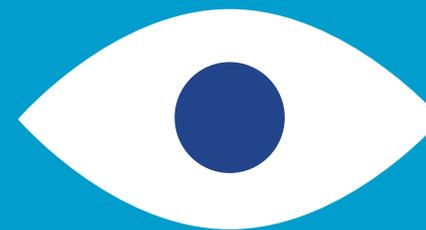


OBSERVATORIO DE OCUPACIONES TURÍSTICAS



ÍNDICE

1. Introducción

2. Objetivos

3. Metodología

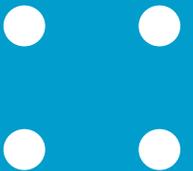
3.1. Documentación y revisión

3.2. Delimitación del ámbito

3.3. Labor de prospección

3.4. Procesamiento de datos
y diseño de la Ficha

Ocupacional



INTRODUCCIÓN

Este dossier se ubica dentro del marco de la **Estrategia de Formación 23-27 de HECANSA**, que busca desarrollar diferentes acciones para adaptar la formación a las nuevas necesidades del sector hostelero y turístico, así como promover la investigación y la aplicación de líneas basadas en la digitalización y sostenibilidad en el ámbito. Su objetivo es el desarrollo de un producto de divulgación a realizar por parte del **Observatorio de Ocupaciones Turísticas**, conformado a partir de las propuestas establecidas en la mencionada estrategia.

Desde el Observatorio, **se espera realizar una revisión de las ocupaciones existentes y nuevas en el sector hostelero y turístico al igual que dar respuesta a las necesidades formativas** que surgen con la inevitable evolución de las mismas respondiendo así a las siguientes líneas propuestas¹:

¹ Extraídas de "Estrategia de Formación de HECANSA 23-27" HECANSA, 2022.

A5.2.

Observación de las ocupaciones y de necesidades formativas en el sector turístico y diseño de ofertas formativas formales y no formales vinculadas a las necesidades formativas detectadas.

Punto extraído de la Estrategia de Formación de Hecansa 23-27. HECANSA, 2022.



5.2.1.

Observación de ocupaciones maduras y emergentes en el sector turístico.

5.2.2.

Prospección y detección de necesidades formativas en el sector turístico.

5.2.4.

Detección de **oportunidades formativas ajustadas** a las nuevas ocupaciones del sector turístico.

En el desarrollo de este estudio de las ocupaciones, y con el afán de realizar este ejercicio de divulgación sobre la hostelería y el turismo, **se crean las siguientes fichas ocupacionales**. Se espera que sean una herramienta de utilidad en la definición y promoción de los/as profesionales del sector en Canarias.

5.2.5.

Definición de **programas formativos** (formales y no formales) vinculados al sector turístico.

5.2.6.

Elaboración de **informes sectoriales y su impacto** sobre la economía Canaria.

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

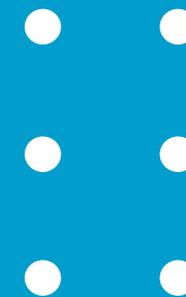
- **Crear un instrumento de divulgación** (fichas ocupacionales) para las ocupaciones turísticas de Canarias.
- **Realizar una aproximación al mapa ocupacional** del sector turístico de Canarias atendiendo a las actividades turísticas por tipología de actividad de servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Identificar ocupaciones/puestos de trabajo existentes**, describiendo el perfil profesional de las mismas.
- **Determinar las tareas desarrolladas** en las cualificaciones identificadas.
- **Establecer los estándares de competencias profesionales y formación** requeridos en las ocupaciones objeto de estudio.
- **Detectar necesidades** formativas.
- **Diseñar, en un futuro, nuevas especialidades formativas** interpretando lo detectado.

METODOLOGÍA

DOCUMENTACIÓN Y REVISIÓN DE LITERATURA



Durante esta fase de la investigación, se ha llevado a cabo la recopilación de información mediante una exhaustiva **búsqueda de documentos relacionados con los objetivos del Observatorio**. Para ello, se han revisado publicaciones, estudios, informes, memorias, guías, catálogos, entre otros, elaborados por entidades públicas y privadas, de ámbito autonómico y nacional, con el propósito de **obtener la máxima información**, realizar comparaciones de los datos y lograr los objetivos propuestos.

