	En general	3	,8	15,0	80,0
	Jefe de cocina	3	,8	15,0	95,0
	Cocinero y jefe de partida	1	,3	5,0	100,0
	Total	20	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	377	95,0		
Total		397	100,0		



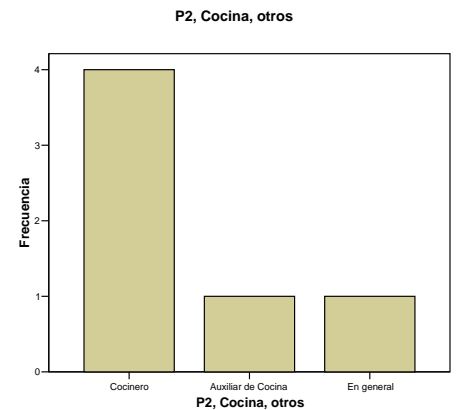
**P2, Cocina, Incremento de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	18	4,5	72,0	72,0
	Auxiliar de Cocina	2	,5	8,0	80,0
	Pastelero	1	,3	4,0	84,0
	En general	3	,8	12,0	96,0
	Jefe de cocina	1	,3	4,0	100,0
	Total	25	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	372	93,7		
Total		397	100,0		



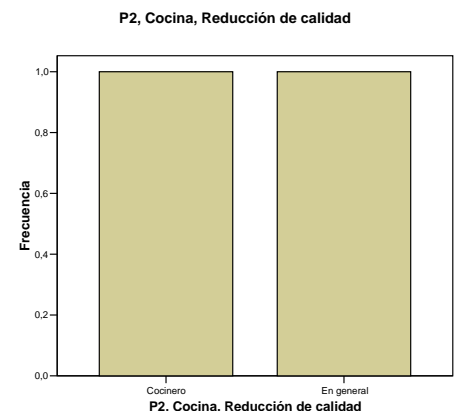
**P2, Cocina, otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	4	1,0	66,7	66,7
	Auxiliar de Cocina	1	,3	16,7	83,3
	En general	1	,3	16,7	100,0
	Total	6	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	391	98,5		
Total		397	100,0		



**P2, Cocina, Reducción de calidad**

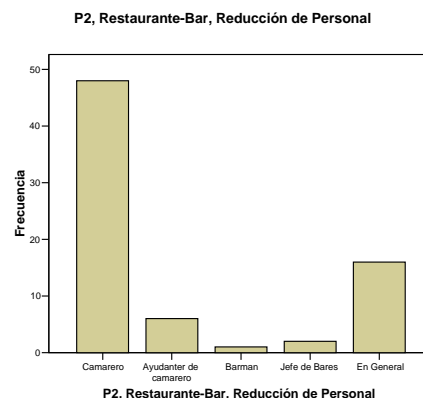
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cocinero	1	,3	50,0	50,0
	En general	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	395	99,5		
Total		397	100,0		



En el área de Cocina, casi un 10% de la muestra manifiesta la reducción de personal del área, mientras que solamente un 5% admite un incremento de personal en la misma o la incorporación de algunos perfiles. Los datos no son significativos de ninguna tendencia en el Sector derivada de los cambios técnicos o tecnológicos que haya podido sufrir la actividad sectorial o de las circunstancias del mercado. Por tanto, puede considerarse el área de Cocina como estable, aunque es anecdótico comentar el registro de alguna empresa que manifiesta un descenso de calidad en el desempeño profesional del área.

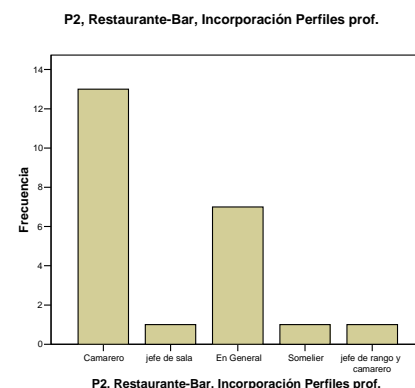
**P2, Restaurante-Bar, Reducción de Personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	48	12,1	65,8	65,8
	Ayudante de camarero	6	1,5	8,2	74,0
	Barman	1	,3	1,4	75,3
	Jefe de Bares	2	,5	2,7	78,1
	En General	16	4,0	21,9	100,0
	Total	73	18,4	100,0	
Perdidos	Sistema	324	81,6		
Total		397	100,0		



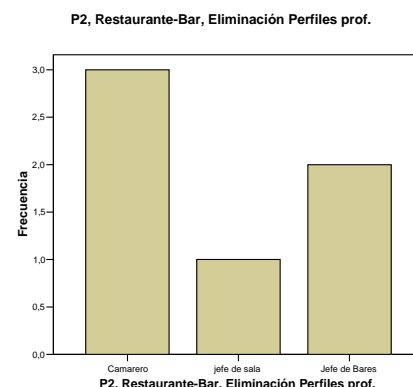
**P2, Restaurante-Bar, Incorporación Perfiles prof.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	13	3,3	56,5	56,5
	jefe de sala	1	,3	4,3	60,9
	En General	7	1,8	30,4	91,3
	Somelier	1	,3	4,3	95,7
	jefe de rango y camarero	1	,3	4,3	100,0
	Total	23	5,8	100,0	
Perdidos	Sistema	374	94,2		
Total		397	100,0		



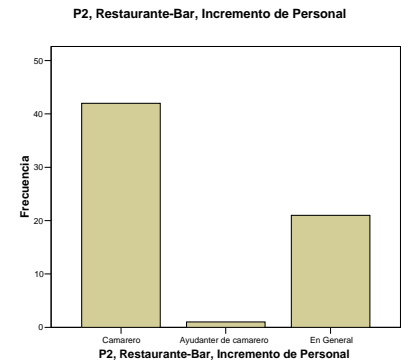
**P2, Restaurante-Bar, Eliminación Perfiles prof.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	3	,8	50,0	50,0
	jefe de sala	1	,3	16,7	66,7
	Jefe de Bares	2	,5	33,3	100,0
	Total	6	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	391	98,5		
Total		397	100,0		



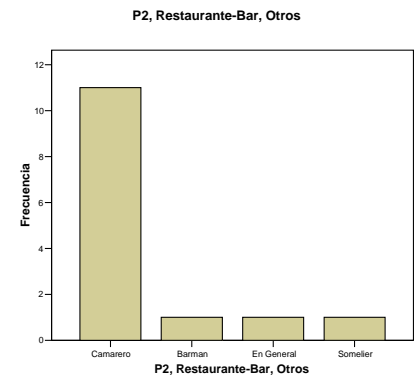
**P2, Restaurante-Bar, Incremento de Personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	42	10,6	65,6	65,6
	Ayudante de camarero	1	,3	1,6	67,2
	En General	21	5,3	32,8	100,0
	Total	64	16,1	100,0	
Perdidos	Sistema	333	83,9		
Total		397	100,0		



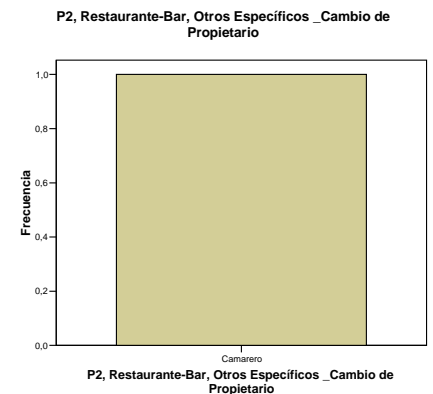
**P2, Restaurante-Bar, Otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	11	2,8	78,6	78,6
	Barman	1	,3	7,1	85,7
	En General	1	,3	7,1	92,9
	Somelier	1	,3	7,1	100,0
	Total	14	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	383	96,5		
Total		397	100,0		



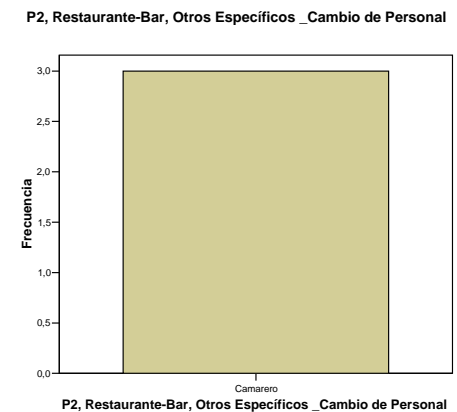
**P2, Restaurante-Bar, Otros Específicos \_Cambio de Propietario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	396	99,7		
Total		397	100,0		



**P2, Restaurante-Bar, Otros Específicos \_Cambio de Personal**

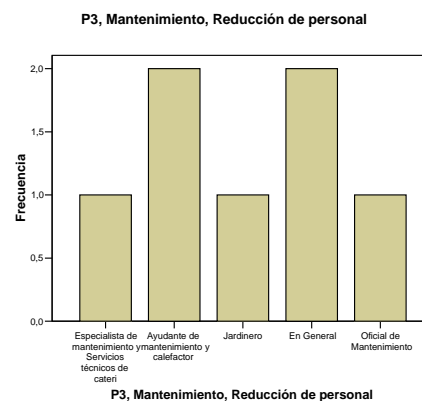
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Camarero	3	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	394	99,2		
Total		397	100,0		



El área de Restaurante – Bar, al igual que las anteriores, cabe calificarla también de alta estabilidad en un sentido global ya que, aunque un 18% de las empresas se manifiesta en el sentido de reducción de personal, un 16% manifiesta la existencia de un incremento de plantilla mientras que el resto de los movimientos (incorporación o eliminación de perfiles concretos, etc.) apenas sí registran respuesta.

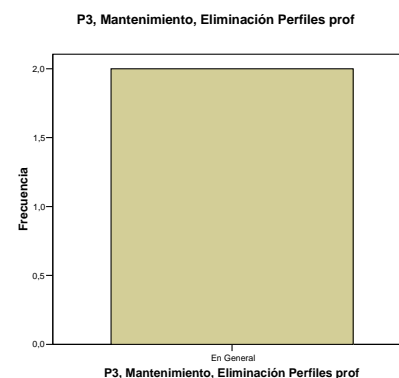
**P3, Mantenimiento, Reducción de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Especialista de mantenimiento y Servicios técnicos de cateri	1	,3	14,3	14,3
	Ayudante de mantenimiento y calefactor	2	,5	28,6	42,9
	Jardinero	1	,3	14,3	57,1
	En General	2	,5	28,6	85,7
	Oficial de Mantenimiento	1	,3	14,3	100,0
	Total	7	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	390	98,2		
Total		397	100,0		



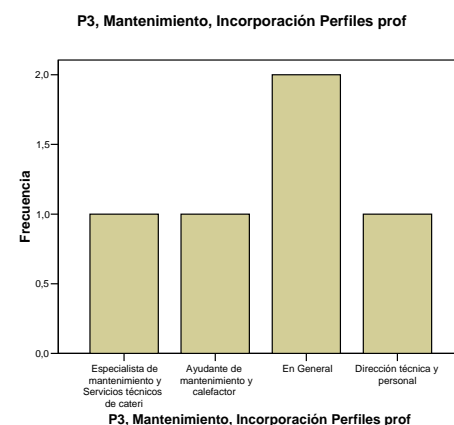
**P3, Mantenimiento, Eliminación Perfiles prof**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En General	2	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	395	99,5		
Total		397	100,0		



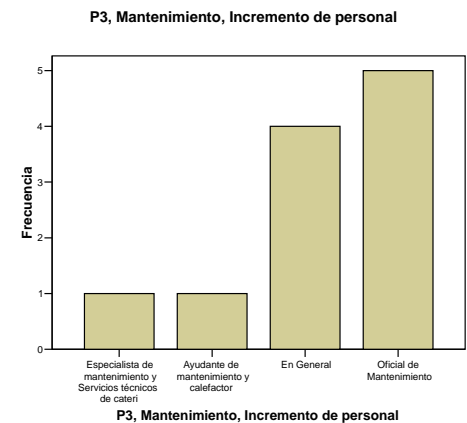
**P3, Mantenimiento, Incorporación Perfiles prof**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Especialista de mantenimiento y Servicios técnicos de cateri	1	,3	20,0	20,0
	Ayudante de mantenimiento y calefactor	1	,3	20,0	40,0
	En General	2	,5	40,0	80,0
	Dirección técnica y personal	1	,3	20,0	100,0
	Total	5	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	392	98,7		
Total		397	100,0		



**P3, Mantenimiento, Incremento de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Especialista de mantenimiento y Servicios técnicos de cateri	1	,3	9,1	9,1
	Ayudante de mantenimiento y calefactor	1	,3	9,1	18,2
	En General	4	1,0	36,4	54,5
	Oficial de Mantenimiento	5	1,3	45,5	100,0
	Total	11	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	386	97,2		
Total		397	100,0		

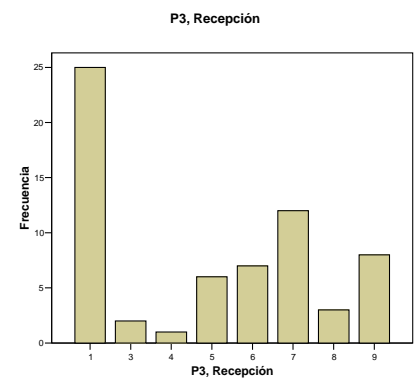


El área de Mantenimiento tampoco registra movimientos significativos en cuanto a volumen o composición de la plantilla por lo que, en general, todo el sector, en todas y cada una de la áreas funcionales, cabe decir que se encuentra en una etapa de estabilidad en cuanto al volumen de trabajadores y la composición de la plantilla, no existiendo alteraciones significativas de los aspectos organizativos.

Confirmando los datos anteriores, a continuación se muestran las tablas y gráficos de las valoraciones solicitadas acerca de los posibles cambios acontecidos por causa de innovación tecnológica en los procesos o por causas de mercado, cuestiones que se han valorado en una escala desde 1 (ningún cambio) hasta 9 (cambios radicales):

**P3, Recepción**

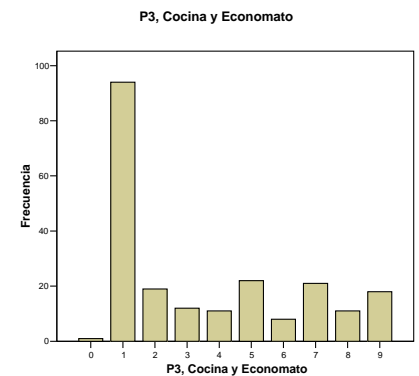
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	25	6,3	39,1	39,1
	3	2	,5	3,1	42,2
	4	1	,3	1,6	43,8
	5	6	1,5	9,4	53,1
	6	7	1,8	10,9	64,1
	7	12	3,0	18,8	82,8
	8	3	,8	4,7	87,5
	9	8	2,0	12,5	100,0
	Total	64	16,1	100,0	
Perdidos	Sistema	333	83,9		
Total		397	100,0		



Solamente un 16% de las empresas consultadas (el porcentaje coincide con la totalidad de las empresas alojativas de la muestra) admite cambios en el área de Recepción debido a estos motivos pero que no son de carácter importante a juzgar por las valoraciones efectuadas, lo que implica un impacto notable en las competencias profesionales de los trabajadores del área y necesidades formativas en materia de nuevas tecnologías y nuevas demandas del mercado seguramente en los establecimientos hoteleros y ninguno o leve en los apartamentos turísticos.

**P3, Cocina y Economato**

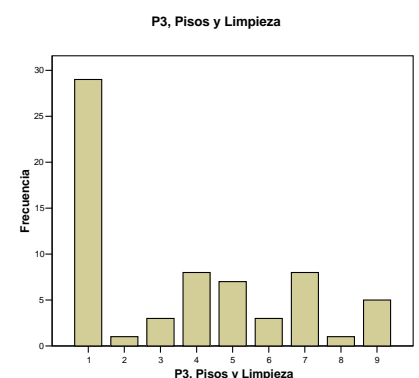
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	,3	,5	,5
	1	94	23,7	43,3	43,8
	2	19	4,8	8,8	52,5
	3	12	3,0	5,5	58,1
	4	11	2,8	5,1	63,1
	5	22	5,5	10,1	73,3
	6	8	2,0	3,7	77,0
	7	21	5,3	9,7	86,6
	8	11	2,8	5,1	91,7
	9	18	4,5	8,3	100,0
	Total	217	54,7	100,0	
Perdidos	Sistema	180	45,3		
Total		397	100,0		



Menor impacto parecen tener los avances tecnológicos y las circunstancias de mercado en el área de Cocina, en términos generales del Sector, pues aunque hay más número de empresas que se manifiesta en este sentido (54,7% de la muestra), un 23,7% de la misma lo valora como ningún cambio y solamente un 20% efectúa valoraciones por encima de 5, es decir, de cierta importancia. En este caso hay que contar que casi la mitad de las empresas de la muestra son de hotelería y restauración por lo que la conclusión es la de un impacto, por ahora suave, pero que, obviamente debe producirse y así se han manifestado algunos de los entrevistados en el estudio cualitativo.

**P3, Pisos y Limpieza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	29	7,3	44,6	44,6
	2	1	,3	1,5	46,2
	3	3	,8	4,6	50,8
	4	8	2,0	12,3	63,1
	5	7	1,8	10,8	73,8
	6	3	,8	4,6	78,5
	7	8	2,0	12,3	90,8
	8	1	,3	1,5	92,3
	9	5	1,3	7,7	100,0
	Total	65	16,4	100,0	
Perdidos	Sistema	332	83,6		
Total		397	100,0		



El impacto de las tecnologías y el mercado en el área de Pisos y Limpieza ha sido valorado de manera muy similar al del área de Recepción (sólo la han valorado las empresas alojativas) y, dentro de éstas, aparenta la inexistencia de impactos en la actividad de apartamentos turísticos y un mayor impacto en los hoteles.

