



ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE
NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL
SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE
FORMACIÓN (2023 – 2025)

Noviembre 2023

Lanbide[®] EUSKAL ENPLEGU ZERBITZUA
SERVICIO VASCO DE EMPLEO

Índice

0. RESUMEN EJECUTIVO	3
1. OBJETIVOS	6
2. METODOLOGÍA.....	9
2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO / DOCUMENTAL.....	10
2.2. 32 ENTREVISTAS ABIERTAS	10
2.3. 3 MESAS DE TRABAJO	11
2.4. ENCUESTA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE 256 PERSONAS TRABAJADORAS DEL SECTOR HOSTELERO	11
2.5. TRABAJO DE GABINETE	12
3. MAPA ECONÓMICO – EMPRESARIAL	13
3.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR.....	13
3.1.1. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS EN EUSKADI	15
3.1.2. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN EUSKADI	16
3.1.3. CADENA DE VALOR DEL SECTOR HOSTELERO	18
3.2. ANÁLISIS DAFO.....	22
3.2.1. DEBILIDADES	23
3.2.2. AMENAZAS	24
3.2.3. FORTALEZAS	24
3.2.4. OPORTUNIDADES	25
3.3. TENDENCIAS Y PROYECTOS	26
3.3.1. TENDENCIAS GENERALES	27
3.3.2. TENDENCIAS A NIVEL DE FORMACIÓN.....	31
3.3.3. PROYECTOS DE CAMBIO, MEJORA E INNOVACIÓN.....	33
4. CULTURA DE FORMACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PERFILES	37
4.1. CULTURA DE FORMACIÓN.....	37
4.2. ORGANIGRAMA GENÉRICO DEL SECTOR	45
4.3. FICHAS DE PERFILES PROFESIONALES ESPECÍFICOS.....	48
5. MAPA FORMATIVO.....	58
5.1. ÁREAS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN	60
5.2. ITINERARIOS FORMATIVOS	63
5.2.1. ITINERARIOS FORMATIVOS DE ENTRADA	63
5.2.2. ITINERARIOS FORMATIVOS DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN PROFESIONAL	65
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
7. CRONOGRAMA.....	80
8. ANEXO 1. PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	81

9. ANEXO 2. ACCIONES FORMATIVAS DEL PLAN DE FORMACIÓN VINCULADAS AL ITINERARIO FORMATIVO DE ENTRADA.....	85
10. ANEXO 3. ACCIONES FORMATIVAS DEL PLAN DE FORMACIÓN VINCULADAS A LOS ITINERARIOS FORMATIVOS DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL	90

0. RESUMEN EJECUTIVO

La hostelería es un sector estratégico para la economía vasca, con presencia en todo el territorio y con alta capacidad de empleo. Comprende los CNAEs 55 Servicios de alojamiento y 56 Servicios de comidas y bebidas. Según datos de 2021, el número de personas trabajadoras, según cifras de Eustat, es de alrededor de **60.000**, lo que supone el **6,2% del total de la Comunidad Autónoma**, repartidos en más de 13.000 establecimientos. Es, además, un sector cada vez más vinculado al turismo, debido a que esta actividad económica se encuentra en auge en la Comunidad Autónoma ahora más que nunca.

Es un sector que está viviendo **cambios y transformaciones** en diferentes direcciones (digitalización, sostenibilidad, modernización de equipamientos, diversificación de la oferta, mayores compromisos en materia de calidad, especialización de los establecimientos en materia gastronómica, etc.). Sin embargo, para conseguir estos retos, es necesario **robustecer, ampliar y actualizar las competencias** de las personas trabajadoras y lograr que sean **más polivalentes**; atendiendo a la evolución y a las transformaciones que están experimentando los perfiles profesionales tradicionales y el surgimiento de otros nuevos.

De este modo **UGT Euskadi**, como sindicato representativo del sector hostelero, ha realizado un **estudio de necesidades de formación** en esta actividad económica que permite **analizar los perfiles profesionales e identificar las carencias de formación**, al tiempo que, sobre esta base, ha elaborado unos **itinerarios formativos y un Plan de formación ajustados**, susceptibles de implementarse a lo largo de los **dos próximos años**.

El Plan de formación va dirigido al conjunto de las personas trabajadoras del sector hostelero, **ocupadas o no ocupadas**. De este modo, el Plan de formación persigue ser, además de un mecanismo para el logro de los **objetivos empresariales**, un **instrumento de apoyo a la empleabilidad, la profesionalización y la mejora de las condiciones laborales** de las personas trabajadoras.

El estudio ha distinguido estas fases: Fase 0. Plan de trabajo, Fase 1. Mapa económico – empresarial, Fase 2. Cultura de formación, estructura organizativa y perfiles, Fase 3. Mapa formativo y Fase 4. Transferibilidad y difusión.

La **Fase 1** ha contextualizado las **actividades económicas** objeto de estudio, en particular dentro de la realidad de Euskadi, especificando (sobre todo en base a datos cuantitativos) sus dimensiones económicas, empresariales y laborales (Tarea 1.1); a la vez que identificando, explicando e interpretando sus tendencias, proyectos y cambios, y elaborando un análisis DAFO (Tarea 1.2).

La **Fase 2**, por su parte, ha definido la **cultura de formación** del sector (Tarea 2.1), a la vez que ha concretado la **estructura organizativa** y los **perfiles profesionales específicos** de las personas trabajadoras (Tarea 2.2).

Por otra parte, la **Fase 3** ha identificado el mapa de necesidades de formación, transversales y específicas al sector (Tarea 3.1), a partir del cual se han concretado itinerarios formativos que priorizasen y secuenciasen las actividades de aprendizaje. Esto se ha traducido, para concluir, en un Plan de formación para aplicarse durante 2024 - 2025 (Tarea 3.2).

Por último, la **Fase 4** ha organizado una **Jornada de difusión**, en concreto el **30 de noviembre de 2023**.

Desde un punto de vista **metodológico**, hay que resaltar que el estudio se ha desarrollado a partir de la **combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas**:

- **Análisis estadístico / documental.**
- **256 encuestas respondidas por personas trabajadoras del sector.**
- **32 entrevistas a perfiles profesionales vinculados con la actividad hostelera.**
- **3 mesas de trabajo: Una centrada en la actividad de alojamiento, otra en servicios de comidas y bebidas y una tercera en centros de formación, asociaciones y servicios públicos.**

El fin de la pandemia detonó, en líneas generales, una **rápida normalización** de la actividad hostelera en Euskadi, empujada también por el crecimiento de la actividad turística. De hecho, en 2021, se suscribieron alrededor de **70.000 contratos** vinculados a las ocupaciones de **5120 Camareros asalariados, 5110 Cocineros asalariados y 9310 Ayudantes de cocina.**

Esta nueva etapa también ha incentivado el desarrollo de nuevos proyectos de mejora, calidad e innovación, vinculados a retos y nuevas tendencias como, por ejemplo, modernización de equipamientos, transformación digital, sostenibilidad, etc.