De manera paralela, se ha hecho un estudio mediante el **INCUAL**² de todas aquellas cualificaciones profesionales que componen los diferentes sectores turísticos con relevancia en términos de prospección, así como las ocupaciones más significativas de cada una de ellas.

Con esta búsqueda **se elabora a continuación un cuestionario en el que se establece una división por tipos de empresas turísticas**, departamentos de cada una de ellas, ocupaciones relevantes por departamento definido y, finalmente, un listado de tareas extraídas de las propias cualificaciones profesionales estudiadas previamente.

² Instituto Nacional de Cualificaciones Profesionales

El listado de tareas se extrae a partir de tres elementos:

01. **Las Unidades de Competencia (Estándares de Competencia)** que componen cada una de las cualificaciones profesionales, lo cual daba una visión de conjunto de tareas de un mismo tipo.
02. **Las Realizaciones Profesionales** que, a su vez, componen las unidades de competencia (**o estándares de competencia**), y se traducen en las tareas específicas que deben ser analizadas para comprobar qué ocupación del departamento las realiza.
03. **Una traducción de los dos elementos anteriores** en las tareas establecidas para cada ocupación por el **ALEH VI (2023)**.³

Este cuestionario inicial sirve como **base para el diseño y desarrollo de los instrumentos que se utilizan finalmente para la prospección.**

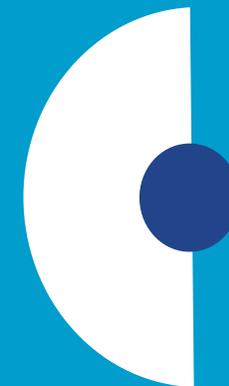
³ VI Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de la Hostelería (2023)



RE SU MEN

Se ha realizado **una revisión de la bibliografía más relevante y actualizada en el contexto socioeconómico del sector turístico.**

Esta fase ha abarcado todo el desarrollo de los objetivos, ya que la explotación de datos de las fuentes documentales se ha llevado a cabo hasta la **elaboración de los informes.**



DELIMITACIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO Y DISEÑO DE INSTRUMENTOS



Tras la obtención de un recopilatorio de información significativa y la elaboración de cuestionarios iniciales, se establece que dentro los sectores de empresas turísticas en la Comunidad Autónoma de Canarias, la **selección para el desarrollo de los objetivos** es la siguiente:



Hoteles de 4 y 5 estrellas

Criterio establecido para obtener el máximo de información de servicios ofrecidos al visitante. La muestra seleccionada se extrae de la lista de establecimientos hoteleros **inscritos en el Registro General Turístico de Canarias**.⁴

⁴ Extraído de <https://datos.canarias.es>



Restaurantes con reconocimientos en Guía Michelin y Guía Repsol

El listado completo se extrae de las **versiones más recientes (2024)** de ambas guías.⁵

⁵ Información extraída de <https://www.guiarepsol.com>

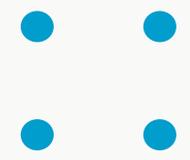
⁵ Información extraída de <https://guide.michelin.com/es>



Empresas de Turismo Activo

Que se encuentren inscritas en el registro de empresas de Turismo Activo, poniendo especial atención a aquellas **asociadas a ANETA y/o Activa Canarias**⁶. De estas empresas se excluyen aquellas que se dediquen exclusivamente a actividades de vuelo (Parapente, paramotor, paracaidismo) o motor (*Buggies*, Quads, actividades que requieran embarcaciones de motor).

⁶Asociación Nacional de Turismo Activo y Ecoturismo/Asociación Canaria de Turismo Activo.



Se obtiene el número de empresas a analizar mediante la **aplicación de una fórmula estadística de obtención de muestra para población finita a cada una de las bases de datos** utilizadas en los diferentes tipos de empresas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$



- n=** Tamaño de muestra buscado.
- N=** Tamaño de la Población o Universo.
- Z=** Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza.
- p=** Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).
- q=** Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.
- e=** Error de estimación máximo aceptado.