**P3, Restaurante Bar**

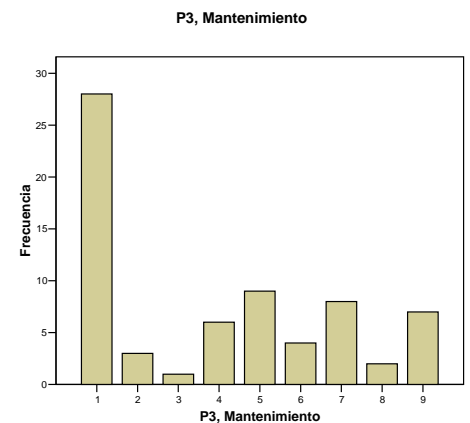
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	177	44,6	48,2	48,2
	2	30	7,6	8,2	56,4
	3	21	5,3	5,7	62,1
	4	21	5,3	5,7	67,8
	5	32	8,1	8,7	76,6
	6	15	3,8	4,1	80,7
	7	27	6,8	7,4	88,0
	8	17	4,3	4,6	92,6
	9	27	6,8	7,4	100,0
	Total	367	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	30	7,6		
Total		397	100,0		



El área de Restaurante – Bar es la más numerosa en manifestar cambios debidos a la incorporación de nuevas tecnologías o circunstancias de mercado, todo y que un 44,6% de los encuestados manifiestan la inexistencia de impactos y un 7,6% no lo valora. El resto, un 47,8% que sí han considerado la existencia de cambios por estos motivos, se distribuye más o menos equitativamente a lo largo de la escala, por lo que no puede precisarse con exactitud el grado de dicho impacto. No obstante, las informaciones obtenidas en el estudio cualitativo apuntan fundamentalmente a aspectos como la incorporación de terminales punto de venta “TPV”, los automatismos de cobro por sistema magnético o las tecnologías de limpieza de utensilios, así como la adopción de fórmulas de explotación como el “fast-food” o los buffets.

**P3, Mantenimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	28	7,1	41,2	41,2
	2	3	,8	4,4	45,6
	3	1	,3	1,5	47,1
	4	6	1,5	8,8	55,9
	5	9	2,3	13,2	69,1
	6	4	1,0	5,9	75,0
	7	8	2,0	11,8	86,8
	8	2	,5	2,9	89,7
	9	7	1,8	10,3	100,0
	Total	68	17,1	100,0	
Perdidos	Sistema	329	82,9		
Total		397	100,0		



Casi el 83% de los encuestados no valora la existencia de cambios en el área de mantenimiento, mientras que un 7,1% de los que lo hacen manifiesta que el impacto de las tecnologías o el mercado es nulo en el área. El 10% restante varía en sus valoraciones, si bien la mayoría de las puntuaciones registradas son superiores a 5. Estas variaciones afectan fundamentalmente a los establecimientos hoteleros y se derivan de la adopción de nuevas tecnologías y sistemas en los mismos, según opinan los encuestados en la siguiente pregunta, en la que se les demandaba cuáles eran los cambios acontecidos. A continuación se muestra una síntesis de las respuestas obtenidas:

- *Nueva maquinaria (cafeteras, neveras, lavaplatos, freidoras de agua y aceite, planchas, maquinaria de pastelería, microondas, congeladores) con el objetivo de mejorar tanto la productividad como la higiene y la seguridad alimentaria.*
- *Normativa sanitaria europea.*
- *Gama de alimentos.*
- *Comida rápida y materias primas más pre-elaboradas.*
- *Ordenadores, cajas registradoras, TPV y nuevos software, reservas y captación de clientes por Internet, sistemas de registro de entrada y salida de clientes en la recepción de los hoteles*
- *Nuevos sistemas de telefonía*
- *Rediseño de los locales para facilitar el trabajo.*
- *Incorporación de área de no fumadores.*
- *Mejora de la estética de los locales.*
- *Ampliación del servicio, adaptación horaria, turnos*
- *Mejora de la presentación de los empleados.*
- *Nuevas ofertas de menús.*
- *Ampliación y diversificación de la oferta gastronómica.*
- *Recuperación de la gastronomía autóctona.*
- *Productos no tóxicos para la limpieza.*
- *Nuevos instrumentos de limpieza.*
- *Orientación al cliente.*
- *Más polivalencia de los trabajadores*
- *Audiovisuales para entretenimiento del cliente.*
- *Nuevas herramientas y maquinaria para el servicio técnico, bombas de calor.*
- *Subcontratación de algunos servicios.*
- *Normativa de Prevención de Riesgos Laborales.*
- *Exigencias de mejor trato por parte del cliente*

Asimismo, los encuestados manifiestan que las áreas más afectadas por estas incorporaciones tecnológicas son las de Recepción, Cocina y Restaurante – Bar y, en menor medida, las Pisos y Limpieza y Mantenimiento.

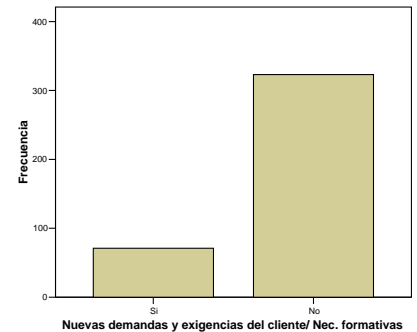
En cuanto a la existencia de nuevas demandas por parte de los clientes de los establecimientos, solamente un 20% de la muestra manifiesta que sí se están produciendo.



**Nuevas demandas y exigencias del cliente/ Nec. formativas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	71	17,9	18,0	18,0
	No	323	81,4	82,0	100,0
	Total	394	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		397	100,0		

Nuevas demandas y exigencias del cliente/ Nec. formativas



En pregunta abierta, se interpeló a los encuestados a que describieran las nuevas demandas. A continuación se muestra la síntesis de las respuestas recopiladas, ordenadas por la importancia (cantidad de veces que se repite) de las mismas:

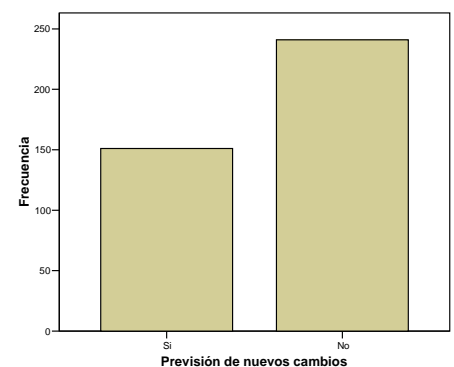
- *Más calidad en la atención al cliente.*
- *Mayor profesionalización en el servicio.*
- *Mejor oferta gastronómica.*
- *Más calidad en la cocina*
- *Idiomas.*
- *Ofertas gastronómicas especiales (vegetariana)*
- *Mejores recursos informáticos y de comunicación para los clientes (Internet, centros de negocios)*
- *Animación y oferta de entretenimiento en las instalaciones.*
- *Mejorar el aspecto y la conservación de las instalaciones*

Como puede deducirse, las mayores exigencias de los clientes se centran en recibir un servicio de calidad tanto en los aspectos intrínsecos del mismo (calidad en la oferta, en la cocina, etc, como en los relativos a su trato con el personal del sector del que demandan una mayor profesionalidad y un mejor trato.

**Previsión de nuevos cambios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	151	38,0	38,5	38,5
	No	241	60,7	61,5	100,0
	Total	392	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,3		
Total		397	100,0		

Previsión de nuevos cambios



Con respecto a si se prevén nuevos cambios en el sector a corto plazo, la mayoría de los encuestados (60,7%) manifestó que no, aunque un 38% manifestó que sí.

Al interpelar a los que habían respondido afirmativamente cuáles eran los cambios que preveían, describieron los que, de manera agrupada y sintética, se relacionan a continuación:

- *Mayor cualificación de los trabajadores.*
- *Mejoras organizativas.*
- *Mejoras en el diseño de la oferta.*
- *Marketing y comercialización.*
- *Remodelación y mejora de las instalaciones.*
- *Mejora de la profesionalidad.*
- *Mejora del nivel de idiomas.*
- *Más incorporación de nuevas tecnologías.*
- *Turistas progresivamente de peor calidad.*
- *Mayor visión comercial del trabajador.*
- *Mayor importancia de las certificaciones.*
- *Especialización.*

Como puede observarse, la mayoría de respuestas no se refieren a demandas o exigencias de los clientes sino a la intención que las empresas tienen en el corto plazo de adaptarse a las mismas que ya se están manifestando en el presente y, afortunadamente se observa que existe una notoria intención de mejorar la profesionalidad del sector, así como de adaptar tanto las instalaciones y locales a las demandas actuales como la oferta existente que no satisface a la exigencia actual.

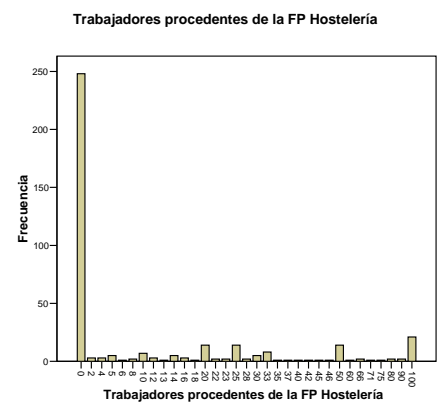
### **1.2.2 Bloque 2: Recursos Humanos Y Cualificación Profesional**

La encuesta prosiguió mediante un bloque destinado al análisis, precisamente, de la profesionalidad de los trabajadores del sector en el territorio mediante una serie de preguntas acerca de su formación inicial, sus niveles de cualificación, las carencias que presentan tanto en sus competencias específicas como en algunas de las transversales, así como el impacto que la Formación Continua desarrollada en el sector hasta la fecha, hubiera podido tener en el alcance del nivel de calidad y profesionalidad deseables para el sector y su competitividad.

A continuación se muestran las tablas y gráficos correspondientes a la explotación de los datos obtenidos en este apartado:

Trabajadores procedentes de la FP Hostelería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	248	62,5	65,4	65,4
2	3	,8	,8	66,2
4	3	,8	,8	67,0
5	5	1,3	1,3	68,3
6	1	,3	,3	68,6
8	2	,5	,5	69,1
10	7	1,8	1,8	71,0
12	3	,8	,8	71,8
13	1	,3	,3	72,0
14	5	1,3	1,3	73,4
16	3	,8	,8	74,1
18	1	,3	,3	74,4
20	14	3,5	3,7	78,1
22	2	,5	,5	78,6
23	2	,5	,5	79,2
25	14	3,5	3,7	82,8
28	2	,5	,5	83,4
30	5	1,3	1,3	84,7
33	8	2,0	2,1	86,8
35	1	,3	,3	87,1
37	1	,3	,3	87,3
40	1	,3	,3	87,6
42	1	,3	,3	87,9
45	1	,3	,3	88,1
46	1	,3	,3	88,4
50	14	3,5	3,7	92,1
60	1	,3	,3	92,3
66	2	,5	,5	92,9
71	1	,3	,3	93,1
75	1	,3	,3	93,4
80	2	,5	,5	93,9
90	2	,5	,5	94,5
100	21	5,3	5,5	100,0
Total	379	95,5	100,0	
Perdidos Sistema	18	4,5		
Total	397	100,0		



A la pregunta de qué porcentaje de los trabajadores de la empresa procedía de una Formación Profesional de Hostelería previa a su inserción laboral en el sector, puede verse que la mayoría, el 62,5% de las empresas consultadas afirman que ninguno de su trabajadores procede de la formación profesional. Solamente 21 empresas (5,3% de la muestra) afirman que toda su plantilla ha realizado una Formación Profesional de Hostelería y el resto se distribuye en los porcentajes que pueden verse en la tabla, aunque es de destacar que en más de un 25%, no llega a la mitad el número de sus trabajadores que ha realizado Formación Profesional.

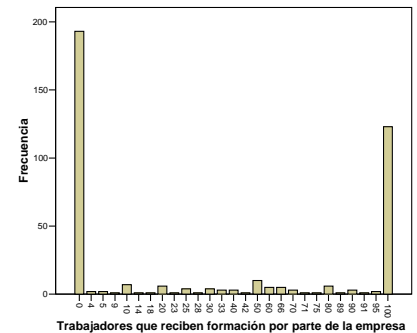
Es lógico, por lo tanto, que el sector adolezca de falta de profesionalidad y que la Formación Continua sea la alternativa para tratar de remediar la problemática existente al respecto.

La siguiente pregunta interpelaba acerca del porcentaje de trabajadores que habían recibido formación una vez incorporados al puesto de trabajo. La tabla siguiente muestra las respuestas obtenidas:

Trabajadores que reciben formación por parte de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	193	48,6	49,4	49,4
4	2	,5	,5	49,9
5	2	,5	,5	50,4
9	1	,3	,3	50,6
10	7	1,8	1,8	52,4
14	1	,3	,3	52,7
18	1	,3	,3	52,9
20	6	1,5	1,5	54,5
23	1	,3	,3	54,7
25	4	1,0	1,0	55,8
28	1	,3	,3	56,0
30	4	1,0	1,0	57,0
33	3	,8	,8	57,8
40	3	,8	,8	58,6
42	1	,3	,3	58,8
50	10	2,5	2,6	61,4
60	5	1,3	1,3	62,7
66	5	1,3	1,3	63,9
70	3	,8	,8	64,7
71	1	,3	,3	65,0
75	1	,3	,3	65,2
80	6	1,5	1,5	66,8
89	1	,3	,3	67,0
90	3	,8	,8	67,8
91	1	,3	,3	68,0
95	2	,5	,5	68,5
100	123	31,0	31,5	100,0
Total	391	98,5	100,0	
Perdidos Sistema	6	1,5		
Total	397	100,0		

Trabajadores que reciben formación por parte de la empresa

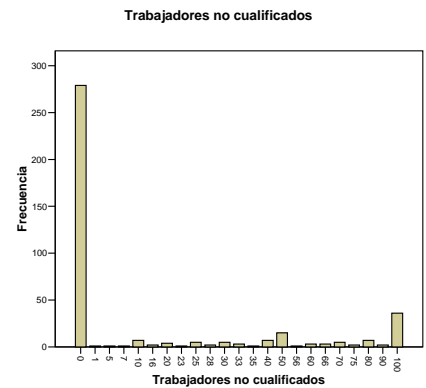


Como puede verse en las cifras recopiladas, la mitad de los trabajadores de las empresas de la muestra no han recibido ningún tipo de formación desde su incorporación al puesto de trabajo. Afortunadamente, si hay un buen porcentaje de empresas que afirman que la totalidad de sus trabajadores han recibido formación tras su incorporación (31%) mientras que el restante 20% se reparte en diversos porcentajes, aunque en la mitad de ese 20% se oscila entre el 4% y el 50 % de la plantilla que ha recibido formación .

A continuación, se les preguntó a las empresas qué porcentaje de sus trabajadores consideraba no cualificado. Como puede observarse en la tabla, no deja de ser curiosa la estimación realizada

**Trabajadores no cualificados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	279	70,3	71,0	71,0
1	1	,3	,3	71,2
5	1	,3	,3	71,5
7	1	,3	,3	71,8
10	7	1,8	1,8	73,5
16	2	,5	,5	74,0
20	4	1,0	1,0	75,1
23	1	,3	,3	75,3
25	5	1,3	1,3	76,6
28	2	,5	,5	77,1
30	5	1,3	1,3	78,4
33	3	,8	,8	79,1
35	1	,3	,3	79,4
40	7	1,8	1,8	81,2
50	15	3,8	3,8	85,0
56	1	,3	,3	85,2
60	3	,8	,8	86,0
66	3	,8	,8	86,8
70	5	1,3	1,3	88,0
75	2	,5	,5	88,5
80	7	1,8	1,8	90,3
90	2	,5	,5	90,8
100	36	9,1	9,2	100,0
Total	393	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	4	1,0		
Total	397	100,0		



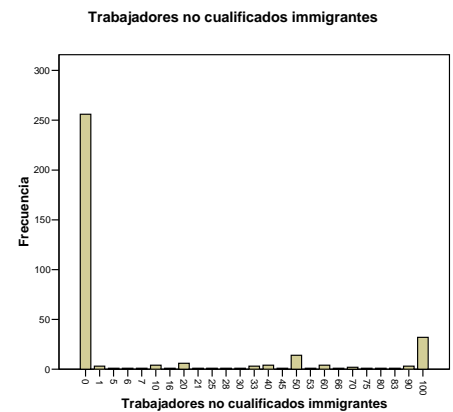
A pesar de que el sector dispone de una mayoría de trabajadores que no proceden de la formación inicial y que no han participado en acciones de formación desde su inserción en el puesto de trabajo, un 70 % de las empresas considera que no tiene ningún trabajador no cualificado, aunque hay casi un 10% que reconoce que la totalidad de sus trabajadores son no cualificados. Ello significa que muchas empresas consideran más que suficiente para el alcance de la debida cualificación el propio desempeño laboral y la experiencia acumulada en ese desempeño.

No obstante, vale la pena resaltar las contradicciones existentes en la visión de la profesionalidad del sector cuando por un lado se está reconociendo la falta de la misma y que ello es demandado por la propia clientela y, por otro, cuando se opina particularmente, no existe tal reconocimiento ni implicación en esa carencia de profesionalidad.