Respecto al **ámbito propiamente formativo**, hay que incidir en que algo más de la mitad de las personas encuestadas (56,6%) han declarado que han participado alguna vez en formación continua. No obstante, lo más relevante es que más del 40% no hayan participado nunca en este tipo de actividades. Sin embargo, aproximadamente **dos de cada tres profesionales, hayan o no participado en formación, están interesados en acceder a cursos** de cara al futuro, a la luz de los resultados de la encuesta.

Otra cuestión a resaltar en el sector hostelero es que muchas veces las personas que han accedido a los establecimientos **no han contado con experiencia laboral o formación curricular previas** vinculadas a esta actividad económica, estando obligadas a aprender sobre el puesto, con el acompañamiento, la supervisión o el apoyo de otras personas trabajadoras.

El **nivel de satisfacción** con la formación recibida, durante el último año, es bastante alto. Se sitúa en un 7,9, en una escala del 1 al 10. Este es aspecto que sin duda ayudará a las personas trabajadoras a participar en cursos.

Las **dificultades para combinar horario de trabajo y horario de cursos** se encuentran entre las **principales razones que obstaculizan el acceso a formación**. Son motivos de mucho mayor calado que la falta de calidad o de adecuación de parte de los cursos a las necesidades de cualificación reales de las personas trabajadoras. Los niveles de satisfacción con la oferta, que acabamos de comentar, respaldan este planteamiento.

Por otro lado, y ya para concluir, cabe indicar que hemos de distinguir un **Plan de formación dividido en dos itinerarios formativos**:

- Un **itinerario formativo de entrada** al sector, pensando en los miles de personas trabajadoras (en concreto 5120 Camareros asalariados y 9310 Ayudantes de cocina) que se suman a él cada año en Euskadi, a fin de favorecer su acceso e integración rápida.
- Tres **itinerarios formativos de desarrollo y promoción profesional**, destinados a las personas que ya trabajan en el sector hostelero:
 - **Itinerario formativo 1: Formación transversal.**

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

- **Itinerario formativo 2: Formación culinaria / gastronómica.**
- **Itinerario formativo 3: Formación en bebidas.**

Hemos concretado en nuestro **Plan de formación más de 30 cursos alineados con estos itinerarios formativos y susceptibles de ser financiados al 100% por Lanbide**. Cursos a los que pueden acceder **personas trabajadoras ocupadas y desempleadas**, a fin de **ampliar y actualizar sus competencias**, ganar en **posibilidades de empleabilidad y promoción laboral**, abrir las puertas **al emprendimiento y al intra emprendimiento**, y mejorar la **productividad de las empresas**, posicionando a la actividad hostelera en un **sector cada día más estratégico, de calidad e internacionalizado**.

1. OBJETIVOS

El objetivo general de este proyecto ha sido detectar las necesidades reales de formación del sector hostelero, a fin de promover el desarrollo y mejora de las competencias y cualificación de las personas trabajadoras (ocupadas y desempleadas) en el mismo, de cara a una mayor competitividad y productividad de los establecimientos pertenecientes a todos los segmentos.

De esta manera se ha llevado a cabo una identificación priorizada de aquellas carencias de competencias profesionales, deficiencias de conocimientos teóricos, de conocimientos prácticos y de aquellas habilidades precisas para el desarrollo competitivo de las empresas y de las personas trabajadoras en el ámbito hostelero, permitiendo el desarrollo de un plan de formación, integrado por acciones e itinerarios formativos.

Más en concreto, los **objetivos específicos** han sido los siguientes:

- Obtener unas **carencias de formación ajustadas a las necesidades específicas** de las empresas.
- Sistematizar el **análisis de necesidades, la planificación del Plan de Formación y la evaluación de las acciones** a desarrollar en 2024 -2025, por medio de la **implementación de una metodología participativa**.
- Contribuir a **evaluar la rentabilidad de los esfuerzos** que se efectúen en materia de formación, por medio de **indicadores** vinculados a las acciones formativas que se vayan a implementar por medio del plan.
- Mejorar los **niveles de calidad** en productos, servicios o procesos formativos, de tal modo que se ajusten a la realidad de los establecimientos hosteleros y las personas trabajadoras.
- Facilitar la aplicación de **nuevos métodos y sistemas de organización y gestión** en materia de formación, en colaboración de los centros especializados en el sector hostelero.
- Conseguir una **mayor integración, motivación y compromiso** de las personas trabajadoras con los objetivos de los establecimientos hosteleros, en la medida en que estos o los agentes sociales les proporcionen **capacidades reales y eficaces** para participar en formación, reforzando así también su **empleabilidad**.
- Contribuir a la **especialización y profesionalización** de las personas trabajadoras, por medio de la **ampliación, el reciclaje y la sofisticación de sus competencias**, facilitando de este modo también sus **posibilidades de empleabilidad y la mejora de sus condiciones laborales**.

Hasta la **realización de este diagnóstico**, desde hace más de una década no se han **elaborado diagnósticos de necesidades de formación** a nivel **sectorial** en Euskadi, promovidos por servicios públicos, tampoco en el **sector hostelero**. En aquellos años todavía Euskadi estaba afrontando una **crisis económica aguda**, iniciada en **2008**, que tuvo un **impacto muy negativo** tanto sobre la **viabilidad y la productividad de muchas empresas como sobre el empleo**. El sector hostelero en aquel entonces se vio fuertemente impactado, ya que históricamente ha sido una de las actividades económicas más condicionadas por las fluctuaciones de la coyuntura económica.

La actual coyuntura económica es mucho más favorable, ya que Euskadi ha alcanzado las tasas de desempleo más bajas en alrededor de 45 años. La etapa final del COVID – 19 ha permitido la recuperación de la actividad económica y del empleo en el sector hostelero vasco a nivel general. De hecho, la creación de empleo experimentada en la actividad hostelera ha sido crucial en la reducción de la tasa general del desempleo, a la vez que, por ejemplo, en la integración sociolaboral de colectivos concretos, en primer lugar los grupos de inmigrantes provenientes de países en desarrollo.