- Z=** fijado en un 90%.
- e=** fijado en un 10%.
- p=** 50%.
- q=** 50%.



La participación de las empresas se realiza mediante la utilización de las bases de datos por parte de los diferentes equipos intervinientes en el proyecto.

Una vez establecido contacto, se les hace una invitación a participar en los proyectos asociados y, a su vez, ser prospectados para obtener la información requerida para el cumplimiento de los objetivos.

El total de los establecimientos prospectados para cada sector son:



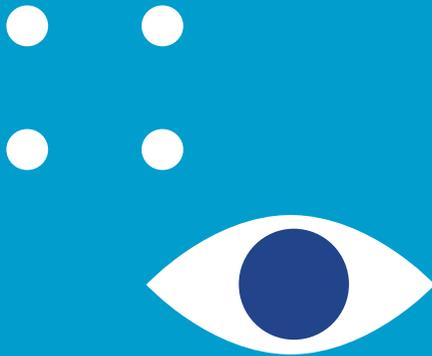
97
Hoteles
(4* y 5*)



57
Restaurantes
(con los reconocimientos
establecidos)



66
Turismo
Activo



Se establece que la información **se obtendrá por medio de una entrevista semiestructurada realizada a la persona responsable de RRHH** así como al primer y/o segundo cargo responsable de cada departamento que compone el establecimiento.

En el caso de las empresas de Turismo Activo, se hace una única entrevista compuesta de una parte transversal y una específica por cada actividad. La lista de actividades utilizada se extrae de la normativa vigente en materia de turismo activo⁷.

⁷La normativa que actualmente rige las actividades de Turismo activo en Canarias es el Decreto 226/2017, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se establece el régimen jurídico para el desarrollo de las actividades de turismo activo.

La entrevista realizada a la persona responsable de RRHH atiende a los siguientes elementos:



01

Datos identificativos de la empresa prospectada

02

Datos sociodemográficos de los/as profesionales

03

Estructura de la empresa, departamentos y organigrama

04

Servicios y productos ofrecidos

05

Políticas de Innovación

06

Ocupaciones presentes en cada uno de los departamentos

07

Nivel de cualificación de los/as profesionales

08

Dificultades detectadas en los puestos de trabajo

09

Alumnado en prácticas/ Dual en la empresa (si lo hubiese)

10

Tendencias del mercado en materia de sostenibilidad



Las entrevistas realizadas a los responsables de departamentos atienden a los siguientes elementos, en este caso:



01

Datos identificativos de la empresa prospectada

02

Tareas propias del departamento

03

Ocupaciones contenidas en el departamento

04

Tendencias del mercado en materia de sostenibilidad

05

Puestos con más dificultad para cubrir

06

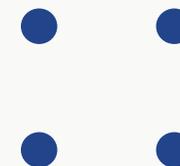
Alumnado en prácticas/Dual en la empresa (si lo hubiese)

07

Soft Skills identificadas en cada una de las ocupaciones del departamento

08

Relación de ocupaciones, tareas, unidades de competencia y realizaciones profesionales para la comprobación de lo realizado por parte de los/as profesionales del departamento.

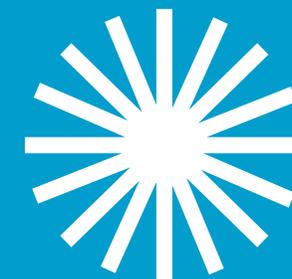


08. Relación de ocupaciones, tareas, unidades de competencia y realizaciones profesionales para la comprobación de lo realizado por parte de los/as profesionales del departamento.

Esta parte es desarrollada a partir del cuestionario inicial, pero con las siguientes modificaciones:

En el caso de empresas de turismo activo, **se revisa el estudio de cualificaciones y ocupaciones analizadas previamente en el cuestionario inicial**, obteniendo de nuevo un listado de unidades de competencia actualizado que se chequean con el fin de comprobar cómo se configura la ocupación.