La siguiente pregunta interpelaba sobre el porcentaje que, de los trabajadores no cualificados de la plantilla eran, además, inmigrantes.

**Trabajadores no cualificados inmigrantes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	256	64,5	74,2	74,2
1	3	,8	,9	75,1
5	1	,3	,3	75,4
6	1	,3	,3	75,7
7	1	,3	,3	75,9
10	4	1,0	1,2	77,1
16	1	,3	,3	77,4
20	6	1,5	1,7	79,1
21	1	,3	,3	79,4
25	1	,3	,3	79,7
28	1	,3	,3	80,0
30	1	,3	,3	80,3
33	3	,8	,9	81,2
40	4	1,0	1,2	82,3
45	1	,3	,3	82,6
50	14	3,5	4,1	86,7
53	1	,3	,3	87,0
60	4	1,0	1,2	88,1
66	1	,3	,3	88,4
70	2	,5	,6	89,0
75	1	,3	,3	89,3
80	1	,3	,3	89,6
83	1	,3	,3	89,9
90	3	,8	,9	90,7
100	32	8,1	9,3	100,0
Total	345	86,9	100,0	
Perdidos Sistema	52	13,1		
Total	397	100,0		



Aquí el porcentaje desciende con respecto a la tabla anterior y ya hay un reconocimiento superior (encubierto) de los trabajadores no cualificados ya que el número de empresas que considera que no tiene trabajadores no cualificados desciende hasta el 64,5%. De los que admiten que sus trabajadores no cualificados, algunos de ellos son inmigrantes, el porcentaje oscila, aunque el grueso de la identificación es a partir del 50%, habiendo un buen número de empresas (32) que admiten que la totalidad de sus trabajadores no cualificados son inmigrantes.

¿Cuáles son las principales carencias de cualificación de los trabajadores no cualificados de la empresa? Esa era la siguiente pregunta del cuestionario para averiguar si dichas carencias eran consideradas importantes por las empresas, puesto que deberían calificar las mismas como de Leves, Importantes o Graves.

Como puede verse en las tablas y gráficos siguientes, muy pocas empresas han respondido a la cuestión lo que indica que las mismas tienen serias dificultades para identificar dichas carencias. Explicado de otro modo sería, “sé que se me están quejando continuamente de falta de profesionalidad pero no sé en qué consiste eso ni cómo solventarlo”. Ello no es de extrañar puesto que muchos de los propietarios o empresarios del negocio de la Hostelería no han sido nunca hosteleros ni tienen tampoco formación en Hostelería, ya que lo que han tenido es visión de negocio en un sector de éxito relativamente fácil dado el éxito de la propia corriente de turismo. Bajo estas circunstancias, es difícil que el propio empresario pueda juzgar la importancia de

la formación en el alcance de la debida cualificación profesional de los trabajadores del sector.

**P13, Carencias formativas, Recepción\_Informática**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Importante	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	396	99,7		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Recepción\_Att. Cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Importante	1	,3	33,3	33,3
	Grave	2	,5	66,7	100,0
	Total	3	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	394	99,2		
Total		397	100,0		

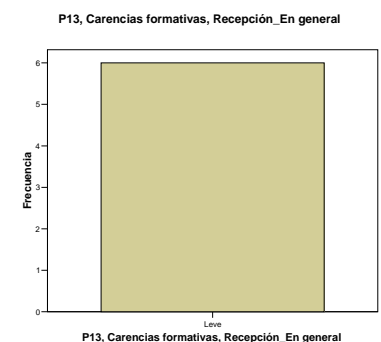
**P13, Carencias formativas, Recepción\_Idiomas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	3	,8	27,3	27,3
	Importante	6	1,5	54,5	81,8
	Grave	2	,5	18,2	100,0
	Total	11	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	386	97,2		
Total		397	100,0		

En la Recepción, uno de los síntomas, por llamarlo de alguna manera dada la escasa información obtenida, de las carencias existentes en la cualificación del sector, son los idiomas, así como la atención al cliente y el dominio de la informática.

**P13, Carencias formativas, Recepción\_En general**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	6	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	391	98,5		
Total		397	100,0		



De cualquier manera, en general, los pocos que han apreciado carencias en el área las han calificado de leves.

El área de Pisos y Limpieza presenta algunas opiniones más en cuanto a la detección de esos síntomas y son de nuevo los idiomas y la atención al cliente los protagonistas.

### P13, Carencias formativas, Pisos y Limpiezas\_Idiomas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	4	1,0	33,3	33,3
	Importante	8	2,0	66,7	100,0
	Total	12	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	385	97,0		
Total		397	100,0		

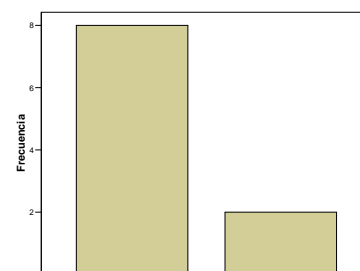
### P13, Carencias formativas, Pisos y Limpiezas\_Att.Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Importante	1	,3	50,0	50,0
	Grave	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	395	99,5		
Total		397	100,0		

### P13, Carencias formativas, Pisos y Limpiezas\_En General

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	8	2,0	80,0	80,0
	Importante	2	,5	20,0	100,0
	Total	10	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	387	97,5		
Total		397	100,0		

P13, Carencias formativas, Pisos y Limpiezas\_En General



P13, Carencias formativas, Pisos y Limpiezas\_En General

En una visión general del área, las carencias existentes se consideran de carácter leve.

Los idiomas y la atención al cliente tienen alguna consideración sintomática, pero en esta área se añaden la falta de innovación, la falta de experiencia, la actitud, la falta de configuración de nuevos menús, la higiene y la organización.

### P13, Carencias formativas, Cocina\_Idiomas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	5	1,3	55,6	55,6
	Importante	4	1,0	44,4	100,0
	Total	9	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	388	97,7		
Total		397	100,0		

### P13, Carencias formativas, Cocina\_Att. Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Importante	3	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	394	99,2		
Total		397	100,0		



**P13, Carencias formativas, Cocina\_innovación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	3	,8	75,0	75,0
	Importante	1	,3	25,0	100,0
	Total	4	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	393	99,0		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Cocina\_Experiencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	2	,5	50,0	50,0
	Importante	2	,5	50,0	100,0
	Total	4	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	393	99,0		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Cocina\_Actitud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	2	,5	50,0	50,0
	Importante	2	,5	50,0	100,0
	Total	4	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	393	99,0		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Cocina\_Nuevos Menus**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	2	,5	28,6	28,6
	Importante	4	1,0	57,1	85,7
	Grave	1	,3	14,3	100,0
	Total	7	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	390	98,2		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Cocina\_Higiene**

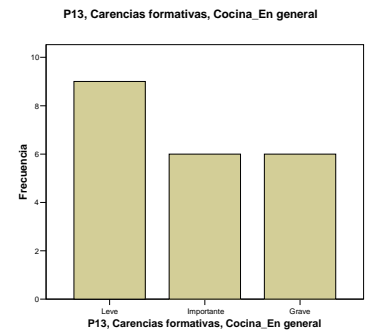
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	1	,3	50,0	50,0
	8	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	395	99,5		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Cocina\_cambios organizativos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	396	99,7		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Cocina\_En general**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	9	2,3	42,9	42,9
	Importante	6	1,5	28,6	71,4
	Grave	6	1,5	28,6	100,0
	Total	21	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	376	94,7		
Total		397	100,0		



En una visión general del área, quienes manifiestan las carencias las consideran más bien importantes y graves que no de carácter leve, añadiéndose algunas consideraciones que no se recogen en tablas por ser únicamente testimoniales, sobre falta de conocimiento profesional, falta de agilidad, inadecuada manipulación de las materias primas y falta de cultura general.

El área de Restaurante – Bar, con gran contacto directo con el cliente, recoge un mayor número de opiniones acerca de las carencias entre las que ya destacan un poco más que en las áreas anteriores las deficiencias en idiomas, atención al cliente, profesionalidad (formación), actitud o experiencia y el propio servicio.

**P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_Idiomas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	20	5,0	46,5	46,5
	Importante	20	5,0	46,5	93,0
	Grave	3	,8	7,0	100,0
	Total	43	10,8	100,0	
Perdidos	Sistema	354	89,2		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_Att.Cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	3	,8	21,4	21,4
	Importante	11	2,8	78,6	100,0
	Total	14	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	383	96,5		
Total		397	100,0		

**P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_Formación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	1	,3	12,5	12,5
	Importante	4	1,0	50,0	62,5
	Grave	3	,8	37,5	100,0
	Total	8	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	389	98,0		
Total		397	100,0		

### P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_Actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	2	,5	33,3	33,3
	Grave	4	1,0	66,7	100,0
	Total	6	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	391	98,5		
Total		397	100,0		

### P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_Experiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	3	,8	75,0	75,0
	Importante	1	,3	25,0	100,0
	Total	4	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	393	99,0		
Total		397	100,0		

### P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_Servicios

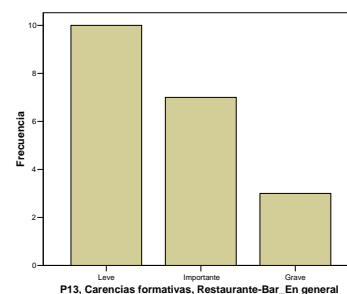
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	2	,5	33,3	33,3
	Importante	4	1,0	66,7	100,0
	Total	6	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	391	98,5		
Total		397	100,0		

Además de las menciones que figuran en las tablas anteriores, el área, en general presenta deficiencias más leves que importantes o que graves.

### P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_En general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Leve	10	2,5	50,0	50,0
	Importante	7	1,8	35,0	85,0
	Grave	3	,8	15,0	100,0
	Total	20	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	377	95,0		
Total		397	100,0		

P13, Carencias formativas, Restaurante-Bar\_En general



En lo que respecta al área de Mantenimiento, solamente se han recogido algunas apreciaciones en materia de carencias que han sido mencionadas por los encuestados, aunque de manera simplemente testimonial, y que son las de idiomas o atención al cliente sobre el que hay que recordar que, aunque se trata de un perfil técnico, nadie en el sector está excluido de mantener un contacto con el cliente. Otras apreciaciones mencionan el nivel de cualificación técnica o el dominio de las herramientas

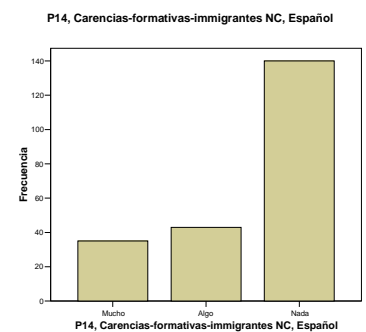
informáticas, así como la falta de polivalencia mientras que, la visión general del área sería de carencias inapreciables y, en todo caso, de carácter leve.

No se muestran tablas ni gráficos sobre el área dado que se han recopilado muy escasas opiniones sobre la misma.

La siguiente cuestión planteada a los encuestados, era una valoración sobre las posibles carencias que pudieran presentar los trabajadores no cualificados e inmigrantes en materia de idiomas (español y turísticos), costumbres locales, conocimiento de la zona, conocimiento del sector, de la actividad u otras que pudieran mencionar, debiendo valorar las carencias en una escala de mucho, algo o nada.

#### P14, Carencias-formativas-inmigrantes NC, Español

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	35	8,8	16,1	16,1
	Algo	43	10,8	19,7	35,8
	Nada	140	35,3	64,2	100,0
	Total	218	54,9	100,0	
Perdidos	Sistema	179	45,1		
Total		397	100,0		

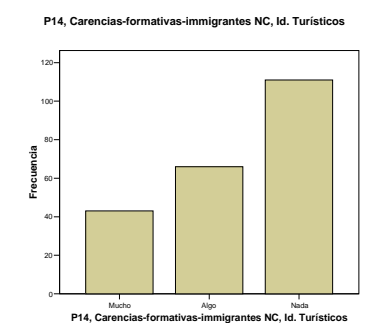


Con respecto al idioma español, casi el 8,8% valora que es una carencia muy notable, mientras que un 10,8% considera que es una carencia no muy importante y un 35,3% no lo considera una carencia.

Esta cuestión contrasta diametralmente con las opiniones recogidas en el Studio cualitativo en el que se considera la principal carencia entre el trabajador inmigrante y la más prioritaria en resolverse.

#### P14, Carencias-formativas-inmigrantes NC, Id. Turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	43	10,8	19,5	19,5
	Algo	66	16,6	30,0	49,5
	Nada	111	28,0	50,5	100,0
	Total	220	55,4	100,0	
Perdidos	Sistema	177	44,6		
Total		397	100,0		

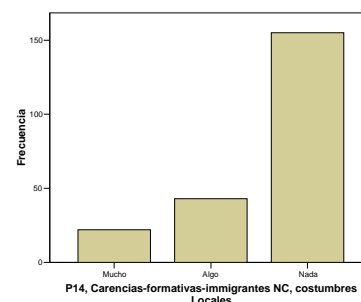


Es curioso el hecho de que se considera en un mayor número de empresas la carencia en idiomas turísticos dentro de un porcentaje similar de respuesta.

#### P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, costumbres Locales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	22	5,5	10,0	10,0
	Algo	43	10,8	19,5	29,5
	Nada	155	39,0	70,5	100,0
	Total	220	55,4	100,0	
Perdidos	Sistema	177	44,6		
Total		397	100,0		

P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, costumbres Locales

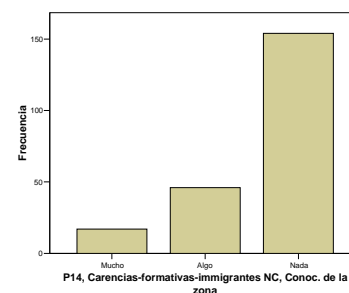


En orden de poca importancia, las empresas no consideran o consideran una carencia poco importante la falta de conocimiento de los inmigrantes sobre las costumbres locales, en definitiva, su integración social ni el conocimiento geográfico de la zona en la que trabajan..

#### P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, Conoc. de la zona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	17	4,3	7,8	7,8
	Algo	46	11,6	21,2	29,0
	Nada	154	38,8	71,0	100,0
	Total	217	54,7	100,0	
Perdidos	Sistema	180	45,3		
Total		397	100,0		

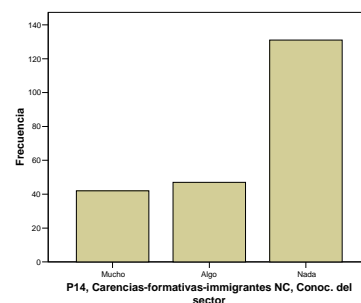
P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, Conoc. de la zona



#### P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, Conoc. del sector

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	42	10,6	19,1	19,1
	Algo	47	11,8	21,4	40,5
	Nada	131	33,0	59,5	100,0
	Total	220	55,4	100,0	
Perdidos	Sistema	177	44,6		
Total		397	100,0		

P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, Conoc. del sector

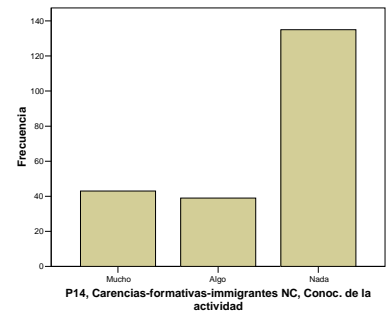


Asimismo, pocas son las empresas (10,6%) que estiman que exista una carencia importante de los trabajadores no cualificados e inmigrantes en el conocimiento del sector en el que se desempeñan laboralmente y, dentro de éste, de la actividad en la que trabajan (10,8%)

**P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, Conoc. de la actividad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	43	10,8	19,8	19,8
	Algo	39	9,8	18,0	37,8
	Nada	135	34,0	62,2	100,0
	Total	217	54,7	100,0	
Perdidos	Sistema	180	45,3		
Total		397	100,0		

P14, Carencias-formativas-immigrantes NC, Conoc. de la actividad



### 1.2.3 Bloque 3: Formación Continua Sectorial Impartida

A continuación, se solicitó a las empresas encuestadas que valorasen, en una escala desde 1 (Nulo) hasta 9 (Excelente) el impacto que la formación continua había tenido hasta el momento en las Islas Canarias, en relación al nivel de cualificación de los trabajadores de las distintas áreas:

**Estadísticos**

		P15, Impacto de la formación, Recepción	P15, Impacto de la formación, Cocina y economato	P15, Impacto de la formación, Pisos y Limpiezas	P15, Impacto de la formación, Restaurante Bar	P15, Impacto de la formación, Mantenimiento
N	Válidos	250	295	246	369	248
	Perdidos	147	102	151	28	149
Media		5,02	4,82	5,06	4,46	4,99
Mediana		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Moda		5	5	5	1	5

La tabla muestra que los impactos, aunque se sitúan próximos al valor central de la escala (5), distan bastante de ser considerados excelentes, si bien, por áreas, se considera que en las de Recepción y Pisos y Limpieza ha habido un impacto ligeramente mejor que en las demás, que no superan el valor central, siendo la que ha registrado un impacto más débil la de Restaurante – Bar, área que, por otra parte, tiene el índice más bajo de no respuesta (perdidos), lo que indica que queda mucha labor por hacer en el sector en materia formativa específica sectorial para alcanzar el nivel deseado.