Sin embargo, las tensiones inflacionistas, la crisis de materias primas y la incertidumbre internacional (Guerra de Ucrania, conflicto árabe – israelí, etc.) pueden también **anunciar un fin de ciclo económico** que puede tener un **efecto muy negativo** sobre la evolución de la actividad y del empleo en la hostelería.

Por lo tanto, urge **implementar un Plan de formación sectorial** con un horizonte de dos años que anticipe **nuevos escenarios** y que fortalezca el **mapa de competencias de las personas trabajadoras de la hostelería** a la luz de nuevos proyectos de cambio, mejora e innovación vinculados a retos como la digitalización y la modernización de equipamientos, la mejora de la calidad del servicio, la sostenibilidad, etc.

Por consiguiente, para lograrlo ha sido necesario -en la actual coyuntura- el radiografiar el mapa de necesidades de formación de las personas trabajadoras del sector hostelero de modo exhaustivo y pormenorizado, contando con la participación activa y representativa de todos ellos; además de con la opinión experta o contrastada de los estamentos directivos y gerenciales o de representantes de centros de Formación Profesional, entre otros. Este proceso ha tenido lugar durante los meses de octubre y noviembre de 2023.

El trabajo de campo ha sido realizado entre **Octubre y Noviembre de 2023**

Ello permitirá concretar déficits de formación e itinerarios formativos consensuados que se ajusten a la realidad hostelera; en aras tanto de los intereses de productividad, innovación y desarrollo de los establecimientos como con el fin de promover y facilitar la empleabilidad de las personas trabajadoras o la mejora de sus condiciones laborales.

La mejora, la ampliación o la actualización de las competencias de las personas trabajadoras constituyen **un recurso** fundamental para mejorar sus posibilidades de **empleabilidad y las condiciones de trabajo**, a menudo determinadas por bajos salarios, contratos fijos discontinuos, o contratos a tiempo parcial.

Las **necesidades de formación priorizadas** se han traducido en un **Plan de formación** que se convierta en una **herramienta que apoye y acompañe a los establecimientos hosteleros** en el logro de sus retos y objetivos empresariales, en el contexto de fuertes transformaciones a nivel digital, de sostenibilidad, de especialización, de profesionalización de las personas trabajadoras, de apuesta por la calidad total, de modernización de las infraestructuras y los equipamientos, etc. Todo ello **impulsando y poniendo en valor las capacidades de las personas trabajadoras e incentivando su participación** (tanto de las que están ocupadas como de las que se encuentran en situación de desempleo) en **acciones formativas ajustadas, innovadoras, evaluables y de mayor calidad**, puestas en marcha a través de diversas **modalidades de impartición (presencial, mixta, etc.)**.

Hay que insistir que la priorización de las acciones formativas ha sido un proceso participativo del cual han formado parte 256 personas trabajadoras que, a través del cuestionario, han concretado en qué grado echan de menos, para el buen desempeño de su puesto de trabajo, capacitación / especialización vinculada a las áreas de necesidades de formación identificadas en las entrevistas y el análisis documental. También las mesas de trabajo y las entrevistas han servido, posteriormente, para ajustar y precisar las prioridades.

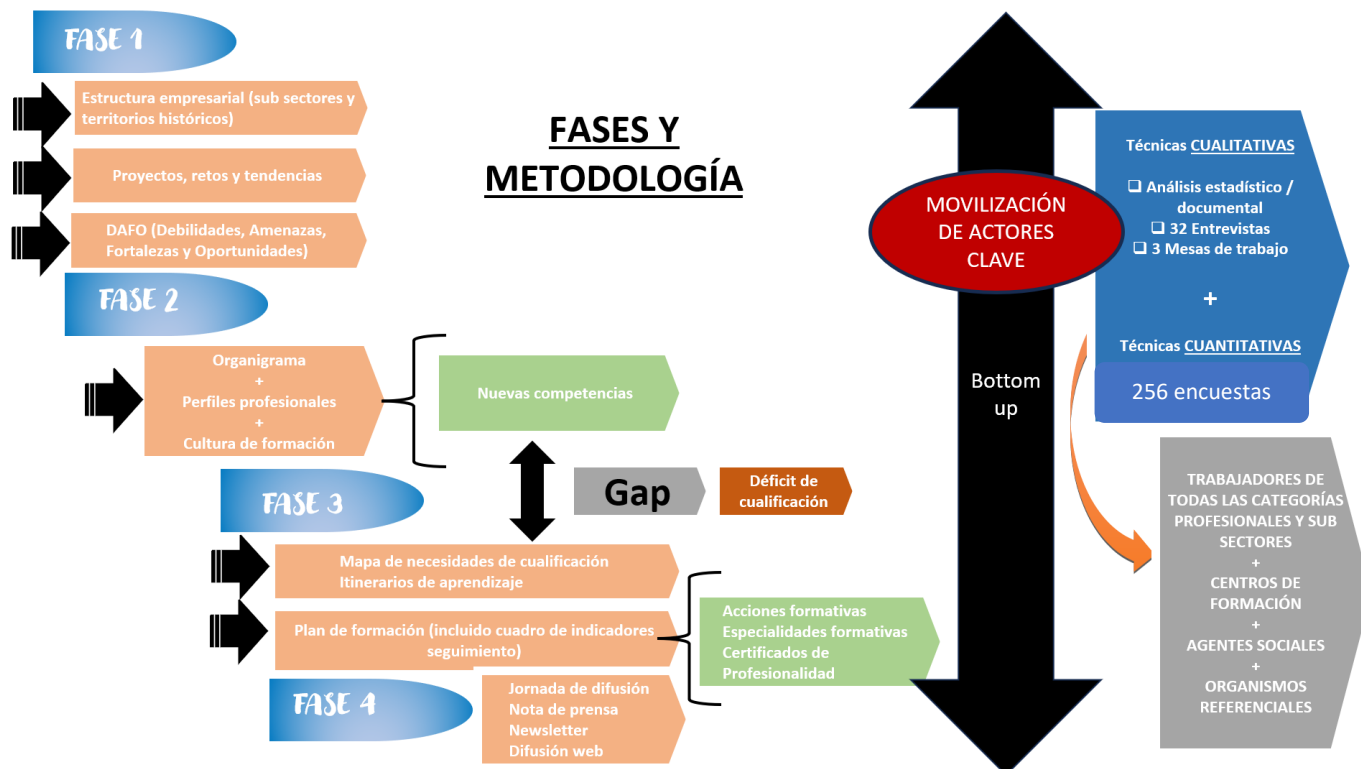
¿A QUÉ RESPONDE LA ELABORACIÓN DE ESTE ESTUDIO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN?