Se realiza una **traducción de tareas contenidas en el ALEH VI**⁸ (para cada una de las ocupaciones en hostelería), en realizaciones profesionales afines, que se convierten en ítems a chequear con el fin de comprobar cómo se configura la ocupación.



⁸ VI Acuerdo Laboral para el sector de la Hostelería (2023)

Con el objeto de realizar las entrevistas mencionadas se elaboraron dos instrumentos de recogida de información:



HERRAMIENTA EXCEL*

Elaborada para cada uno de los departamentos de las empresas prospectadas, que contienen una relación de ocupaciones según convenio o cualificación y tareas asociadas. Cada tarea **permite ser seleccionada en el caso de que se realicen en el departamento prospectado y añadir anotaciones sobre aquellos detalles que configuran unidades de competencia/tareas.**

Este instrumento tiene como finalidad una recogida de información preliminar con todos aquellos detalles que el equipo de prospección requiera. Incluye también una entrevista previa para obtener la información básica del departamento, incluyendo el **listado de Soft Skills y Necesidades Formativas** asociadas.

Todas las herramientas han estado sometidas a pruebas piloto en entornos hoteleros reales para comprobar su funcionalidad, y han ido recibiendo modificaciones en consecuencia hasta el producto final aquí presente.

**(realizada con la evolución y modificaciones del cuestionario inicial)*



HERRAMIENTA SURVEY MONKEY

Es la entrevista semiestructurada en **formato digital en el que se realiza la síntesis y volcado de datos**. Esta herramienta contiene la misma información que se recoge en el documento de Excel, formula preguntas que contienen las tareas por convenio, e incluye como respuestas las realizaciones profesionales asociadas.

Todas las herramientas han estado sometidas a pruebas piloto en entornos hoteleros reales para comprobar su funcionalidad, y han ido recibiendo modificaciones en consecuencia hasta el producto final aquí presente.

LABOR DE PROSPECCIÓN

Los diferentes equipos de prospección, con la información de las entidades interesadas recibida, realizan una **tarea de investigación anterior respecto a los servicios que presta.**

01

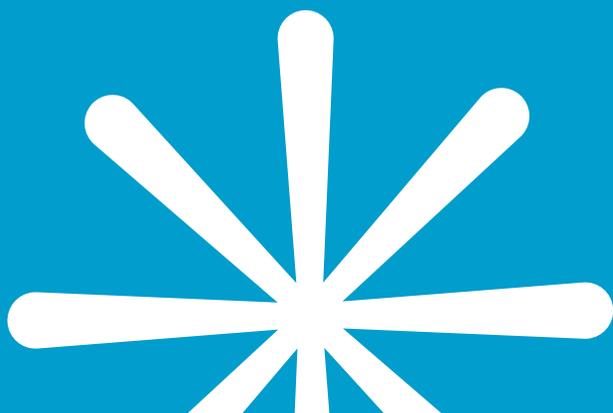
Se prepara la metodología para la recogida de la información teniendo en cuenta las especificidades de cada una de ellas (*tendencias de mercado, tipos de servicios, ocupaciones, etc.*).

02

El equipo se desplaza a las instalaciones o se reúne telemáticamente, según disponibilidad, para **realizar las entrevistas acordadas.** Todos los instrumentos de recogida de información se encuentran estructurados y digitalizados. Se complementan con el trabajo de campo realizado, y mediante la grabación de cada una de las entrevistas, pudiendo reproducir la misma en cualquier momento posterior, **incrementando de esta manera la fiabilidad del estudio.**

03

Una vez toda la información se encuentra recabada, **se vuelca la información en el aplicativo digital, Survey Monkey,** traduciéndose en datos y haciendo alusión a nuevas tareas realizadas, ocupaciones emergentes, necesidades formativas, así como el comportamiento de las distintas ocupaciones en el sector turístico.



PROCESAMIENTO DE DATOS Y DISEÑO DE LA FICHA OCUPACIONAL

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, se realiza un diseño de ficha que pueda divulgar lo observado en el sector.