La siguiente pregunta planteaba a los encuestados una nueva valoración en una escala desde 1 (Nulo), hasta 9 (Excelente) cuál consideraban que había sido el impacto de la formación en la mejora de la competitividad de los distintos tipos de empresa del sector en el destino turístico de Canarias:

**Estadísticos**

		P16, Impacto de la formación mejora de competitividad, Hoteles	P16, Impacto de la formación mejora de competitividad, Otros Alojamientos	P16, Impacto de la formación mejora de competitividad, Restaurantes	P16, Impacto de la formación mejora de competitividad, Cafeterías
N	Válidos	320	304	354	342
	Perdidos	77	93	43	55
Media		5,00	4,81	4,53	4,48
Mediana		5,00	5,00	5,00	5,00
Moda		5	5	5	1

La tabla estadística muestra que los Hoteles (empresas por otra parte de mayor volumen de plantilla que el resto) parecen ser las empresas que mejor provecho han sacado hasta el momento de la formación impartida, siendo las Cafeterías las que han obtenido la menor rentabilidad de la formación en cuanto a impacto sobre la competitividad se refiere.

Los valores alcanzados son próximos al igual que en otras valoraciones, al valor central de la escala (5) por lo que, en general, no puede afirmarse, según los encuestados, que la formación impartida hasta el momento haya tenido un impacto demasiado notable en la competitividad de la Hostelería canaria por lo que, al igual que de otras valoraciones, se desprende que la formación sectorial debe mejorar en muchos aspectos para adecuarse a la necesidad real del tejido empresarial y de sus trabajadores.

La siguiente pregunta del cuestionario, también planteaba una valoración, pero esta vez en formato Likert, es decir, una valoración que significa el grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones que se le plantearon al encuestado sobre la formación continua sectorial de Canarias para averiguar el grado de sensibilización del sector hacia la misma. La escala es de 1 a 9 en la que 1 significa totalmente en desacuerdo y 9 significa totalmente de acuerdo.

**Estadísticos**

		P17, Acciones formativas no se ajustan a las necesidades reales	P17, Conocimientos adquiridos son de aplicación escasa al PT	P17, Falta de sensibilización de Mandos intermedios y Directivos	P17, Empresas del sector no son partidarias de la inversión en formación	P17, Falta de asunción de responsabilidad respecto a la formación	P17, consideración perdida de tiempo por parte del los trabajadores	P17, Falta de motivación respecto a la formación
N	Válidos	379	384	385	387	385	389	385
	Perdidos	18	13	12	10	12	8	12
Media		5,68	5,96	5,47	6,02	6,14	5,26	5,92
Mediana		5,00	6,00	5,00	7,00	7,00	5,00	6,00
Moda		9	9	9	9	9	9	9

Las afirmaciones se encuentran escritas en la parte superior de la tabla y, por las medias obtenidas, no puede afirmarse que las empresas se decanten ni hacia el acuerdo ni hacia el desacuerdo, aunque de las que figuran en la tabla anterior, las más de acuerdo serían la de que “Las empresas del sector no son partidarias de invertir (tiempo/dinero) en formación” (media de 6,02) y la de que “Todos hablan de la

necesidad de formación pero como si fuera para los demás” (media de 6,14) que, traducida, significa la falta de asunción de responsabilidad con respecto a la formación.

**Estadísticos**

		P17, Falta de adecuación de horarios para la conciliación	P17, Los trabajadores NC no están sensibilizados para la formación	P17, Innexistencia de oferta formativa adaptada para inmigrantes	P17, La formación mejora la productividad	P17, Los mandos intermedios no se forman lo suficiente	P17, La heterogeneidad dificulta la asimilación de contenidos
N	Válidos	378	382	357	379	384	368
	Perdidos	19	15	40	18	13	29
Media		7,05	5,76	5,34	4,75	5,59	4,89
Mediana		8,00	6,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Moda		9	9	9	1	5	5

De las afirmaciones expuestas en esta tabla, la más contundente en cuanto a acuerdo es la de que “La oferta de formación no se adapta a las disponibilidades de tiempo u horarios de los trabajadores” (media de 7,05), manteniéndose el resto en un terreno de ambigüedad, cercano al valor central de la escala que muestra no demasiado acuerdo ni desacuerdo con lo que la frase manifiesta.

De ello se extrae que la sensibilidad del sector en las Canarias hacia la formación continua debe incrementarse notablemente y ello es una cuestión de comprensión y asimilación de los beneficios reales que aporta a trabajadores y empresas, quizás no suficientemente demostrados hasta la fecha.

### 1.2.4 Bloque 4 Reclutamiento Y Selección Del Personal En El Sector

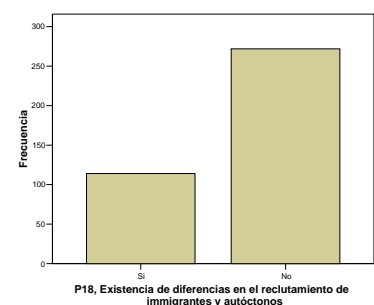
En este bloque se plantearon una serie de preguntas encaminadas a obtener información acerca de cómo se están llevando a cabo los procesos de reclutamiento y selección del personal en la Hostelería de Canarias, dada la especial situación del sector que se deduce del análisis de las informaciones obtenidas en las fuentes secundarias, que retratan un panorama con falta de mano de obra autóctona y una alta movilidad y rotación interempresarial por parte de los trabajadores.

La primera de las preguntas de este bloque interpelaba acerca de si existían diferencias en las maneras de reclutar trabajadores cuando se trataba de los inmigrantes con respecto a cómo se viene haciendo con respecto a los españoles.

**P18, Existencia de diferencias en el reclutamiento de inmigrantes y autóctonos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	114	28,7	29,5	29,5
	No	272	68,5	70,5	100,0
	Total	386	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,8		
Total		397	100,0		

P18, Existencia de diferencias en el reclutamiento de inmigrantes y autóctonos





Como puede observarse en la tabla, casi un 30% de las empresas encuestadas opina que sí existen diferencias para localizar trabajadores con intención de contratarlos en la Hostelería, cuando se trata de inmigrantes.

En consecuencia, se solicitaba a quien hubiera contestado afirmativamente, que mencionara, de manera abierta, las más significativas. Una vez agrupadas y sintetizadas, son las que se transcriben a continuación

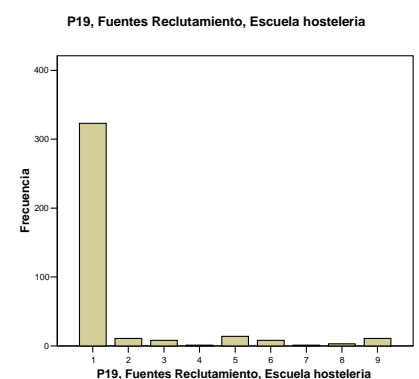
- *Son más fáciles de emplear pues están más necesitados.*
- *El idioma es una dificultad.*
- *No tienen respeto por no estar cualificados, tienen menos conocimientos, carecen de formación hostelera, falta de cultura general.*
- *Se les discrimina por racismo, también los que son musulmanes, se desconfía de ellos, se les dan los peores horarios.*
- *Se les paga menos, se les hacen contratos más cortos.*
- *Tienen otras culturas y otras costumbres, deben acoplarse.*
- *Es complicado por los papeles y los permisos de trabajo.*
- *Tienen menos ganas de trabajar que los españoles.*
- *En igualdad de condiciones se prefieren los españoles.*
- *No cotizan y la ley lo permite...*

Las opiniones no refieren exactamente a lo que se les pregunta (diferencias en los procesos de reclutamiento, sino más bien se refieren a las diferencias en la propuesta de contrato y las condiciones que rodean al planteamiento del mismo. Está muy claro que para los encuestados existe una discriminación por una serie de aspectos que complican la contratación (idioma, papeles o permisos de trabajo, ausencia de cualificación, etc.) pero, por otro lado, se está reconociendo que se están contratando pues, al ser un colectivo más necesitado, se les puede ofrecer menores condiciones tanto en términos de retribución como en términos de calidad de trabajo.

La siguiente pregunta, pedía a los encuestados que valorasen en una escala desde 1(nunca) hasta 9 (totalmente frecuente) el recurso a las distintas fuentes de reclutamiento.

**P19, Fuentes Reclutamiento, Escuela hosteleria**

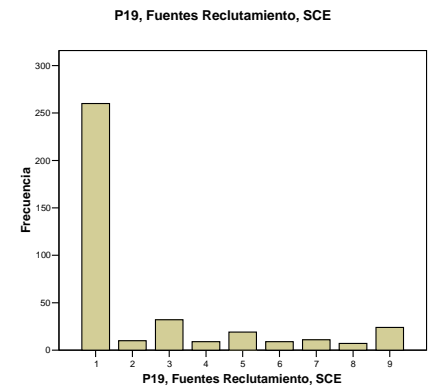
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	323	81,4	85,0	85,0
	2	11	2,8	2,9	87,9
	3	8	2,0	2,1	90,0
	4	1	,3	,3	90,3
	5	14	3,5	3,7	93,9
	6	8	2,0	2,1	96,1
	7	1	,3	,3	96,3
	8	3	,8	,8	97,1
	9	11	2,8	2,9	100,0
	Total	380	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	4,3		
Total		397	100,0		



La mayoría de las empresas del sector (81,4%), a la hora de buscar trabajadores para contratar, nunca han recurrido a una Escuela de Hostelería. Solamente un 2,8% de las empresas lo hace con regularidad y un 5,5% lo hacen con alguna frecuencia.

**P19, Fuentes Reclutamiento, SCE**

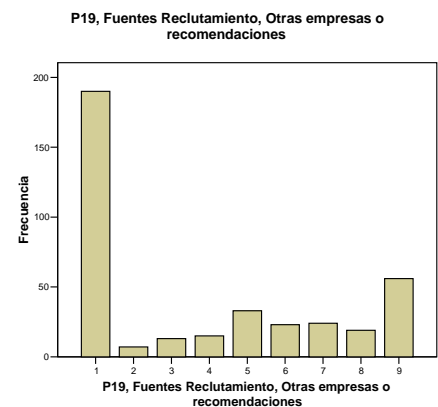
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	260	65,5	68,2	68,2
	2	10	2,5	2,6	70,9
	3	32	8,1	8,4	79,3
	4	9	2,3	2,4	81,6
	5	19	4,8	5,0	86,6
	6	9	2,3	2,4	89,0
	7	11	2,8	2,9	91,9
	8	7	1,8	1,8	93,7
	9	24	6,0	6,3	100,0
	Total	381	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	4,0		
Total		397	100,0		



Pocas son asimismo las que afirman recurrir al Servicio Canario de Empleo para contactar con trabajadores, aunque las que lo han hecho más o menos esporádica o regularmente suponen un 30% de la muestra. Un 65,5% no ha recurrido nunca.

**P19, Fuentes Reclutamiento, Otras empresas o recomendaciones**

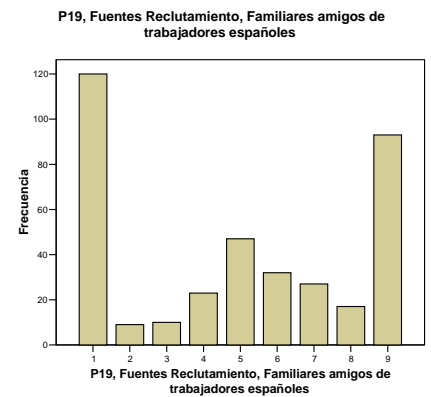
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	190	47,9	50,0	50,0
	2	7	1,8	1,8	51,8
	3	13	3,3	3,4	55,3
	4	15	3,8	3,9	59,2
	5	33	8,3	8,7	67,9
	6	23	5,8	6,1	73,9
	7	24	6,0	6,3	80,3
	8	19	4,8	5,0	85,3
	9	56	14,1	14,7	100,0
	Total	380	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	4,3		
Total		397	100,0		



Una fuente más recurrida es la de buscarlos en otras empresas (“en la competencia”) o buscar recomendaciones. Es un sistema que emplean aproximadamente el 50% de las empresas del sector, según indica el comportamiento de la muestra y totalmente habitual para un 14% de las mismas.

**P19, Fuentes Reclutamiento, Familiares amigos de trabajadores españoles**

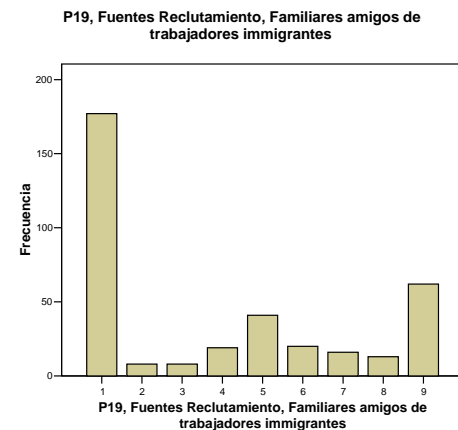
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	120	30,2	31,7	31,7
	2	9	2,3	2,4	34,1
	3	10	2,5	2,6	36,8
	4	23	5,8	6,1	42,9
	5	47	11,8	12,4	55,3
	6	32	8,1	8,5	63,8
	7	27	6,8	7,1	70,9
	8	17	4,3	4,5	75,4
	9	93	23,4	24,6	100,0
	Total	378	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	19	4,8		
Total		397	100,0		



En el caso de tratar de reclutar trabajadores españoles, el recurso más habitual es el de contactar con familiares o amigos de los trabajadores, ya que así lo afirma casi un 70% de los encuestados, siendo totalmente habitual para un 23,4% de los mismos.

**P19, Fuentes Reclutamiento, Familiares amigos de trabajadores inmigrantes**

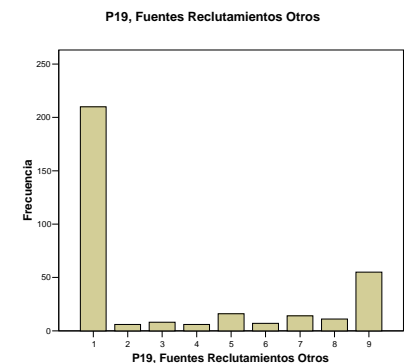
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	177	44,6	48,6	48,6
	2	8	2,0	2,2	50,8
	3	8	2,0	2,2	53,0
	4	19	4,8	5,2	58,2
	5	41	10,3	11,3	69,5
	6	20	5,0	5,5	75,0
	7	16	4,0	4,4	79,4
	8	13	3,3	3,6	83,0
	9	62	15,6	17,0	100,0
	Total	364	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	33	8,3		
Total		397	100,0		



Asimismo, en el caso de que se trate de de contactar con trabajadores inmigrantes, también es muy utilizado (aunque algo menos que en el caso de los españoles), recurrir a los familiares o amigos de estos trabajadores, casi para un 50% de las empresas del sector, y totalmente habitual para más del 15% de ellas.

**P19, Fuentes Reclutamientos Otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	210	52,9	63,1	63,1
	2	6	1,5	1,8	64,9
	3	8	2,0	2,4	67,3
	4	6	1,5	1,8	69,1
	5	16	4,0	4,8	73,9
	6	7	1,8	2,1	76,0
	7	14	3,5	4,2	80,2
	8	11	2,8	3,3	83,5
	9	55	13,9	16,5	100,0
	Total	333	83,9	100,0	
Perdidos	Sistema	64	16,1		
Total		397	100,0		



Otras fuentes de reclutamiento, no mencionadas anteriormente, como son anuncios en los medios de comunicación escritos, autocandidaturas, ETT's, Internet, bolsas de trabajo municipales, carteles, recepción de CV's en las empresas, promoción interna, gestión de las patronales, "correr la voz", tabloneros de anuncios, recorrer las empresas solicitando trabajo, son fuentes o sistemas utilizados por un 31% de los encuestados y totalmente recurrentes para un 13,9% de los mismos.

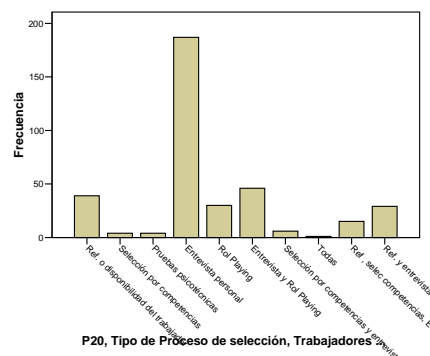
De todo ello se extrae que lo menos utilizado en el sector son las fuentes que podrían denominarse "formales" de reclutamiento, es decir, Escuelas y Servicio Canario de Empleo, utilizándose, mayoritariamente, las fuentes de proximidad desde el propio sector o las domésticas mediante el recurso a los círculos de proximidad del trabajador que se pretende contratar, el boca-oreja o sistemas muy tradicionales o poco sofisticados como es el recorrer las empresas buscando trabajo. Ello habla de un sector en el que "se conocen todos" y en el que parece existir una gran apertura a la inserción laboral así como no demasiadas exigencias de cualificación profesional.