- ❖ A la necesidad de proporcionar a las personas trabajadoras nuevos mecanismos de acceso a la formación, que incrementen su acceso y aprovechamiento, por medio de cursos atractivos, prácticos y con una duración y con una prolongación que se adecuen a sus posibilidades, capacidades y necesidades.
- ❖ A la necesidad de fortalecer la empleabilidad de las personas trabajadoras a través del fortalecimiento de sus competencias específicas y transversales, ofreciendo así también mayores posibilidades para mejorar sus condiciones laborales.
- ❖ A la necesidad de capacitar y especializar a los miles de personas trabajadoras que se han incorporado durante los últimos años al sector hostelero, sin formación curricular específica o incluso sin experiencia laboral previa.
- ❖ A la necesidad de convertir a las personas trabajadoras del sector hostelero, a través del fortalecimiento de sus competencias, en el motor del cambio, la innovación y la mejora continua, en un mercado cada vez más globalizado, competitivo y exigente.
- ❖ A la necesidad de identificar nuevas necesidades formativas que den respuesta a las necesidades de la oferta y a las nuevas tendencias de la demanda.
- ❖ A la necesidad de explorar nuevas modalidades de formación que resulten más innovadoras, más eficaces y que despierten mayor interés entre las personas trabajadoras.
- ❖ A la necesidad de favorecer el acceso de las personas trabajadoras desempleadas al sector a través de una hoja de ruta de cursos en el marco de la formación profesional para el empleo

2. METODOLOGÍA

Desde un punto de vista **metodológico** el estudio ha partido de las siguientes cuestiones:

- Se han combinado **técnicas cualitativas** (análisis estadístico / documental, **32 entrevistas y 3 mesas de trabajo**) y **cuantitativas** (**256 encuestas telefónicas** a una muestra representativa de personas trabajadoras). UGT Euskadi ha elaborado los instrumentos metodológicos precisos para ello: cuestionario, guiones de entrevistas, fichas, etc.
- Han participado en el estudio **personas trabajadoras y empresas representativas** de los tres territorios históricos. Por lo tanto, han formado parte del estudio **personas trabajadoras de todas las categorías profesionales (gerentes, directivos, operarios, etc.), subsectores y unidades funcionales**. De todos modos, se ha partido desde una **perspectiva “bottom – up” (abajo – arriba)**; es decir, han sido las personas trabajadoras (a partir sobre todo de su **participación en entrevistas, mesas y una encuesta dirigida** a una muestra representativa) la **principal fuente de información**, ya que ellos han sido los que han trasladado sus **inquietudes, necesidades e intereses** en participar en el **Plan de formación**.
- Se ha llevado a cabo una **labor continuada de contraste y consenso**, por medio de **técnicas cualitativas y cuantitativas**, a lo largo de las fases definidas, a fin de **consolidar las conclusiones y propuestas**.



2.1. Análisis estadístico / documental

Se ha llevado a cabo un análisis de fuentes secundarias a fin de obtener una base de información que luego ha sido completada, interpretada y contrastada por medio de las técnicas de trabajo de campo (encuesta, entrevistas y mesas de trabajo).

Así pues, las principales temáticas objeto de estudio documental han estado relacionadas con las siguientes cuestiones: número y evolución de empresas y personas trabajadoras, situación del sector hostelero y perspectivas, tendencias, retos y proyectos de las empresas hosteleras, componentes del análisis DAFO, identificación y descripción de perfiles profesionales, oferta formativa (cursos, certificados profesionales, etc), etc.

Las fuentes secundarias que se han utilizado han sido las siguientes:

- **Fuentes estadísticas**, provenientes de Eustat, INE, Banco de España o Lanbide.
- **Webs especializadas** (especialmente útiles para obtener información sobre el mapa de competencias y la oferta de formación): SEPE, ESCO, certificados profesionales, etc.
- **Informes especializados sobre el sector hostelero.**
- **Etc.**

2.2. 32 Entrevistas abiertas

Las **entrevistas abiertas** han perseguido, por medio de una conversación profesional, obtener **información cualitativa** sobre **cuestiones clave** de las **diferentes fases y tareas del estudio**. Han permitido completar, explicar e interpretar los datos estadísticos obtenidos del análisis de fuentes secundarias y acercarse y profundizar en temáticas, sobre todo asociadas al mapa formativo y ocupacional, en las que no existen estudios previos referidos al sector hostelero, menos aún referidos a la realidad de Euskadi.

Las entrevistas abiertas han sido destinadas a **profesionales del ecosistema del sector hostelero** que pueden proporcionar un **conocimiento expertis**.

Las entrevistas se han realizado a los siguientes colectivos:

- Representantes de servicios públicos de apoyo a la promoción del sector y al empleo.
- Representantes de agrupaciones de empresarios.
- Gerentes / directivos de recursos humanos, selección de personal y formación establecimientos de alojamiento, considerando también cadenas / redes de empresas.
- Responsables de establecimientos de restauración de diferente tamaño, incluyendo cadenas / redes de empresas.
- Representantes de centros de Formación especializados en el sector hostelero.
- Otros representantes de entidades referenciales en el sector hostelero.
- Delegados / as sindicales en el sector hostelero y otros trabajadores / as.

2.3. 3 Mesas de trabajo

Las mesas de trabajo se han concebido como espacios abiertos y participativos destinados a la recopilación, el debate y el contraste de información esencialmente cualitativa entre miembros del ecosistema sectorial de hostelería de Euskadi: 1/ Personas trabajadoras 2/ Gerentes o directivos de establecimientos hosteleros 3/ Representantes de centros de formación 4/ Delegados sindicales y representaciones de asociaciones empresariales 5/ Otros expertos.

Han sido tres las mesas que se han organizado: Una centrada en la actividad de alojamiento, otra en servicios de comidas y bebidas y una tercera en centros de formación, asociaciones y servicios públicos.

La **duración** de cada mesa ha sido de **alrededor de una hora**. Se han organizado de manera on line con el objetivo de favorecer el acceso de los destinatarios a ellas.

Se ha empleado la herramienta **Mentimeter** con el objetivo de que los participantes en las mesas valoraran cuantitativamente cuestiones clave sobre las que las mesas han debatido. Esta herramienta ha servido también para exponer los resultados.