Es por ello que la ficha se compone de los siguientes apartados:

01

FICHA DE ÁREA

02

FICHA OCUPACIONAL

03

**OCUPACIÓN
EMERGENTE ÁREA**

FICHA DE ÁREA

SECTOR

INTRODUCCIÓN AL
SECTOR

ÁREA

DESCRIPCIÓN
DEL ÁREA

OCUPACIONES ALEH VI/
OCUPACIONES

OTRAS OCUPACIONES
DETECTADAS

OCUPACIONES
EMERGENTES
DETECTADAS

SOFT SKILLS DEL ÁREA

NECESIDADES
FORMATIVAS

OBSERVACIONES

Ámbito de investigación dentro del **entorno turístico**.

Breve descripción del ámbito de investigación.

Departamento que contiene **actividades afines en un Sector**.

Definición general de las **actividades realizadas** por el departamento.

Listado de ocupaciones recogidas en el área analizada, con sus correspondientes **códigos SISPE o CNO-11**, si existiese.

Ocupaciones que se detectan al realizar el estudio, que no habían sido contempladas previamente.

Ocupaciones que se detectan al realizar el estudio, que no habían sido contempladas previamente y se están incorporando para formar parte de la renovación ocupacional de los sectores estudiados.

Habilidades blandas más relevantes del área.

Carencias en materia de formación más relevantes del área.

Según las características de área, puede recoger información sobre:

- **Servicios externalizados.**
- **Ocupaciones difíciles** de cubrir.
- **Otros detalles** relevantes del área.

FICHA OCUPACIONAL

OCUPACIÓN
Código SISPE
CÓDIGO CNO-11
COMPETENCIA GENERAL DEL PUESTO
ÁREA FUNCIONAL ALEH <i>(solo hoteles y restaurantes)</i>
TAREAS
OTRAS TAREAS DETECTADAS
TAREAS MENOS FRECUENTES
SOFT SKILLS DEL ÁREA
OFERTA FORMATIVA
OBSERVACIONES

Nombre de la ocupación objeto de estudio.

Identificación numérica de la ocupación que atiende al SISPE, en caso de que exista.

Identificación numérica de la ocupación que atiende al **CNO-11**, en caso de que exista.

Definición del propósito del puesto extraído de ALEH VI en hoteles y restauración, o de la cualificación profesional atendiendo al INCUAL para el resto de las ocupaciones.

Área funcional del VI Acuerdo Laboral para el sector de la Hostelería –**ALEH VI**– en la que se enmarca la ocupación de estudio.

Síntesis de las funciones más relevantes detectadas para la ocupación.

Tareas no contempladas para la ocupación, detectadas durante el desarrollo del estudio.

Síntesis de las funciones menos relevantes detectadas en la ocupación.

Habilidades blandas más relevantes de la ocupación.

Catálogo de formaciones que conducen al empleo o complementan la cualificación de la ocupación. Se divide en diferentes vías de obtención.

Otros aspectos relevantes para la ocupación.





OCUPACIÓN EMERGENTE

OCUPACIÓN

Nombre de la ocupación que se ha detectado al realizar el estudio.

Código SISPE

Identificación numérica de la ocupación que atiende al SISPE, en caso de que exista.

Código CNO-11

Identificación numérica de la ocupación que atiende al CNO-11, en caso de que exista.

ÁREA FUNCIONAL ALEH *(solo hoteles y restaurantes)*

Área funcional en la que se enmarca la ocupación emergente en el caso de que se encuentre recogida en alguna área.

COMPETENCIA GENERAL DEL PUESTO

Definición del propósito del puesto realizada a partir de la información obtenida sobre el puesto.

TAREAS

Síntesis de las funciones más relevantes detectadas para la ocupación.

SOFT SKILLS

Habilidades blandas más relevantes de la ocupación.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

Áreas de formación y conocimientos relacionados con las competencias encontradas en la ocupación.

NECESIDADES FORMATIVAS

Carencias en materia de formación más relevantes de la ocupación.

OFERTA FORMATIVA

Catálogo de formaciones que conducen al empleo en esta ocupación, en el caso de existir.