En este sentido, precisamente, se incorporó la siguiente pregunta al cuestionario la cual interpelaba acerca del procesos de selección utilizado para incorporar trabajadores a la empresa

**P20, Tipo de Proceso de selección, Trabajadores Cualificados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ref. o disponibilidad del trabajador	39	9,8	10,8	10,8
	Selección por competencias	4	1,0	1,1	11,9
	Pruebas psicotécnicas	4	1,0	1,1	13,0
	Entrevista personal	187	47,1	51,8	64,8
	Rol Playing	30	7,6	8,3	73,1
	Entrevista y Rol Playing	46	11,6	12,7	85,9
	Selección por competencias y entrevista personal	6	1,5	1,7	87,5
	Todas	1	,3	,3	87,8
	Ref , selec competencias, Entrevista personal	15	3,8	4,2	92,0
	Ref. y entrevista	29	7,3	8,0	100,0
	Total	361	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	36	9,1		
Total		397	100,0		

P20, Tipo de Proceso de selección, Trabajadores Cualificados

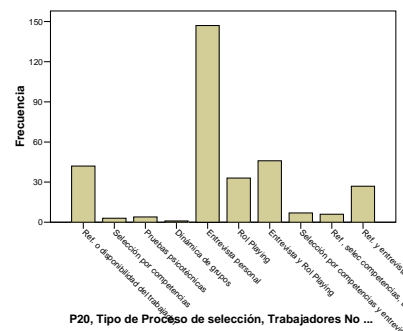


Cuando se trata de contratar trabajadores cualificados, el proceso de selección más utilizado es la entrevista personal seguido (pero a gran distancia), de la entrevista más un Role Playing, es decir, demostración de la aptitud del trabajador en situación de puesto de trabajo y de las referencias o la simple disponibilidad del mismo para incorporarse a la empresa

**P20, Tipo de Proceso de selección, Trabajadores No Cualificados Españoles**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ref. o disponibilidad del trabajador	42	10,6	13,3	13,3
	Selección por competencias	3	,8	,9	14,2
	Pruebas psicotécnicas	4	1,0	1,3	15,5
	Dinámica de grupos	1	,3	,3	15,8
	Entrevista personal	147	37,0	46,5	62,3
	Rol Playing	33	8,3	10,4	72,8
	Entrevista y Rol Playing	46	11,6	14,6	87,3
	Selección por competencias y entrevista personal	7	1,8	2,2	89,6
	Ref , selec competencias, Entrevista personal	6	1,5	1,9	91,5
	Ref. y entrevista	27	6,8	8,5	100,0
	Total	316	79,6	100,0	
Perdidos	Sistema	81	20,4		
Total		397	100,0		

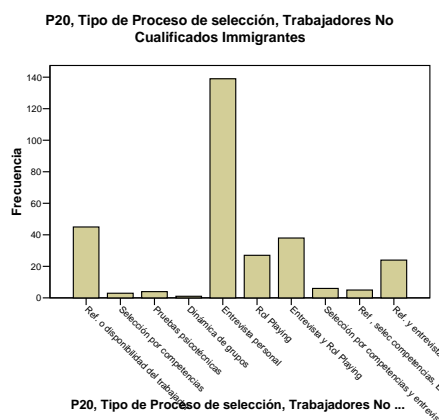
P20, Tipo de Proceso de selección, Trabajadores No Cualificados Españoles



Cuando se trata de trabajadores no cualificados españoles, también es el proceso de entrevista personal el más recurrido, mientras que la entrevista y demostración, las referencias o, sencillamente la demostración de la capacidad de desempeño, son las segundas más utilizadas.

**P20, Tipo de Proceso de selección, Trabajadores No Cualificados Inmigrantes**

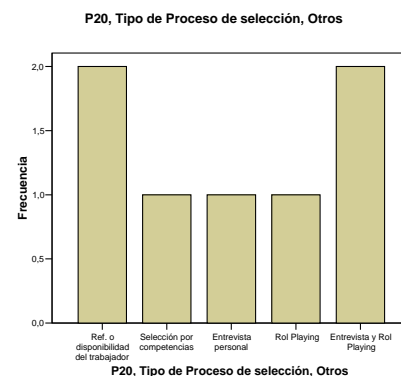
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ref. o disponibilidad del trabajador	45	11,3	15,4	15,4
	Selección por competencias	3	,8	1,0	16,4
	Pruebas psicotécnicas	4	1,0	1,4	17,8
	Dinámica de grupos	1	,3	,3	18,2
	Entrevista personal	139	35,0	47,6	65,8
	Rol Playing	27	6,8	9,2	75,0
	Entrevista y Rol Playing	38	9,6	13,0	88,0
	Selección por competencias y entrevista personal	6	1,5	2,1	90,1
	Ref , selec competencias, Entrevista personal	5	1,3	1,7	91,8
	Ref. y entrevista	24	6,0	8,2	100,0
	Total	292	73,6	100,0	
Perdidos	Sistema	105	26,4		
Total		397	100,0		



Cuando se trata de trabajadores no cualificados de origen inmigrante, la entrevista personal sigue siendo, al igual que en el caso de los cualificados y no cualificados españoles, el sistema más recurrido, siendo asimismo la demostración de capacidad para el desempeño y las referencias o disponibilidad las otras alternativas más utilizadas.

**P20, Tipo de Proceso de selección, Otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ref. o disponibilidad del trabajador	2	,5	28,6	28,6
	Selección por competencias	1	,3	14,3	42,9
	Entrevista personal	1	,3	14,3	57,1
	Rol Playing	1	,3	14,3	71,4
	Entrevista y Rol Playing	2	,5	28,6	100,0
	Total	7	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	390	98,2		
Total		397	100,0		



En cuanto a otros posibles sistemas de selección de personal, en el caso de otra tipología de trabajadores no contemplada anteriormente, hay que comentar que son prácticamente los mismos sistemas que se emplean, salvo un caso que ha manifestado practicar la selección por competencias.

En consecuencia, se concluye que en el sector de la hostelería canaria no se aplican sistemas de selección sofisticados sino más bien simples y sencillos y que el proceso de selección no tiene demasiada importancia a la hora de contratar trabajadores puesto que priman otras circunstancias distintas al ajuste de las competencias profesionales entre trabajador y puesto de trabajo dada la necesidad permanente de mano de obra.

No es de extrañar, en consecuencia, que los niveles de calidad y profesionalidad en la prestación del servicio se encuentren lejos de la excelencia pretendida por un sector que tiene una necesidad crónica de mejorar sus niveles de cualificación profesional y

que debe responder a las demandas de una clientela cada vez más exigente en este sentido.

Es normal, no por deseable o conveniente, que un sector en situación práctica de pleno empleo, a pesar de la existencia de esa bolsa de desempleados existente, más bien por cuestiones circunstanciales, y con una demanda constante de profesionales, en el que la principal fuente de reclutamiento es el propio sector, es decir, las empresas de la competencia, los trabajadores no cualificados y, progresivamente, los trabajadores no cualificados e inmigrantes, no tiene demasiado donde elegir a los potenciales trabajadores y no puede poner excesivas trabas a la contratación.

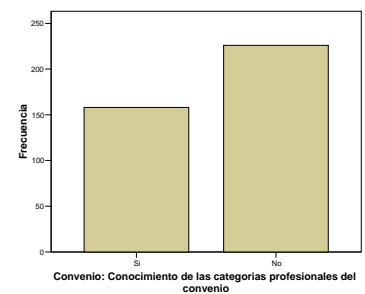
Por el contrario, ese sector sí debe poner gran parte de su preocupaciones en formar adecuadamente a sus trabajadores so pena de correr el riesgo de un progresivo deterioro de la calidad en la prestación de sus servicios que, mirado a título individual, puede carecer de importancia, pero mirado desde un marco global, sectorial y de destino turístico es de vital importancia.

Con la finalidad de averiguar cuál es la importancia que otorga el sector a la clasificación profesional, se preguntó a las empresas acerca de su conocimiento de las categorías profesionales del Convenio Colectivo Provincial del sector de Hostelería en el que se enmarca la actividad de las mismas.

**Convenio: Conocimiento de las categorías profesionales del convenio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	158	39,8	41,1	41,1
	No	226	56,9	58,9	100,0
	Total	384	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	3,3		
Total		397	100,0		

Convenio: Conocimiento de las categorías profesionales del convenio



Como puede verificarse en la tabla, la mayoría de las empresas (56,9%) negaron conocer las categorías profesionales, mientras no alcanza el 40% las que afirman conocerlo, siendo un 3,3% las que no respondieron a la pregunta.

A continuación, se les preguntó acerca de cuáles eran las categorías que consideraban que no se ajustaban a la realidad organizativa o de procesos actuales del sector por averiguar si, desde el punto de vista de las empresas, algunas de ellas podían considerarse obsoletas ya que los convenios provinciales no han tocado esas categorías desde hace muchos años.

Curiosamente, las respuestas recogidas sí hablan de algunas de esas categorías no aplicadas en la realidad como, por ejemplo la de “cafetero”, “jefe de alimentación y bebidas”, “ascensorista”, “mayordomo de pisos”, “platería”, “lavandero”, “marmiton”, “fregador”, “planchadora”, “costurera”, “factorista” pero los encuestados mencionan otras de plena vigencia, por lo menos en lo que al Acuerdo Laboral Estatal para el Sector de la Hostelería (ALEH) se refiere, como las de Jefe de Sala, Maitre, Jefe de

Cocina, Cocinero, Jefe de Partida, Ayudante de Cocina, Barman, Camarero, Ayudante de Camarero, pinche (auxiliar de cocina), conserje, etc.

Ello es indicativo de un cierto confusionismo en lo que se refiere a las áreas funcionales vigentes por parte de las empresas y un cierto desconocimiento de los procesos de los mismos en el ámbito general del sector, tomando en consideración los distintos tipos de actividad y, por ende, de empresas, por lo que sería aconsejable una revisión y adecuación de los convenios vigentes con respecto al ALEH, por lo menos en cuanto a la clasificación de categorías profesionales se refiere.

### 1.2.5 **Bloque 5: Adecuación De La Formación A Las Necesidades Reales Del Sector**

En este bloque se trataba de averiguar la sintonía de la formación impartida con respecto a las necesidades reales de cualificación de empresas y trabajadores.

Para ello, la siguiente cuestión planteada fue la de valorar en una escala desde 1 (escaso) hasta 9 (totalmente adecuado) la adecuación de la formación impartida a las competencias profesionales (conocimientos, habilidades y actitudes) de los perfiles de las distintas áreas funcionales definidas en el sector.

**Estadísticos**

		P23, Adecuación de la formación, Pisos y Limpieza	P23, Adecuación de la formación, Cocina y Economato	P23, Adecuación de la formación, Restaurante Bar	P23, Adecuación de la formación, Manteniment	
N	Válidos	249	248	275	314	247
	Perdidos	148	149	122	83	150
Media		6,05	5,76	5,68	5,41	5,77
Mediana		6,00	6,00	6,00	5,00	6,00
Moda		5	5	5	5	5

El área mejor valorada en cuanto a la adecuación de la formación impartida a las necesidades de los perfiles, es la de Recepción (6,05 de media), seguida de la de Mantenimiento (5,77), Pisos y Limpieza (5,76), Cocina y Economato (5,68) y Restaurante – Bar (5,41), habiéndose registrado distintos porcentajes de no respuesta (perdidos), siendo el más bajo, como es lógico, dada la composición de la muestra, el del área de Restaurante-Bar.

De cualquier manera, las valoraciones se hallan muy próximas al valor central de la escala, de lo que se deduce que distan bastante de lo deseable en cuanto a la formación específica sectorial de las distintas áreas.

En la siguiente pregunta, realizada de forma abierta, se solicitaba, conforme a la valoración efectuada, que se sugiriese qué formación sería más necesaria para el sector.



Las respuestas recopiladas, una vez agrupadas y sintetizadas, fueron, por orden de importancia:

- Atención al cliente.
- Idiomas.
- Formación específica de los perfiles de las distintas áreas:
  - Cocina.
  - Restaurante, camareros.
  - Relaciones públicas.
  - Procesos de servicio
- Higiene personal.
- Prevención de riesgos laborales.
- Actitudes en el servicio de hostelería.
- Formación más práctica, en general.
- Protocolo.
- Calidad.
- Manipulación de alimentos.
- Informática.
- Gestión.
- Tener más escuelas de hostelería.
- Cursos con mayor motivación para los trabajadores.
- Docentes más profesionales.

Resumiendo, se solicita una formación eminentemente sectorial y específica, principalmente en lo que respecta a las áreas de cocina y restaurante-bar, como es lógico dada la composición de la muestra, con un importante componente transversal de atención y trato al cliente, así como las cuestiones de higiene y seguridad en el trabajo, solicitándose también una formación de carácter eminentemente práctico y aplicativo a los puestos de trabajo, así como unos docentes de marcado carácter sectorial.

A continuación se solicitó a los encuestados que, si tenían algún conocimiento de las acciones formativas que se estaban impartiendo, informaran acerca de los soportes pedagógicos que él creía que se estaban utilizando.

Con respecto a la utilización de instrumentos de apoyo visual, un 22,4% de los encuestados manifestaron que se estaban utilizando:

**P25, Recursos\_Transparencias, fotocopias**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	89	22,4	100,0	100,0
Perdidos Sistema	308	77,6		
Total	397	100,0		

Un porcentaje similar, respondió acerca de la utilización de vídeos o presentaciones en Power Point:

**P25 Recursos\_Videos/PPT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	80	20,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	317	79,8		
Total		397	100,0		

Muchos menos (un 11,6%) se refirió a la utilización de aulas demostración acondicionadas para la formación específica (cocinas, salas, habitaciones)

**P25 Recursos\_Aulas demostración acondicionadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	46	11,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	351	88,4		
Total		397	100,0		

Sólo un 14,9% refirió el uso de utensilios o herramientas propias del puesto de trabajo en la formación:

**P25 Recursos\_Herramientas de su puesto de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	59	14,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	338	85,1		
Total		397	100,0		

Y tan solo un 14,4% hizo referencia a la existencia de prácticas reales en empresas del sector como complemento a la formación en aula:

**P25 Recursos\_Prácticas reales en empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	57	14,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	340	85,6		
Total		397	100,0		

La siguiente cuestión planteaba a los encuestados que valorasen en una escala desde 1 (totalmente inadecuado) hasta 9 (totalmente adecuado) el grado de adecuación de la formación a las necesidades que pudiera tener el sector y la empresa hostelera canaria en relación con la formación destinada a los trabajadores de menor cualificación y de origen inmigrante, en los aspectos de duración, temáticas y contenidos, y metodología empleada:

### Estadísticos

		P26 Adecuación de la formación para inmigrantes MC: Duración	P26 Adecuación de la formación para inmigrantes MC: Temáticas contenidos	P26 Adecuación de la formación para inmigrantes MC: Metodología
N	Válidos	183	181	181
	Perdidos	214	216	216
Media		4,94	5,51	5,36
Mediana		5,00	5,00	5,00
Moda		5	5	5

Como puede verse en la tabla, la media de puntuación obtenida con respecto a la duración de las acciones formativas es de 4,94, es decir, que no alcanza el valor medio de la escala, si bien la mediana sí que se sitúa en el 5 así como la Moda (el valor más repetido).

En temáticas y contenidos, la media supera el 5,5, mientras que mediana y moda se sitúan en el 5, cuestión que también sucede con respecto a las metodologías utilizadas.

Hay que decir que en esta valoración hay un alto grado de no respuesta, es decir, un gran desconocimiento por parte de los encuestados de la formación que se imparte a los colectivos de trabajadores menos cualificados e inmigrantes si bien, los que han opinado al respecto consideran que la formación que se está impartiendo dista mucho de lo que podría considerarse como totalmente adecuado o excelente.

Finalmente, la última pregunta planteada a los encuestados fue de carácter abierto, solicitándoles que sugirieran qué formación sería la más apropiada para el colectivo de trabajadores no cualificados e inmigrantes que se estaba incorporando al sector.

Las respuestas, una vez agrupadas y sintetizadas, convenientemente, han sido las siguientes:

- *Idioma español y cultura general española.*
- *Idiomas de especialización del sector.*
- *Idiomas (inglés., alemán, francés y escandinavos)*
- *Integración social.*
- *Formación específica de especialización en hostelería. Servicio de hostelería:*
- *Formación, desde la más básica y en progresión, para el perfil de cocinero.*
- *Formación, desde la más básica y en progresión, para los perfiles de camarero y barman.*
- *Formación, desde la más básica y en progresión, para el perfil de camarera/o de pisos.*
- *Psicología del cliente, atención y trato al cliente.*
- *Protocolo, jerarquía en el trabajo*
- *Informática.*

- *Prevención de Riesgos Laborales.*
- *Inserción e integración social: educación, comportamientos, entorno cultural, aproximación a la manera de pensar canaria y española, costumbres locales, gastronomía canaria y española, historia.*
- *Educación cívica (derechos y deberes de los ciudadanos), relaciones humanas, ética, convivencia.*
- *Cómo buscar trabajo.*
- *Higiene personal e higiene en el puesto de trabajo.*
- *Manipulación de alimentos.*
- *Motivación para el trabajo y maneras de entender el trabajo en el entorno local.*

Además de sugerir contenidos o materias, los encuestados hicieron aportaciones con respecto a los aspectos organizativos y metodológicos con los que deberían impartirse los cursos:

- *Emplear metodologías y herramientas de formación apropiadas para su situación, tener más paciencia con ellos en el aprendizaje, hacerles una formación con mucha demostración.*
- *La formación de idiomas debe ser muy práctica.*
- *“Stage” práctico en empresas.*
- *Formación larga (de 6 meses a un año)*
- *Cursos de corta duración*
- *Partir de una formación inferior al nivel básico.*
- *Informarles mejor de la posibilidad de hacer formación.*
- *Darles facilidades horarias.*

## **1.2.6 Conclusiones**

### **Características de la muestra**

La muestra ha estado integrada, mayoritariamente por pymes y microempresas ya que los establecimientos entre 1 y 5 asalariados han supuesto el 50% de la misma. Entre los 6 y los 19 asalariados se encontraba un 30% de las unidades muestrales, mientras que un 9,3% ha sido el porcentaje de empresas entre los 20 y los 49 asalariados. Únicamente un 10% de las empresas encuestadas cuenta con una plantilla superior a los 50 trabajadores, siendo las que cuentan entre 100 a 199 asalariados, solamente un 3% del total.