2.4. Encuesta a una muestra representativa de 256 personas trabajadoras del sector hostelero

La encuesta ha obtenido información directa o de primera mano de una muestra representativa de personas trabajadoras del sector hostelero a un cuestionario semi estructurado que ha combinado preguntas abiertas y cerradas relacionadas sobre todo con el mapa competencial y el mapa formativo. Se ha optado por una encuesta telefónica por ser un procedimiento con una alta capacidad de obtención de respuestas.

La siguiente ficha recoge las características técnicas de la encuesta que se ha puesto en marcha en la Fase 1.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA

DIMENSIÓN	DATOS
Universo	59.144 personas trabajadoras (Eustat, datos 2021)
Unidad muestral	Personas Trabajadoras
Muestra	256 personas trabajadoras
Nivel de confianza	95%
Tipo de cuestionario	Semi estructurado
Error muestral	+ - 6,11
Tipo de encuesta	Encuesta presencial / on line (por medio de la aplicación QuestionPro).
Estratificación de la muestra (por afijación proporcional)	Subsector (55 Servicios de alojamiento y 56 Servicios de comidas y bebidas)

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Tipo de muestreo	Aleatorio estratificado
Duración estimada de cumplimentación del cuestionario	Alrededor de 15 minutos
Proceso de implementación de la encuesta telefónica	<ol style="list-style-type: none">1. Diseño del cuestionario.2. Pretest.3. Validación por parte de la contraparte técnica.4. Selección aleatoria de participantes.5. Llamadas telefónicas y cumplimentación del cuestionario6. Seguimiento de respuestas y control de cuotas7. Validación de los cuestionarios.
Contenidos del cuestionario semi estructurado	<ul style="list-style-type: none">▪ Datos identificativos▪ Experiencia en formación▪ Necesidades de formación

El poder contar con una **muestra amplia de respuestas** ha permitido, con la ayuda de programas informáticos especializados (SPSS), desarrollar **análisis estadísticos simples y complejos (multivariantes)** que han permitido **identificar tipologías de personas trabajadoras** en base a las respuestas que proporcionan.

2.5. Trabajo de gabinete

El trabajo de gabinete ha consistido en la elaboración de los instrumentos metodológicos, los análisis cualitativos y cuantitativos y la elaboración del informe y del resumen ejecutivo.

3. MAPA ECONÓMICO – EMPRESARIAL

El **objetivo** del mapa económico – empresarial es concretar la **situación específica del sector hostelero** en Euskadi, a partir del estudio de los indicadores macroeconómicos y de empleo, por un lado, y del contraste con agentes representativos de los diferentes subsectores económicos, por otro.

Este mapa económico – empresarial ha servido de **base conceptual y contextual** para el análisis, en posteriores fases, de la estructura organizativa, de los perfiles profesionales de las personas trabajadoras o de sus necesidades de formación. Tanto el mapa competencial como el mapa formativo deberán ir adaptándose a la evolución económica del sector y a sus tendencias y proyectos.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

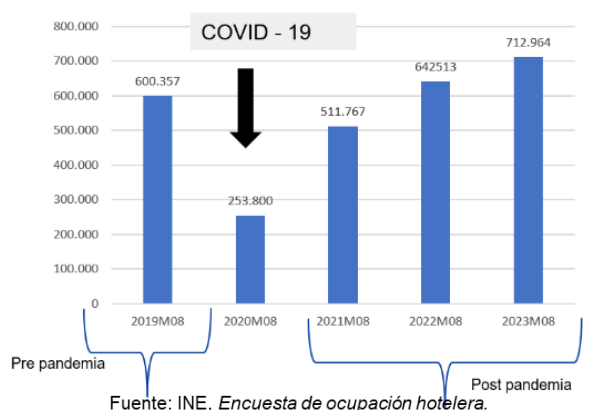
La hostelería es un sector estratégico en Euskadi, muy diversificado territorialmente, cada vez más profesionalizado y con una proyección cada día más internacional debido al empuje que el turismo tiene en nuestra Comunidad Autónoma.

El **número de personas trabajadoras**, en 2021 (según los últimos datos publicados por Eustat en Junio de 2023), ha ascendido a **59.144** (el **6,2% del total**) y el **número de establecimientos** ha sumado **13.410**. Además, también en 2021, el sector ha conseguido un superávit de **239,5 millones de euros**, consolidando así la tendencia ascendente que se remonta hace más de una década, aunque interrumpida durante el COVID – 19, y dejando constancia del creciente nivel de competitividad que va logrando.¹

EVOLUCIÓN DE PERNOTACIONES EN EUSKADI (2019 – 2023)

Un indicador que refleja la situación del sector hostelero es, por ejemplo, el **número de pernoctaciones**. Tal indicador ha superado, a partir 2022, los **índices previos de la pandemia**. De hecho, en 2023, ha alcanzado la cifra récord de **712.964**.

La **distribución del empleo hostelero** en Euskadi ha sido la siguiente en 2021, según **actividades económicas**: El 41,9% pertenece a restaurantes, el 32% a establecimientos de bebidas, el 15,6% a otros servicios de comidas, el 7,8% a hoteles y el 2,7% a otros alojamientos. Según **tipo de establecimiento**, la distribución ha sido ésta en 2021: Establecimientos de bebidas 57,3%, restaurantes y puestos de comida 30,4%, servicios de alojamiento 10,2% y otros servicios de comida 1,9%.²



¹ Eustat, *Encuesta de Servicios. Hostelería*.

² Ibidem.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Las cifras disponibles sobre el volumen de empleo hostelero, las cifras de negocio y los resultados del ejercicio, a fecha de Noviembre de 2023, pertenecen a 2021.³ Como puede verse, a pesar de que no se recuperaron los niveles de empleo previos, la mejora de los indicadores macroeconómicos sí fue contundente.