Las informaciones recopiladas indican son mayoría las empresas que manifiestan que la mitad de sus trabajadores son trabajadores no cualificados.

Hay una creciente presencia de trabajadores inmigrantes en el sector. La mayoría de las empresas afirman tener trabajadores inmigrantes contratados, afirmando a su vez que un alto porcentaje de los mismos no tienen la mínima cualificación sectorial que sería deseable.

### **Bloque 1: Evaluación de cambios en las distintas áreas funcionales**

No se han registrado cambios significativos en los aspectos organizativos del sector de la hostelería de Canarias que supongan una alteración drástica en la concepción de los procesos, si bien la incorporación de nuevas tecnologías, tanto en lo que se refiere a las de información y comunicación como en las que se refiere a la maquinaria o utensilios propios de la actividad sí han supuesto algunos cambios facilitando el automatismo de algunas de las tareas. Es de destacar la simplificación de algunos procesos como los de Cocina (pre-preparación o partida y preparación) al incorporarse los alimentos de tercera y cuarta gama, así como los procesos de Sala en aquellos establecimientos que han adoptado la fórmula del “todo incluido” en los que el perfil del camarero se limita en sus tareas a la reposición de los buffets en los mostradores, prescindiendo del servicio al cliente en mesa.

Las áreas más afectadas por las incorporaciones tecnológicas son las de Recepción, Cocina y Restaurante – Bar y, en menor medida, las Pisos y Limpieza y Mantenimiento.

Las nuevas demandas que se observan por parte de los clientes se concentran principalmente en los aspectos de mejorar la atención al cliente y, en general, incrementar la profesionalización en el servicio aunque también se demanda una mayor y mejor oferta gastronómica, una mejor conservación y presentación de las instalaciones de los establecimientos hosteleros y una mejor dotación de los mismos en servicios de comunicación y de entretenimiento a disposición del cliente.

La previsión en el sector de los cambios a corto plazo se limita a tratar de satisfacer las demandas actuales de los clientes aunque no deja de ser significativa alguna reflexión entorno a la tipología de cliente que le espera al Archipiélago en ese período de tiempo, aludiéndose a una progresiva disminución de la categoría económica y social del turista que se ha ido dando como tendencia en los últimos años, en correspondencia también a la evolución negativa de los precios del sector.

## **Bloque 2: Recursos humanos y cualificación profesional**

La mayoría de los trabajadores del sector no proceden de una formación inicial de carácter profesional ni específica de la hostelería, aunque el sector se queja de falta de profesionalidad. A pesar de ello, la mitad de los trabajadores no han recibido ninguna formación desde su incorporación a sus puestos de trabajo.

Un 70% de las empresas considera que no tiene ningún trabajador no cualificado de lo que se deduce, en primer lugar, que puede existir una seria confusión o una importante desinformación en bajo qué premisas debe considerarse un trabajador cualificado y un no cualificado y, en segundo lugar, que puede estar muy extendida la idea de que la cualificación se alcanza, únicamente a través del desempeño laboral y la acumulación de experiencia.

Se constata una importante presencia de trabajadores inmigrantes en el sector y que, la mayoría de éstos son no cualificados. A pesar de ello, las empresas no saben identificar correctamente cuáles son las carencias de cualificación que afectan a sus trabajadores, limitándose en apariencia a aspectos muy generales y transversales como los de idiomas o atención al cliente, con lo que se dificulta la solución al problema de la falta de profesionalidad en el sector, siendo quizá el área funcional más sintomática en cuanto a carencias la de Restaurante-Bar.

Las empresas tampoco saben valorar correctamente la importancia que las carencias en aspectos como el idioma español o los turísticos, el conocimiento de las costumbres locales, de la zona, del propio sector o de la actividad de la propia empresa tienen en el desempeño laboral de estos trabajadores inmigrantes ni, en consecuencia, en la calidad de la prestación del servicio, pues son aspectos que los consideran, en general, de escasa importancia.

### **Bloque 3: Formación continua sectorial impartida**

En cuanto al impacto que la formación continua impartida hasta el momento en la hostelería canaria ha tenido sobre el nivel de cualificación de los trabajadores de las distintas áreas funcionales, las empresas, en una extracción global, consideran que, sin ser negativo, tampoco ha sido excesivamente significativo, dado que las valoraciones que se han efectuado distan mucho de considerar un impacto importante, si bien el área mejor valorada en este aspecto es la de Recepción..

Asimismo, el impacto que la formación continua impartida hasta el momento ha tenido en la competitividad de los distintos tipos de establecimientos hosteleros se considera en un grado mediano, siendo los hoteles los establecimientos que se considera que, ligeramente por encima con respecto a los demás, mejor han aprovechado la formación.

La sensibilidad del sector de la hostelería en las Islas Canarias hacia la formación continua debe incrementarse notablemente y ello es una cuestión de comprensión y asimilación de los beneficios reales que aporta tanto a los trabajadores como a las empresas, quizás no suficientemente demostrados hasta la fecha.

### **Bloque 4 Reclutamiento y selección del personal en el sector**

Se constata la existencia de discriminación en la contratación de los trabajadores inmigrantes dadas las necesidades que acucian a éstos, lo que hace que sean más fáciles de contratar y notablemente más conformistas en la remuneración a percibir, significándose también las dificultades que les acompañan por su condición de inmigrantes en la inserción e integración laboral debido a los problemas legales y a las diferencias idiomáticas y culturales, entre otras.

Las fuentes de reclutamiento más habituales utilizadas por las empresas son el propio sector (las empresas de la competencia), o los familiares y/o amigos de los trabajadores. Las menos recurridas son las escuelas de hostelería y el Servicio Canario de Empleo.

En cuanto a los sistemas de selección, el más utilizado es la entrevista personal y, en segundo lugar, pero a gran distancia de la primera, las de demostración de la capacidad en situación de desempeño y las referencias o la simple disponibilidad del trabajador.

No se aplican sistemas de selección sofisticados sino más bien simples y sencillos. El proceso de selección no tiene demasiada importancia a la hora de contratar trabajadores puesto que priman otras circunstancias distintas al ajuste de las competencias profesionales entre trabajador y puesto de trabajo dada la necesidad permanente de mano de obra.

La mayoría de las empresas desconocen la clasificación profesional por categorías estipulada en los Convenios Colectivos Provinciales del sector y las que afirman conocerlo demuestran una importante confusión al respecto de la misma y su vinculación con las áreas funcionales establecidas en el ALEH.

### **Bloque 5: Adecuación de la formación a las necesidades reales del sector**

El área mejor valorada, en cuanto a la adecuación de la formación impartida a las necesidades de los perfiles, es la de Recepción, seguida a muy poca distancia de las de Mantenimiento, Pisos y Limpieza, Cocina y Economato y Restaurante – Bar, aunque las valoraciones distan

---

bastante de lo que sería deseable en cuanto a la formación específica sectorial de las distintas áreas.

Las empresas encuestadas consideran que la formación debe ser de contenido y carácter eminentemente sectorial y específica, principalmente en lo que respecta a las áreas de cocina y restaurante-bar, pero también con un importante componente transversal de atención y trato al cliente y de cuestiones como la higiene y la seguridad en el trabajo, solicitándose también una formación de carácter eminentemente práctico y muy aplicativo a los puestos de trabajo, así como unos docentes también de marcado carácter sectorial.

La formación destinada a los trabajadores no cualificados e inmigrantes se considera que debe incorporar aspectos de:

- *Idiomas español y turísticos.*
- *Formación específica de especialización en hostelería y en los distintos perfiles, sobre todo de las áreas de Cocina, Restaurante-Bar y Pisos y Limpieza*
- *Proximidad, atención y trato al cliente.*
- *Inserción e integración social*
- *Educación cívica (derechos y deberes de los ciudadanos).*
- *Higiene personal e higiene en el puesto de trabajo.*

---

## 2. Entrevistas

---

### 2.1 Conclusiones: Bloque I\_El Sector de la Hostelería

---

Una de las características más esenciales del sector de la hostelería es la falta de calidad, aspecto que a su vez es definido por los entrevistados como uno de los mayores retos para la consolidación del sector turístico. Esta falta de calidad en el sector es debido básicamente en:

> **Baja cualificación del personal:** la incorporación del personal inmigrante, la falta de interés para hacer una carrera profesional del sector, y la necesidad de personal dentro del sector, obliga a los empresarios al reclutamiento de personal no cualificado para el desempeño de determinadas funciones, siendo éste mayoritario en el sector.

> **Rotación del perfil de base:** la baja cualificación del personal se ve agravada por la rotación del personal, actualmente el sector tiene una demanda de personal superior a la oferta existente, esto hace que las empresas compitan entre si para el reclutamiento de personal y que por poco dinero este personal vaya rotando, incluso se comenta que ha veces un mismo trabajador se ha incorporado más de una vez en una misma empresa. En cualquier caso el esfuerzo por la retención del personal en la empresa es mínimo, solo existe una mínima preocupación por el personal cualificado.

La rotación del personal no cualificado es aceptado y asumido por los empresarios del sector y es uno de los motivos de la retención de las empresas para dar formación y la cualificación de este colectivo ya que existe el miedo de que al formar al no cualificado se vaya a la competencia.

> **Reducción de costes:** La dependencia de los touroperadores y el sobredimensionamiento de la oferta hace que actualmente se compita más en precios que en calidad y producto.

Otro aspecto a destacar del sector son los cambios en los procesos de trabajo sufridos en los últimos años y que afectan a los perfiles profesionales y a la organización de la empresa:

> **Todo incluido:** gran parte de la oferta turística Canaria, sobre todo la que procede de los Touroperadores, se basa en el todo incluido, éste tipo de comercialización afecta básicamente al desarrollo de toda aquella oferta complementaria.

> **Aparición de buffet:** a parte del todo incluido uno de los mayores cambios que se han producido en el área de sala es la aparición del buffete libre. Esto conlleva que las tareas de los diferentes perfiles profesionales se solapen, es decir que el auxiliar de camarero realice tareas del camarero, el jefe de sala de camarero, etc.

> **Externalización de servicios:** en el subsector de alojamiento hay una serie de servicios que han sido externalizados como puede ser el servicio de lavandería, mantenimiento y restauración (catering). Aspecto que afecta a la organización de las áreas respectivas y a la definición de funciones de determinados perfiles por ejemplo la gobernanta quien ya no supervisa al personal de lavandería sino simplemente el servicio contratado o el de cocinero que en muchos casos deja de ser inexistente ya que sus funciones son el precalentamiento de platos y su presentación.

> **Aparición de Productos de tercera y cuarta gama:** Esto afecta principalmente al área de cocina donde se elimina el proceso de preelaboración y se modifica la organización del área y se redefinen las funciones de determinados perfiles profesionales del área de cocina.



---

**>Nuevas tecnologías:** La incorporación de nuevas tecnologías en el sector como programas informáticos de gestión y control del trabajo han afectado en general a todas las áreas funcionales. Aunque cabe destacar el área de cocina donde se han incorporado nuevos avances tecnológicos en las herramientas de trabajo como pueden ser las planchas, frigoríficos etc.

En referencia a los cambios en el mercado (oferta y demanda) se destaca:

**> El Sobredimensionamiento de las plazas hoteleras** actualmente existe una mayor oferta que demanda, esto produce que la competencia entre las empresas del sector se extrapole a varios ámbitos, precios, reclutamiento de personal y en menor medida en los productos ofrecidos y la especialización de la oferta.

**> Nuevas maneras de comercialización y la aparición de nuevos destinos turísticos** últimamente, aunque no de forma destacada, se observa la aparición de nuevas maneras de comercialización del producto turístico canario. En alguno de los casos este tipo de comercialización es vista como una oportunidad para el destino turístico canario y como contrapunto a las ofertas que los touroperadores están ofreciendo de otros destinos y que compiten en precio con Canarias.

Por otro lado todos estos cambios han afectado a los perfiles profesionales. Actualmente

**>No haya tanta necesidad de una alta cualificación del personal:** La externalización de servicios, las nuevas tecnologías, los alimentos de tercera y cuarta gama, la aparición del buffete libre et. Hacen que en determinados perfiles la cualificación especializada de determinados perfiles como el camarero, ayudante de cocina, etc. no sea tan necesaria para el empresario aunque si para el desarrollo de una carrera profesional dentro del sector.

**>Falta de dignificación y reconocimiento social de la profesión y poca permanencia de los trabajadores en el sector.:** la mayoría de los entrevistados coinciden en que uno de los mayores problemas del sector es la falta de dignificación y reconocimiento del sector. La mayoría del personal autóctono ve el sector de la hostelería como un sector de paso en el que no quieren desarrollar su carrera profesional ya que no responde a sus cánones de calidad de vida y reconocimiento social. Se considera interesante que el trabajador de sector se proyectará una carrera profesional, esto mejoraría la permanencia en el sector, un ejemplo de proyección de carrera profesional es la figura de cocinero que últimamente se esta produciendo con el reconocimiento social de la profesión dentro de la sociedad actual.

---

## 2.2 Conclusiones: Bloque II\_ Niveles de Cualificación y los Inmigrantes

**En referencia a la contratación de inmigrantes en el sector de la hostelería** hay una coincidencia generalizada entre los entrevistados de que esta seguirá a la alza y en la dificultad de incorporación de este colectivo en el sector. Esta dificultad viene generada principalmente por el desconocimiento del idioma español y muchas veces por falta de integración y comprensión de la cultura que los acoge. A todo ello se le suma que muchos de ellos son personal no cualificado dentro del sector de la hostelería.

Aunque algunos de ellos dispongan de estudios especializados, se consideran personal no cualificado ya que debido a problemas de homologación de titulaciones, desconocimiento del

---

idioma, dificultades de acceso a determinados sectores etc., acaban incorporándose en la hostelería como una alternativa y asumiendo tareas no cualificadas.

En cualquier caso también se afirma que existen determinadas dificultades para la cualificación del personal inmigrante incorporado en el sector ya que son los que disponen de menos tiempo para la formación debido a los horarios laborales, el pluriempleo, las responsabilidades familiares (sobre todo en el caso de las mujeres) etc.

Destacar también que en muchos casos se afirma que los inmigrantes extranjeros que provienen de una cultura distinta a la europea ocupan generalmente puestos que no requieren una atención directa al cliente.

Por otro lado, independientemente a la población inmigrante, también se recoge en las entrevistas **la falta de cualificación del personal de base**, en muchos casos se manifiesta que actualmente muchos trabajadores no acceden a la formación que se les ofrece ya que esta no es lo suficientemente ágil y no se adapta a las necesidades del sector y del propio trabajador.

En referencia a la cualificación de los mandos intermedios se dice que la mayoría disponen de una formación de base adecuada aunque realmente es necesaria una formación de reciclaje, sobre todo en temas de gestión y habilidades directivas.

---

## 2.3 Conclusiones: Bloque III\_ Competencias básicas y necesidades en el sector

La percepción de los entrevistados en lo que se refiere a las necesidades formativas del personal del sector y/o la falta de competencias del mismo la mayoría coincide en la

**>Falta de competencias y/o conocimientos de carácter transversales:** La mayoría de los trabajadores del sector no disponen de una serie de competencias necesarias para el sector. Las competencias más valoradas han sido el conocimiento del idioma extranjero (inglés, alemán etc. dependiendo de la zona), sobre todo en los puestos de atención al público, seguido de la necesidad de conocimiento de los procesos de trabajo, no solo los del puesto de trabajo sino en general de las diferentes áreas funcionales ya que esto permite una mayor comprensión de las funciones y responsabilidades del puesto y mejorar el trabajo en equipo.

**>Deficiencia en habilidades y actitudes:** la mayoría de los entrevistados coinciden en que es muy necesario que los trabajadores del sector de la hostelería tengan una clara orientación en la Atención al cliente, y dispongan de una gran capacidad de comunicación, empatía y trabajo en equipo, cosa que actualmente en muchos de los casos tiene mucho que desear.

**>Falta de conocimiento técnico:** otro de los aspectos a mejorar en el sector de la hostelería, según los entrevistados es la cualificación técnica del personal ya que mayoritariamente se incorporan a los puestos de trabajo sin una formación de base.

En referencia a los perfiles más necesitados o menos cualificados, comentar que existen ciertas discrepancias según el ámbito y el subsector de actividad del entrevistado, aunque hay una tendencia hacia los perfiles de base.

Por último comentar que de forma puntual se menciona la falta de reciclaje, sobre todo en habilidades directivas del mando intermedio.

---

## 2.4 Conclusiones: Bloque IV\_Reclutamiento y selección

A lo largo de todas las entrevistas se constata que la falta de personal cualificado y sin cualificar en el sector de la hostelería y que las principales fuentes habituales de reclutamiento son para el personal cualificado as empresas de la competencia, el reclutamiento en la península y el reclutamiento en Centroeuropa y para el personal cualificado la calle, los contactos personales, ciertas bolsas de trabajo paralelas a las oficiales, las empresas de la competencia.

---

## 2.5 Conclusiones: Bloque V: Medios formativos

En referencia a la formación se concluye, según lo expuesto en las entrevistas, que la oferta formativa es suficiente incluso excesiva, aunque las ayudas y estructuras de formación continua no facilitan una formación ágil y flexible que se adapte a las necesidades específicas del sector.