En 2021, el **empleo** en el sector hostelero es de **cerca de 60.000 personas (el 6,2% del total)**. En 2021 logró un **superávit económico histórico**

NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS, PERSONAL OCUPADO, CIFRA DE NEGOCIOS Y RESULTADO DEL EJERCICIO EN EL SECTOR HOSTELERO EN EUSKADI (2020 – 2021)

	Establecimientos		Personal ocupado		Cifra de negocios		Resultado del ejercicio	
	Valor	Variación anual (%)	Valor	Variación anual (%)	Valor	Variación anual (%)	Valor	Variación anual (miles de euros)
HOSTELERÍA	13.410	-0,8	59.144	-2,3	3.175.322	33,9	239.463	313.718
Servicios de alojamiento	1.373	0,4	6.220	-0,7	421.270	58	28.878	107.501
Hoteles y alojamientos similares	636	1,0	4.628	-1,2	324.081	65,7	10.741	86.011
Otros alojamientos	737	-0,1	1.592	0,7	97.189	35,4	18.137	21.490
Servicios de comida y bebidas	12.037	-1,0	52.924	-2,5	2.754.052	30,9	210.585	206.217
Restaurantes y puestos de comidas	4.077	3,0	24.781	0,5	1.444.409	33,4	77.691	123.363
Otros servicios de comidas	263	-4,0	9.222	-7,9	342.691	21,1	5.382	14.889
Establecimientos de bebidas	7.697	-2,8	18.921	-3,4	966.952	31,0	127.512	67.965

Fuente: Eustat, *Encuesta de Servicios. Hostelería*.

El sector hostelero está **equilibrado o cohesionado territorialmente**

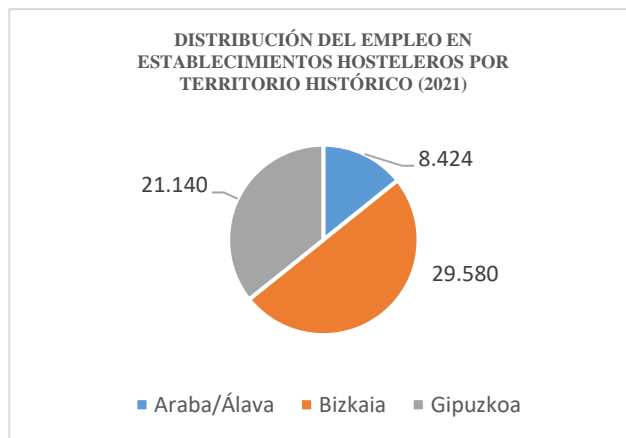
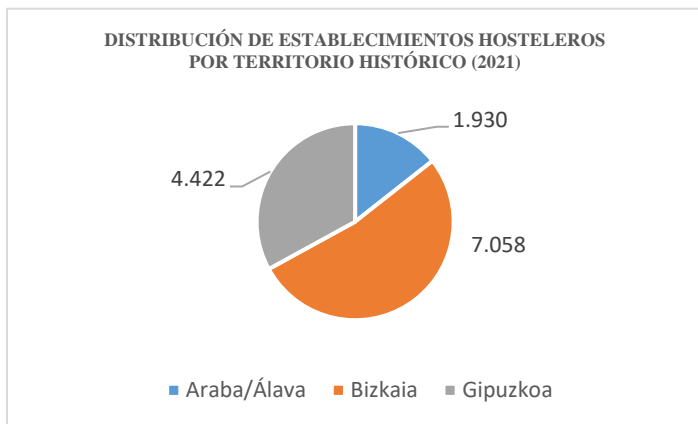
Ciertamente la recuperación del empleo ha tenido lugar más bien durante 2022 – 2023. De hecho, la hostelería es una de las actividades económicas con **más capacidad de creación de empleo, conforme a los datos de contratación**.⁴ Por **territorio histórico**, en 2021, el 50% del empleo se ubicaba en Bizkaia, el 35,7% en Gipuzkoa y el 14,2% en Araba / Álava. La distribución de establecimientos ha sido similar: El 52,6% en Bizkaia, el 33% en Gipuzkoa y el 14,4% en Araba / Álava.⁵

³ Ibidem.

⁴ Datos Lanbide. [Informe mensual de contratos del año 2023 - Tekgunea - Gobierno Vasco - Euskadi.eus](https://www.tekgunea.gob.es/)

⁵ Eustat, *Encuesta de Servicios. Hostelería*.

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS Y EMPLEOS POR TERRITORIO HISTÓRICO (2021)



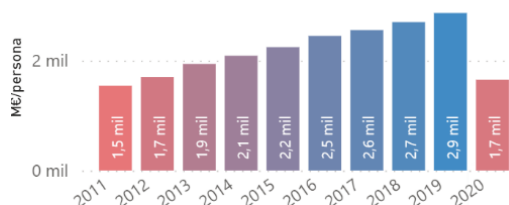
Fuente: Eustat, *Encuesta de Servicios. Hostelería*.

3.1.1. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS EN EUSKADI

En lo que se refiere a los servicios de restauración hay que subrayar principalmente un hecho notorio: Tomando como punto de partida el año 2011, en plena crisis económica, puede afirmarse que desde entonces ha disminuido ligeramente el número total de establecimientos en Euskadi, mientras que el empleo ha tendido a crecer de modo paulatino, a la vez que la cifra de negocios y las cuantías de sueldos y salarios. La caída en las cifras solo se produjo básicamente durante la pandemia.

Durante las últimas décadas se han **clausurado un número importante de los negocios familiares**. El crecimiento del empleo es atribuible en buena medida, además de a la coyuntura económica y al respaldo de la actividad turística, a que se han abierto, durante los últimos años, establecimientos de mayor tamaño, con mayor capacidad para generar socialización y espacios de encuentro. Algunos de locales han sido inaugurados por grupos empresariales vascos que se han ido consolidando.

Evolución de la cifra de negocios

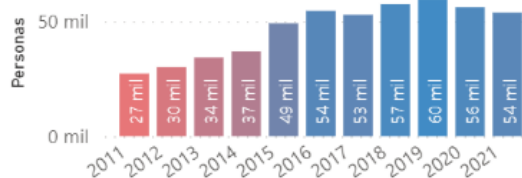


Evolución del número de empresas



ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Evolución del personal ocupado



Evolución de los sueldos y salarios



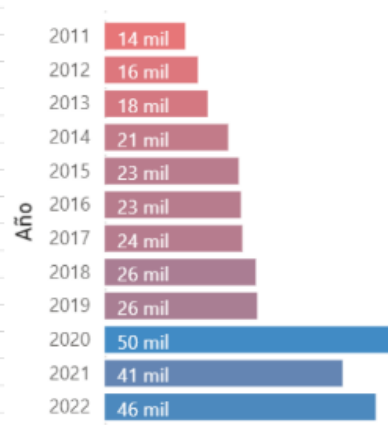
Fuente: INE

El crecimiento de los servicios de restauración y la mayor oferta de puestos de trabajo han venido también acompañados de un paulatino incremento de la demanda de empleo en esta actividad. En 2020, con el surgimiento del COVID – 19, se destruyeron miles de puestos de trabajo y las solicitudes de recolocación en el sector, en consecuencia, se dispararon. La recuperación experimentada, por parte de los servicios de comida y bebida en los años posteriores, hizo que el número de demandantes de empleo en el sector continuara siendo muy importante.



Fuente: SEPE

Demandas de empleo por Año

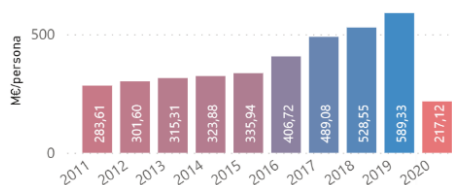


3.1.2. EVOLUCIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN EUSKADI

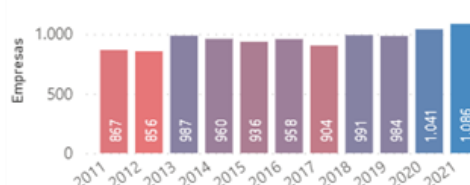
En lo que se refiere a la actividad de alojamiento, los indicadores macroeconómicos recogidos han evolucionado, tal y como puede verse, de acuerdo a un **tendencia marcadamente creciente y solo interrumpida por la pandemia del COVID – 19**. Ha aumentado el número de establecimientos, el empleo, la cifra de negocios y los sueldos o salarios.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

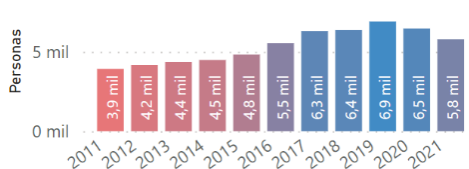
Evolución de la cifra de negocios



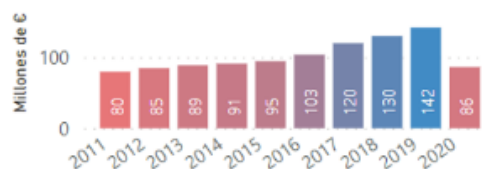
Evolución del número de empresas



Evolución del personal ocupado



Evolución de los sueldos y salarios



Fuente: INE

Además, como en los servicios de comidas y bebidas, la demanda de empleo ha crecido sobre todo a partir de la irrupción de la pandemia y por los mismos motivos antes comentados. Aun así, como se ha constatado en el trabajo de campo, hay establecimientos hosteleros (vinculados a cualquiera de los dos segmentos) que no han visto mejorar de modo significativo su demanda de servicios o su situación económica, a pesar del fin de la pandemia.



Fuente: SEPE



3.1.3. CADENA DE VALOR DEL SECTOR HOSTELERO

El siguiente gráfico recoge una **cadena de valor genérica del sector hostelero** y que refleja tanto los servicios de alojamiento como los servicios de comida y bebida. La cadena de valor incluye, en líneas generales, cuatro grandes eslabones:

- **Logística.** Aquí se incluirían las actividades de gestión de compras y aprovisionamiento, gestión de inventarios y almacenamiento, gestión de devoluciones y, en su caso, gestión del frío.
- **Operaciones:** Las operaciones van a incluir los servicios de cocina, servicio en barra y sala, limpieza y acondicionamiento del local / habitaciones y, por último, los servicios de mantenimiento. Este eslabón constituye el núcleo de la actividad hostelera.
- **Marketing y ventas.** Las actividades de marketing y ventas son, claro está, de mayor calibre en los establecimientos de mayor magnitud. Dentro de este eslabón hay que recoger las actividades de promoción y publicidad, la fuerza de ventas y las políticas de precios.
- **Servicios postventa.** En el marco de este eslabón hay que incluir los servicios de reclamación y las actividades fidelización.

De manera **transversal** habría que incluir, dentro de la cadena de valor, las actividades de **control de calidad** y aquellas otras, de carácter innovador, como son el **desarrollo tecnológico** y la **sostenibilidad**.

CADENA DE VALOR DEL SECTOR HOSTELERO



Fuente: Elaboración propia

Un elemento importante a resaltar de la cadena de valor del sector hostelero es que, aunque predominan con nitidez las **microempresas** en la estructura empresarial, la presencia de **empresas de servicios a comedores escolares y otros centros** o las **cadena o franquicias**, de **carácter nacional e internacional**, es también importante.



En cualquier caso, hay que también subrayar que todavía continúan en Euskadi **cientos de negocios de restauración de índole familiar**, no pocos de ellos con dificultades para ver garantizado el relevo generacional.



Además, en la **actividad hotelera**, es necesario tener en consideración establecimientos con fuerte **identidad local** como, por ejemplo, el Hotel Embarcadero, el Hotel Carlton, el Hotel Tamarises y el Hotel Igeretxe en Bizkaia, o el Hotel María Cristina y el Hotel Londres y de Inglaterra, en Gipuzkoa.

No puede tampoco eludirse que la atracción de inversiones internacionales u otras actividades de promoción del sector, sobre todo de carácter hotelero, ha venido apoyada por entidades especializadas como, por ejemplo, **Basque Tour o BasqueTrade & Investment**.

Basque Tour, por ejemplo, cuenta con una **red de trabajo**, bajo la marca de **Euskadi Gastronómica**, en la que participan en torno a 800 establecimientos hosteleros y otras empresas vinculadas a la cadena de valor.⁶

En suma, puede decirse que el sector cuenta con una **amplia y muy diversificada oferta de establecimientos hosteleros** (de restauración y alojamiento); muchos de los cuales con alto grado de especialización y que cuentan con diferentes niveles de calidad / precio, alineándose así al perfil de una demanda que es grande y muy heterogénea.

Reflejo de todo ello es, por ejemplo, que Euskadi ha sido, en 2021, la Comunidad Autónoma con un gasto medio por persona en comidas y bebidas más alto de todo el país, exactamente 1.040 euros (media nacional 804).⁷

También cabe añadir, como entidades de apoyo, a las **agrupaciones de empresarios que trabajan en el sector hostelero** que, además de representar a las empresas, están trabajando por el desarrollo de la actividad y a menudo por la promoción de una oferta de formación especializada, ajustada e innovadora. Hablamos, de este modo, de la Asociación de Hostelería de Bizkaia, la Asociación de Empresarios de Hostelería de Gipuzkoa, Zurekin Asociación de Hosteleros de Zarautz, etc. Como puede comprobarse las asociaciones adquieren diferentes dimensiones territoriales, desde el territorio histórico hasta la localidad.