En general la formación debe ser menos teórica, mucho más práctica y acotada a las necesidades operativas del sector, de la empresa y del trabajador no cualificado.

Por otro lado también se hace evidente la necesidad de formación de formadores ya que no solo es necesario ser una buen profesional del sector sino que son necesarias ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para cubrir los objetivos y realizar clases más dinámicas que se adapten a las necesidades de los participantes.

## **BLOQUE IV: Propuesta de Itinerarios Formativos**

---

# 1. Presentación

Los objetivos específicos del proyecto se sintetizan en el desarrollo de unos itinerarios para la formación continua destinados al colectivo de trabajadores no cualificados y a los inmigrantes para facilitar tanto su inserción laboral en el sector de la hostelería como su inserción social en el ámbito del destino turístico de las Islas canarias y el desarrollo de una carrera profesional en dicho sector. En definitiva se ha tratado de:

- ⇒ Integrar al colectivo de inmigrantes y/o personal no cualificado en el sector de la hostelería
- ⇒ Formar en las competencias básicas para el desarrollo de las funciones del personal no cualificado
- ⇒ Crear unos itinerarios para la integración y promoción del personal no cualificado dentro de las cuatro áreas funcionales de la hostelería (Recepción, Cocina, Sala, Limpieza y Pisos)

Tras las investigaciones realizadas y los trabajos de contraste efectuados, básicamente, se han podido definir los itinerarios de formación en dos grandes bloques:

- ⇒ Los itinerarios de inserción laboral y social del personal destinados a personal inmigrante y/o no cualificado
- ⇒ Los itinerarios de cualificación técnica del personal

Estos itinerarios se describen brevemente en los siguientes esquemas:

## ***Itinerario de Inserción laboral y social del personal inmigrante y/o no cualificado***

Este itinerario se basa en cuatro tipos de programas:

- > Programa de Inmersión Lingüística
- > Programa de Inmersión Socio Cultural
- > Programa de Acogida en el sector
- > Programa para la inserción en los itinerarios de cualificación técnica



### Itinerario de cualificación Técnica del personal

Este Itinerario se base en 6 itinerarios para la cualificación técnica del personal

- > Itinerarios de cualificación para el área de cocina
- > Itinerarios de cualificación para el área de Sala
- > Itinerarios de cualificación para el área de Limpieza y pisos
- > Itinerarios de competencias transversales del sector



En las páginas siguientes, puede verse en detalle la composición de los itinerarios descritos en términos de acciones formativas y las competencias profesionales asociadas a cada una de las acciones formativas.

#### Nota aclaratoria:

Con el término competencias profesionales se nombra a todas aquellas características que posee un trabajador que, al ponerlas en acción en el desempeño de su labor en su puesto de trabajo, pueden hacer que el mismo sea excelente, siempre y cuando las competencias profesionales que posee el trabajador, sean las que requiere el puesto de trabajo.

Estas características se han identificado en tres tipos:

- 
- ⇒ Conocimientos: saber
  - ⇒ Habilidades: saber hacer
  - ⇒ Actitudes: querer hacer

Estas competencias se adquieren a través de la formación, de la práctica y la experiencia profesional.

Hay otras competencias como los rasgos de personalidad que también influyen en el desempeño del puesto de trabajo pero que son más difíciles de transformar y resultan muy difíciles de trabajar con la formación

## 2. Descripción

<b>Programa de Inmersión Lingüística</b>		
A.1_ Nivel 0 de español	55h	Capacidad de comunicarse en situaciones cotidianas orientadas al trabajo en el ámbito social de las Islas Canarias.
A.2_ Nivel básico de español	55h	
<b>Programa de Inmersión Socio Cultural</b>		
Características de la sociedad, valores y costumbres, derechos y obligaciones del trabajador, salud e Higiene, atención al ciudadano	25h.	Capacidad de entender, respetar la cultura de acogida.
<b>Programa de Acogida en el sector</b>		
Conocimientos del sector turístico en Canarias (mercado, cliente, actividades turísticas, procesos de trabajo etc.)	20h	Capacidad de comprender y entender la realidad del sector de trabajo en el que se incorpora.
<b>Programa de Inserción en los itinerarios de cualificación técnica</b>		
<b><i>M. COCINA: Inserción del Personal N.C.</i></b>		
Conocer las características del área de cocina, descripción de las instalaciones, limpieza y cuidado de los utensilios y vinculación con el economato	30h	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Diferenciar las materias primas alimentarias de uso común en la cocina, describiendo las principales variedades y cualidades.</li> <li>&gt;Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica de los departamentos de cocina, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.</li> <li>&gt;Mantener los utensilios de cocina y sala limpios y ordenados</li> <li>&gt;Almacenar los productos y materias según el tipo de materia y los procedimientos establecidos</li> </ul>
<b><i>M. SALA:Inserción del Personal N.C.</i></b>		
Conocer las características del área de restaurante y bar, descripción de las instalaciones, limpieza y cuidado de los utensilios y vinculación con el economato además de los conocimientos básicos de protocolo y atención al cliente	50h	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.</li> <li>&gt;Asistir en el proceso de preservicio y realizar las operaciones sencillas propias del mismo para adecuar los locales y equipos para su posterior servicio de alimentos y bebidas.</li> </ul>
<b><i>M. LIMPIEZA Y PISOS: Inserción del Personal N.C.</i></b>		
Conocer las características del área de limpieza y pisos, descripción de las instalaciones, limpieza y cuidado de los utensilios y nociones básicas de limpieza	40h	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de pisos y Limpieza de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.</li> <li>&gt;Asistir en el proceso de Limpieza y realizar las operaciones sencillas propias del mismo</li> </ul>
<b><i>M. RECEPCIÓN Y CONSERJERIA: Inserción del Personal N.C.</i></b>		
Conocer las características del área de Recepción, descripción de las instalaciones, procesos de trabajo, y las acciones básicas de la recepción del cliente	40h	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Conocer la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción,</li> <li>&gt;Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias</li> <li>&gt;Conocer y aplicar el servicio de seguridad propio del establecimiento de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables</li> </ul>



<b>Módulo de Ayudante de cocina Básico</b>		
A.1_ Preparación en crudo y conservación de vegetales	45h.	>Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.
A.2_ Preparación y conservación en crudo de pescados y mariscos	45h.	>Caracterizar cortes y piezas y realizar las operaciones de preelaboración de los géneros culinarios más comunes, en función del plan de trabajo establecido, de las elaboraciones culinarias que se vayan a realizar o de las necesidades de comercialización.
A.3_ Preparación y conservación en crudo de carnes aves y Caza	45h.	>Realizar las operaciones necesarias para la prestación de asistencia en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias mostrando receptividad y espíritu de cooperación. >Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos para la regeneración, conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas de uso común que se adapten a las necesidades específicas de conservación de dichas materias y productos.
A.4_ Elaboraciones elementales de Cocina	35h	>Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simple, aplicando técnicas sencillas previamente definidas >Realizar y presentar platos combinados y aperitivos sencillos de acuerdo con la definición del producto, aplicando normas de
<b>Módulo de Economato</b>		
Se analizarán los aspectos principales de aprovisionamiento de materias primas teniendo en cuenta la oferta gastronómica, se solicitarán las materias primas necesarias para cubrir la producción, se aplicarán técnicas de almacenaje, etc...	50h	>Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución
<b>Módulo de Cocinero</b>		
A.1_ Elaboración de Salsas y Fondos	30h	>Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. >Analizar las materias primas alimentarias de uso en la cocina, describiendo las variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación >Describir las operaciones de preelaboración de los diferentes géneros culinarios y realizarlas, de forma que los mismos resulten aptos para su uso en la posterior elaboración de platos. >Aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas >Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de platos >Analizar, poner a punto y aplicar las técnicas básicas de cocina y, en su caso, de conservación, para obtener elaboraciones culinarias elementales >Analizar, poner a punto y realizar el proceso regeneración que precisan las elaboraciones culinarias para su uso o consumo posterior >Analizar y efectuar las operaciones de acabado de elaboraciones culinarias de acuerdo con su definición, estado, y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización
A.2_ Elaboración de sopas.	30h	
A.3_ Platos elementales a base de hortalizas y legumbres secas	30h	
A.4_ Platos elementales a base de arroz y otros cereales	30h	
A.5_ Platos elementales a base de pastas	30h	
A.6_ Platos elementales a base de huevos.	30h	
A.7_ Elaboraciones culinarias para servicios especiales	30h	
A.8_ Platos elementales a base de pescados y marisco.	30h	
A.9_ Platos elementales a base de carnes, aves y caza.	30h	
A.10_ Postres	40h	

### Módulo de Cocinero Avanzado

A.1_ La Elaboración de Menús	30h	
A.2_ Nutrición y Dietética.	20h	>Analizar y definir ofertas gastronómicas tipo menús, cartas u ofertas significativas.
A.3_ Materias primas	20h	>Definir características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas >Calcular las necesidades de aprovisionamiento externo de géneros asociados a la oferta gastronómica >Calcular el coste de la oferta gastronómica
A.4_ Servicios especiales: "buffet", "self-service", y otros.	30h	>Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución >Analizar elaboraciones culinarias describiendo sus procesos de ejecución
A.5_ Cocina nacional y regional.	35h	>Realizar, poner a punto y conservar elaboraciones culinarias que resulten generalmente complejas y representativas por sus valores gastronómicos tipo: territoriales, de auditoria o temporales.
A.6_ Cocina Internacional.	30h	>Practicar posibles elaboraciones culinarias, ensayando modificaciones en cuanto a las técnicas, forma y corte de los géneros, alternativa de ingredientes combinación de sabores y formas de presentación y decoración
A.7_ Cocina creativa	30h	>Evaluar la información que se genera en términos de gustos, expectativas o necesidades de una potencial demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria para realizar las adaptaciones oportunas
A.8_ Cocina Vegetariana	30h	>Diseñar y realizar decoraciones para todo tipo de elaboraciones culinarias, aplicando las técnicas gráficas y de decoración adecuadas.

### Módulo de Repostero

A.1_ Panadería	30h	>Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de cocina de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. >Analizar las materias primas alimentarias de uso de la repostería, describiendo las variedades y cualidades e identificando los factores culinarios o parámetros que deben conjugarse en el proceso de elaboración o conservación >Describir las operaciones de preelaboración de los diferentes géneros culinarios para repostería y realizarlas, de forma que los mismos resulten aptos para su uso en la posterior elaboración .
A.2_ Repostería	40h	>Aplicar métodos y operar correctamente equipos para la conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones pasteleras terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas >Analizar, poner a punto y realizar el proceso de ejecución y conservación de elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones que resulten aptas para la elaboración posterior de panadería y postres >Analizar y efectuar las operaciones de acabado de elaboraciones de acuerdo con su definición, estado, y tipo de servicio, para responder a una óptima comercialización

### Módulo de Gestión y Planificación en Cocina

A.1_ Técnicas de Dirección	30h	>Analizar y definir los procesos de trabajo en el area de cocina
A.2_ Planificación y Organización de Trabajo	30h	>Analizar el sistema de almacenamiento, preelaboración y elaboración de alimentos ejecutar las operaciones inherentes de acuerdo con los sistemas seleccionados

<b>Módulo de Ayudante de Camarero</b>		
A.1_Oferta y servicio de bebidas en barra y mesa.	35h	>Realizar tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos, utilizando técnicas simples en función de formulas de restauración y tipo de servicio y atendiendo debidamente al cliente >Realizar el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas aplicando instrucciones definidas y normas de seguridad correspondientes >Realizar el montaje del servicio según las instrucciones recibidas
A.2_Servicios de mesas en el comedor.	40h	
A.3_Montaje y servicio de banquetes, buffets y eventos	40h	
<b>Módulo de Camarero</b>		
A.1_Preparación y servicio de Bebidas básicas	35h	>Ejecutar los procesos de preparación, presentación y conservación de los tipos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas más significativas mostrando receptividad y siguiendo las instrucciones recibidas >Ejecutar los procesos de preparación presentación y conservación de comidas rápidas, aplicando las técnicas correspondientes >Aplicar métodos sencillos y operar correctamente equipos para la regeneración, conservación y envasado de bebidas sencillas y comidas rápidas, que se adapten a las necesidades específicas de conservación y envasado >Diferenciar las bebidas y alimentos de uso común en el bar , describiendo sus aplicaciones variedades y cualidades >Servicio de diferentes tipos de bebida y comida según las características del establecimiento
A.2_Preparación,presentación y servicio de aperitivos y canapés.	30h	
A.3_Servicio de plancha: sandwiches, bocadillos, tostadas y tortitas.	30h	
A.4_Preparación, presentación y servicio de platos combinados	30h	
A.5_La fuente de soda.	25h	
A.6_Peculiaridades en el Servicio	20h	
A.7_Facturación en la restauración	20h	
A.8_Preparación del área de bar - cafetería previo al servicio	30h	
<b>Módulo de Sumiller</b>		
A.1_Los vinos. Servicio de vinos y cavas en barra.	35h	>Asesorar al cliente en la selección de los vinos >Aplicar los métodos de conservación y servicio según las características de los vinos
<b>Módulo de Barman</b>		
A.2_Coctelería	35h	>Ejecutar los procesos de preparación, presentación y conservación de los tipos de bebidas y combinados alcohólicas y no alcohólicas
<b>Módulo de Jefe de Sector</b>		
A.1_Desespinado de pescados, preparación de mariscos y trinchado de aves y carnes ante el cliente.	40h	>Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución >Ejecutar el servicio de determinados platos que requieren una atención especial
A.2_Preparación y flambeado de platos ante el cliente.	30h	
A.3_Ofertas gastronómicas y técnicas básicas culinarias.	25h	
<b>Módulo de Gestión y Planificación en Sala</b>		
A.2_Aprovisionamiento del servicio de restaurante, bar y cafetería	30h	>Realizar un control de inventario y stock para la petición y provisión del material necesario en el servicio >Analizar las características del servicio para la definición de funciones y procesos de trabajo
A.3_Técnicas de Dirección	50h	
A.4_Planificación y Organización de Trabajo	50h	

### Módulo de Telefonista

A.1_ El servicio telefónico.	25h.	>Dar la atención telefónica más adecuada a cada tipo de cliente y situación
A.2_ Manejo de la centralita de teléfonos	30h.	>Realizar y controlar el servicio telefónico de comunicación externa e interna

### Módulo de Recepcionista: Mostrador y Atención al Cliente

A.1_ Tareas de Mostrador	25h.	>Hacer un seguimiento de las prestaciones solicitadas y ofrecidas y su registro >Dar toda esa información que el cliente solicite sobre el servicio o sobre aspectos que pueden ser necesarios para las personas que se encuentran fuera de su domicilio habitual
A.2_ Información y recursos turísticos.	40h.	>Dar la atención correcta al cliente en el momento de la llegada estancia y salida en todas las cuestiones relativas a información y garantía de prestación de servicios

### Módulo de Recepcionista: Administrador, Facturación

A.1_ Reserva de habitaciones.	30h.	>Analizar los procesos administrativos de reserva, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su puesta en práctica >Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización
A.2_ La facturación de servicios y caja de recepción.	40h.	
A.3_ Gestión hotelera, principios básicos	20h.	

### Módulo de Gestión y Planificación Recepción

A.1_ Técnicas de Dirección	50h.	>Analizar información del mercado turístico que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector del alojamiento >Analizar los componentes de un plan de marketing >Reconocer distintas estrategias de comunicación comercial adecuadas >Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento >Aplicar técnicas directivas que permitan el desarrollo de estrategias organizativas
A.2_ Planificación y Organización de Trabajo	50h.	
A.3_ Marketing y Técnicas de venta	35h.	

<b>Módulo de Camarera de Pisos</b>		
A.1_ Limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios.	35h.	>Utilizar los equipos, maquinarias, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de Pisos y Limpieza de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo. >Realizar el proceso de limpieza y realizar las operaciones propias del servicio.
A.2_ Puesta a punto de las habitaciones y áreas de pisos.	35h.	>Dar el tratamiento adecuado a las diferentes superficies, mobiliario elementos complementarios y accesorios >Ordenar las habitaciones según las instrucciones recibidas y normas generales del servicio
<b>Módulo de Gobernanta básico</b>		
A.1_ Gestión de habitaciones y áreas publicas	35h.	>Realizar un control de inventario y stock para la petición y provisión del material necesario en el servicio
A.2_ Gestión hotelera en Pisos	35h.	>Organizar y supervisar el servicio de pisos y limpieza
A.3_ Gestión y Organización de los recursos Materiales	35h.	>Prestación de asistencia técnica en el servicio
<b>Módulo de Gobernanta avanzado</b>		
A.1_ La decoración y los ambientes.	25h.	>Supervisar el servicio de lavandería
A.2_ Legislación	30h.	>Definir la decoración de las habitaciones y zonas nobles cuidando los detalles y orden de los espacios
A.3_ Conocimientos básicos del servicio de lavandería	20h.	>Aplicar y asegurar los derechos del consumidor y otro tipo de noramtivas específicas de la actividad del área
<b>Módulo de Gestión y planificación en Limpieza y Pisos</b>		
A.1_ Técnicas de Dirección	50h.	>Analizar las características del servicio para la definición de funciones y procesos de trabajo
A.2_ Planificación y Organización de Trabajo	50h.	

**Adaptadas a la actividad de la empresa**
**M.1 ATENCIÓN AL CLIENTE**

A.1_ Atención al cliente. Nociones Generales	20h.	>Reconocer las técnicas de venta, de comunicación y atención al cliente aplicadas a diferentes tipos de usuario del servicio. >Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente a fin de satisfacer las expectativas del cliente >Dar la atención más adecuada a las reclamaciones según la situación, el cliente y las normas de establecimiento
A.2_ La Atención Telefónica	20h.	
A.3_ Atención y tratamiento de las reclamaciones del Cliente	20h.	

**M.2 SISTEMA DE CALIDAD**

	15h.	>Interpretar y aplicar el sistema de Calidad del servicio >Interpretar los indicadores que se establecen en el sistema de Calidad >Aplicar los procesos de trabajo que nos afectan
--	------	--

**M.3 INTERCULTURALIDAD**

	20h.	>Aplicar las técnicas, habilidades y actitudes que faciliten la convivencia de varias culturas en un mismo ambiente de trabajo
--	------	--

**Adaptadas al área de Trabajo**
**M.1 CALIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO**

	15h.	>Interpretar y aplicar las instrucciones, procedimientos y procesos de trabajo que nos afectan >Interpretar y aplicar las instrucciones, procedimientos y procesos de trabajo que nos afectan
--	------	--

**M.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y HIGIENE EN EL TRABAJO**

	20h.	>Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico sanitarias >Analizar y aplicar las normas de prevención de riesgos laborales
--	------	--

**M.3 MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

	25h.	>Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico sanitarias referidas a las unidades de producción o servicios de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental
--	------	--

**M.4 IDIOMAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EXTRANJERO**

A.1_ Nivel Básico	60h.	>Comunicarse oralmente con interlocutores en la lengua extranjera correspondiente, en el mercado de todo tipo de medios, soportes, situaciones y contextos. >Comunicarse por escrito en la lengua extranjera correspondiente, en el marco de todo tipo de medios, situaciones y contextos relacionados con la profesión
A.2_ Nivel de Especialización de Área	60h.	
A.3_ Nivel Intermedio	60h.	
A.4_ Nivel Avanzado	60h.	
A.5_ Nivel de Perfeccionamiento	60h.	
A.6_ Reciclaje y Conversación	60h.	

**M.5 SISTEMAS DE GESTIÓN INFORMÁTICA**

A.1_ Nociones Generales	A det.	>Utilizar las herramientas de gestión informática optimizando las tareas de trabajo
A.2_ Nivel de Profundización	A det.	>Analizar los procedimientos de gestión de la información, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización

---

### 3. Recomendaciones para las buenas prácticas

El objetivo del proyecto de “ACCIONES COMPLEMENTARIAS Y DE ACOMPAÑAMIENTO A LA FORMACIÓN” solicitado por la Asociación de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN), con la colaboración de la Escuela de Administración de Empresas (E.A.E) y cofinanciado por el Gobierno de Canarias, Servicio Canario de Empleo, y por el Fondo Social Europeo, ha tenido como objetivo central el desarrollo de unos itinerarios formativos orientados a la equiparación de competencias de los trabajadores de la hostelería canaria al catálogo de cualificaciones del Sector, con una especial atención a los trabajadores no cualificados y a los inmigrantes, que, cada vez tienen una mayor presencia en este sector y en este destino turístico.

Este estudio demuestra la necesidad del desarrollo de acciones formativas específicas en el sector de la hostelería canaria, en el ámbito de la formación continua, es decir dirigidas a trabajadores en activo y ocupados, destinadas a los colectivos de trabajadores no cualificados, a los inmigrantes y a los que tienen la doble condición de no cualificados e inmigrantes.

Para que la formación que, a través de este estudio, se sugiere, sea posible, es decir, la saquemos del marco de referencia teórico en el que se ha diseñado y se convierta en una realidad práctica que beneficie a todo el sector y al destino turístico de Canarias en general, hace falta la complicitad de todos, las empresas y los trabajadores, arropados por sus respectivas organizaciones representativas, y de los operadores de la formación continua y de los propios formadores puesto que el reto que se nos plantea por delante no es única y exclusivamente tomar la referencia surgida del estudio y plasmarla en la demanda de formación, bien sea desde las propias empresas, bien sea desde los planes de formación desarrollados mediante contratos programa.

El gran reto se encuentra en que las propuestas formativas que se oferten para responder satisfactoriamente a la demanda latente de una formación que realmente consiga mejorar la calidad y la profesionalidad de nuestro servicio de hostelería, sea aceptada por sus destinatarios y vista por los mismos como plenamente asequible y adaptada a toda la serie de condicionamientos que, de hecho, frenan la participación de estos trabajadores en las acciones formativas.

¿Cuáles son las barreras de acceso a la formación continua de estos colectivos, de las cuales se está hablando desde los inicios del I Acuerdo Nacional de Formación Continua y que en nuestro ámbito territorial y sectorial siguen persistiendo?

Las investigaciones realizadas a lo largo del estudio, tanto en lo que se refiere a las empresas encuestadas como a las entrevistas realizadas, han aportado la identificación de las barreras más importantes, las cuales se derivan, en algunos casos, de las características del colectivo, en otros casos, de sus condiciones laborales y, en otras ocasiones, de la propia oferta formativa que se les presenta.

Las dificultades que se derivan de las propias características de los colectivos se encuentran en los aspectos de:

Desprestigio de las profesiones del sector. La necesidad permanentemente creciente de mano de obra ha condicionado la incorporación de trabajadores no cualificados. La sensación, en la actualidad, es la de que no hacen falta capacidades específicas para desempeñarse laboralmente en la hostelería.

---

Desconocimiento del desempeño en el propio sector, de su actividad, de sus clientes, de sus necesidades y exigencias de calidad y profesionalidad.

Falta de motivación para desarrollar carrera profesional en el sector y falta de sensibilidad de la población, sobre todo de la más joven hacia un sector que es el motor actual de la economía canaria.

El desconocimiento del idioma español en el caso de los inmigrantes que no son hispanoparlantes.

También en el caso de los inmigrantes, dependiendo de su origen, el bagaje cultural que poseen, con serias diferencias con respecto al que se encuentran en Canarias, y que les aísla de las actividades ajenas al trabajo, dificultándoles la integración.

Para superar estas dificultades, desde el análisis de las mismas en el estudio realizado, se recomienda:

Que la formación continua se identifique como el puente que permite el acceso a un status profesional en el que no puede desempeñarse cualquiera sin ningún tipo de capacidades específicas.

La formación debería ser entendida, por trabajadores y empresas, como un proceso de potenciación, motivación y desarrollo del individuo en relación con su ocupación. Un proceso que puede eliminar las diferencias existentes entre aquello que un sector, una actividad, un puesto de trabajo, en definitiva, un cliente, demanda y lo que, únicamente con buena voluntad, puede aportar un trabajador no cualificado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes

No obstante, es conveniente que exista un incentivo, algún tipo de compensación o condicionante al trabajador para que él mismo se decida a participar en la formación y ampliar con ello sus conocimientos o llegar a cualificarse dentro del sector de la Hostelería. Los incentivos pueden ser de muchos tipos, pero quizá, el más importante, sea el reconocimiento profesional y, con él, la tangibilidad del alcance de una promoción profesional, cuyas consecuencias son obvias en materia de estabilidad laboral y personal.

Asimismo, sería recomendable estudiar fórmulas que, sin ser discriminatorias ni lesivas de los derechos laborales, vincularan la continuidad laboral a una participación del trabajador en la formación continua, es decir, que se condicionara la renovación contractual, garantizándola, de alguna manera, mediante la participación activa del trabajador en la formación. Obviamente, ello necesita de la implicación de la empresa para facilitar al trabajador su acceso a la formación, venciendo otro tipo de dificultades como el tiempo a dedicar a la formación etc. Que mencionaremos más adelante.

En relación con el colectivo de trabajadores que tienen la doble condición de no cualificado e inmigrante, lo que se percibe es que la tendencia seguirá al alza, según los datos aportados por las entrevistas personales realizadas a diferentes expertos del sector. Para intentar disminuir las dificultades de integración de este colectivo, que residen mayormente en cuestiones lingüísticas y diferencias culturales, es recomendable formar en competencias básicas (programas de inmersión lingüística y socio-cultural) al personal inmigrante antes de la formación en competencias técnicas.

La dificultad en este aspecto puede sobrevenir de la falta de recursos dado que los programas de inmersión lingüística y de inmersión socio-cultural, así como el de acogida en el sector, significan una novedad en la oferta de formación continua en el territorio. Identificar/formar



---

formadores y disponer de recursos formativos adaptados a las necesidades y características del colectivo, debe ser una prioridad antes de incorporar acciones formativas a la oferta del sector. Ello implica de nuevo buscar complicidades con aquellas organizaciones, entidades o instituciones (públicas o privadas) que sean conocedoras de la problemática de la integración de los inmigrantes y hayan acumulado experiencia en este campo que, tal vez, dispongan de recursos que poner a disposición de la oferta formativa que se pretende.

Las dificultades que se derivan de las condiciones laborales del sector se encuentran en los aspectos de:

Desarrollo de jornadas laborales en turnos rotatorios y horarios no convencionales e inestables.

Adopción de fórmulas de explotación de la actividad de aparente automatismo en las tareas.

Alto desconocimiento en las empresas, sobre todo en las pymes, del sistema de clasificación profesional y, vinculado con ello, desfase de la clasificación profesional vigente en los convenios colectivos.

Ausencia de uso real, en general, de procedimientos de reclutamiento y selección en las empresas.

Con respecto a estas dificultades, se plantean una serie de sugerencias:

Empezando por el último de los problemas mencionados, el tejido empresarial del sector debe ser consciente de que si existe el mismo trato para un trabajador cualificado que para un trabajador no cualificado, ¿por qué motivo se va a formar este último si, sin hacerlo, logra situarse en la misma posición que el cualificado? Es decir, la ausencia del uso de procedimientos de reclutamiento y selección y la no exigencia de una mínima cualificación para proceder a una contratación, da, inevitablemente, la imagen de que trabajar en la hostelería canaria es lo más sencillo del mundo. Se recomienda, por lo tanto, poner en marcha iniciativas para romper esa imagen. Ello implica primar la cualificación y desincentivar la no cualificación pues, en estos momentos, se está primando, aunque sea de manera pasiva, la no cualificación.

Encontrar el tiempo necesario para que el trabajador participe en la formación, es la premisa más fundamental del camino hacia la mejora de la profesionalidad del sector pero, a la vez, la más complicada de resolver. Existen acuerdos en este sentido en la negociación colectiva del sector. El propio ALEH lo contempla en términos de una cesión equitativa de tiempo de trabajo y tiempo particular entre la empresa y el trabajador, dado que la formación beneficia a ambos.

No obstante, a pesar de que exista entendimiento en este sentido, no se rompe la tendencia. Quizá porque la pregunta, a lo mejor, no es cuánto (tiempo) sino cuándo. En los contrastes que de este tema se han hecho en las investigaciones, se han obtenido interesantes aportaciones que, seguramente, será conveniente tratar más a fondo en las mesas adecuadas, pero, en una primera aproximación doméstica, existe una sugerencia de establecer un acuerdo entre trabajadores, empresas y formadores para desarrollar las acciones formativas en una franja horaria que sea la menos problemática para el normal desenvolvimiento de la actividad hostelera y la necesaria conciliación de la vida laboral y personal. Algunas aportaciones han sugerido la primera hora de la mañana como la más idónea para la formación. Dejamos esta sugerencia para el debate.

Así mismo, los trabajadores, en su mayoría, están sujetos a turnos que pueden ser susceptibles de modificación semanal, quincenal o mensual, y que pueden afectar a la asistencia de los trabajadores a las acciones formativas. En este aspecto, la única solución posible procede de la empresa, por lo que el empresario o el gestor de operaciones y/o de

---

recursos humanos debe contemplar la opción de poder flexibilizar un intercambio de turnos en aquellos supuestos en los que quepa otra posibilidad, a fin de garantizar la presencia de los participantes en la formación.

La adopción de nuevas fórmulas de explotación de la actividad, como el “todo incluido” o el buffet, es evidente que recortan los procesos del servicio con respecto a la atención personalizada del cliente. Sin embargo, ello no implica que las personas que trabajen bajo dichas fórmulas puedan permitirse el estar carentes de todo conocimiento o habilidad con respecto al servicio de Sala. Existen una serie de competencias mínimas que los trabajadores que se desempeñan en este tipo de procesos no pueden obviar pues, aunque sea mínimamente, el trato con el cliente existe y éste sigue percibiendo la calidad del mismo, la presencia, la actitud, la comunicación interpersonal con los clientes para resolver cualquier planteamiento, duda o petición del mismo, la forma en la que estos trabajadores se dirigen a él, hasta pequeños detalles de cómo manipulan los elementos del servicio o los propios alimentos o bebidas dicen mucho del establecimiento en el que estas personas se desenvuelven. No por el hecho de adoptar fórmulas que reducen costes y precios debe ignorarse que lo que se transmite al cliente va mucho más allá del producto en sí y es el servicio y, lógicamente el trato humano que se le brinda, y eso, está en manos de los trabajadores.

Con respecto a la clasificación profesional, desde el estudio, hay una clara sugerencia de su revisión para que ésta se adapte, por lo menos en un marco genérico, a la concepción del sector de una manera común con todo el estado español. Estamos en la época de la movilidad en un mercado único de la Unión Europea en el que está vigente la libre circulación de trabajadores. Estamos en una situación en el archipiélago canario de falta de trabajadores cualificados, necesidad que se está cubriendo cada vez más con trabajadores inmigrantes. La homogeneidad de la clasificación profesional permitirá una mayor apertura de nuestro mercado laboral y eliminar dificultades que pueden provocar un rechazo, como de hecho ya sucede, de los potenciales trabajadores por desarrollar su carrera profesional en este sector.

Por último, y con respecto a la propia oferta formativa, las dificultades que se derivan de la misma

Se echa en falta una mayor presencia de formadores que hayan estado o estén vinculados profesionalmente con el sector, fundamentalmente en lo que se refiere a las acciones formativas de carácter específico.

Esta circunstancia, de no cambiar las condiciones de deficiencia de profesionales cualificados, es poco probable que se invierta debido a la gran escasez de profesionales que pueden dedicarse a la docencia, que posean suficientes conocimientos y experiencias específicas en las diferentes áreas funcionales, y que, además, posean las dotes pedagógicas necesarias para impartir con garantía de calidad y transferencia de conocimientos las acciones formativas. Resolver el problema implicaría preparar en competencias docentes a un número suficiente de profesionales, aunque sea dentro de la propia empresa, para que éstos puedan formar adecuadamente a los trabajadores que se vayan incorporando.

También se achaca una crítica con respecto a la formación continua sectorial impartida hasta el momento y es la de que las acciones formativas tienen nunca excesiva carga teórica con respecto a su parte práctica que es escasa e incluso nula en muchas de ellas.

Para que el trabajador adquiriera las competencias necesarias para el desempeño de su puesto de trabajo, además de adquirir los conocimientos técnicos que se enseñen en cada módulo formativo, debe poder contar con una práctica en las sesiones formativas ya que ésta es la que le permitirá, posteriormente, aplicar los aprendizajes en su puesto de trabajo. Esta cuestión también necesita de la implicación de la empresa pues es ésta quien debe proporcionar al

---

trabajador nuevos retos profesionales que le permitan poner en práctica lo aprendido en la formación.

La formación puede realizarse indistintamente fuera o dentro del centro de trabajo, lo que si es conveniente, en cualquier caso, es que el lugar en el que se desarrolle disponga de las instalaciones y recursos necesarios para una óptima impartición teórico – práctica. La ventaja de realizarse en el centro de trabajo es que ello permite optimizar los recursos propios y facilita el acceso de los trabajadores. También en este caso, y en la medida de lo posible, es preferible poder configurar grupos reducidos. Los grupos grandes condicionan, en el tiempo, el desarrollo de la práctica con una interacción suficiente con la totalidad de los participantes.

La formación debe concebirse de manera dinámica y, si bien anteriormente se ha mencionado una sugerencia horaria, esto es una cuestión que debe responder a la detección de necesidades de cada uno de los grupos a los que la acción formativa vaya a ser dirigida. Quizá se está poco acostumbrado a diseñar una formación a medida aunque la base pueda estar estandarizada pero es algo necesario si se quiere conseguir la máxima eficacia y eficiencia en el empleo de los recursos formativos, así como maximizar la calidad de la formación y la satisfacción de alumnos, empresas y el sector en general. Es por la misma razón que la duración de las acciones formativas se recomienda que sea lo más corta posible y se acote a unidades didácticas claras, concretas y que supongan aprendizajes asequibles en su adquisición para un trabajador no cualificado, aprendizajes que puedan ser aplicados directamente en el puesto de trabajo y con mucha inmediatez y aprendizajes que puedan proporcionar autonomía en el desempeño, lo que redundará en la motivación del trabajador tanto hacia su desempeño laboral como hacia la formación.

Por último, el estudio ha detectado un insuficiente uso del nuevo sistema de bonificaciones de los costes de la formación en las cotizaciones sociales. Es recomendable que se articulen mecanismos para incentivar el uso de esta fuente de recursos formativos, por lo que sería deseable llevar a cabo acciones de difusión y sensibilización sobre la misma a la vez que se proporciona un sistema de acceso y resolución de los aspectos burocráticos de la tramitación de las subvenciones, sobre todo, para las pequeñas y medianas empresas del sector.