⁶ Los objetivos de Basque Tour son los siguientes: 1/ Mejorar la competitividad del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo 2/ Mejorar el posicionamiento de Euskadi en segmentos estratégicos 3/ Consolidar la marca Euskadi como destino turístico en los mercados emisores 4/ Adaptar la oferta y el desarrollo de productos en materia de gestión y promoción a temáticas y segmentos de público acordes a las necesidades del mercado 5/ Potenciación de la monitorización del destino a través de análisis y estudios para su correcta gestión <https://www.basquetour.eus/quienes-somos.htm>

⁷ Anuario de la Hostelería España 2022 <https://www.cetex.es/wp-content/uploads/2022/12/ANUARIO-HOSTELERIA-2022.pdf>

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Debe modo análogo debe considerarse la labor de los **sindicatos**, en su trabajo sobre todo a favor del empleo de calidad, la mejora de las condiciones laborales de las personas trabajadoras o la promoción de la formación.

Otras entidades de apoyo son los **servicios públicos**, como los ligados al Gobierno Vasco (Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, Lanbide, Dirección de Trabajo y Seguridad Social, Dirección de Empleo e Inclusión, etc.), a las Diputaciones Forales (Direcciones de promoción económica, etc.) o a las entidades locales / ayuntamientos, que trabajan a favor de la dinamización económica del sector y del empleo o el apoyo a la formación. También el Gobierno de España cuenta con programas de apoyo a la actividad hostelera y la Union Europea destaca, por su parte, por sus líneas de financiación, como por ejemplo los Fondos Next Generation EU.

No existe en Euskadi, en la actualidad, una estrategia pública centrada en el sector hostelero. Así y todo, la **Estrategia de Turismo Vasco 2030** enfatiza, de manera trasversal, el valor de la oferta gastronómica del territorio como factor de atracción turística, en especial en lo que tiene que ver con los ejes **1. Diseño de Valor, 2. Conquista de clientes y 3. Fidelización de clientes**.



Estrategia de Turismo Vasco 2030
Plan de Marketing del Turismo Vasco 2017-20



Un último grupo más de entidades de apoyo son las vinculadas con la impartición de formación. En líneas generales, puede afirmarse que los centros de Formación Profesional son los que tienden a contar con un **mayor recorrido en la capacitación / especialización de personas trabajadoras en el sector hostelero**. Puede citarse, entre otros, la Escuela Superior de Hostelería de Bilbao, la Escuela Superior de Hostelería de San Sebastián – CEBANC y la Escuela Superior de Egibide Mendizorrotza. Otras entidades como, por ejemplo, la Cooperativa Peñaskal está también desempeñando una labor relevante en esta materia desde hace varias décadas. Inició su trabajo, de hecho, con la inclusión sociolaboral de colectivos sociales más desfavorecidos en la periferia de Bilbao.

NÚMERO DE CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL QUE IMPARTEN CICLOS FORMATIVOS VINCULADOS CON HOSTELERÍA (EUSKADI) (CURSO 2023 / 2024)

Título	Públicos	Privados
Técnico superior en gestión de alojamientos turísticos	1	2
Profesional básico en actividades de panadería y pastelería (Grado básico)	2	3
Profesional básico en cocina y restauración (Grado básico)	11	10
Técnico en cocina y gastronomía (Grado medio)	4	5
Técnico en comercialización de productos alimentarios (Grado medio)	2	0
Técnico en servicios en restauración (Grado medio)	3	4
Técnico superior en dirección de cocina (Grado superior)	3	3
Técnico superior en dirección de servicios de restauración (Grado superior)	3	1
Curso de especialización en panadería y bollería artesanales	1	1

Fuente: https://ivac-eei.eus//upload/modalidad/editor/doc/1/ofertacentrostitulo_c.pdf

Hay algunas entidades que organizan actividades de **formación no reglada**, muchas veces de corta duración y ajustadas a necesidades concretas, a nuevas tendencias o a la actualización de competencias. Entre estas puede citarse, por ejemplo, a la Escuela de Café Baqué.

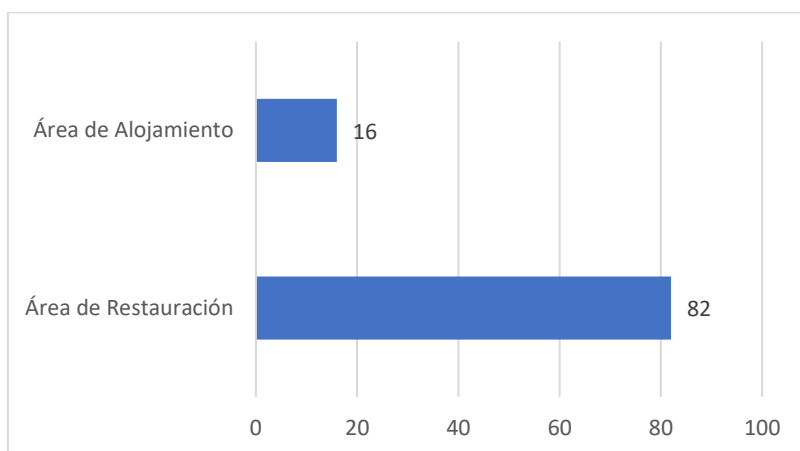


Como entidad referente, cabe también considerar, naturalmente, **Basque Culinary Center** que tiene como fin la formación superior, la investigación, la innovación y la promoción de la gastronomía y la alimentación. Es una institución académica pionera a nivel mundial y que goza de un fuerte reconocimiento internacional. Incluye la Facultad de Ciencias Gastronómicas adscrita a Mondragon Unibertsitatea y un Centro de Innovación e Investigación, BCC Innovation. Hay que destacar, en este sentido, el Master en Ciencias Gastronómicas.

La **Universidad de Deusto**, por otro lado, ofrece estudios de **grado de turismo** en donde también se tratan áreas temáticas vinculadas con el sector hostelero, en especial con el alojamiento.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que **Lanbide** ha registrado **82 centros colaboradores vinculados al área de restauración** y **16 al área de alojamiento**, con capacidad y posibilidades de impartir información relacionadas con ellas.

NÚMERO DE CENTROS COLABORADORES DE LANBIDE VINCULADOS AL SECTOR HOSTELERO



Fuente: https://apps.lanbide.euskadi.net/apps/FR_CENTROS_BUS?LG=C&ML=FORMEN2&MS=Ffa

También es necesario tener en cuenta que **Lanbide** ha determinado **468 especialidades formativas en el área de restauración** y **51 en el área de alojamiento** que son susceptibles de ser financiadas a través de las convocatorias de este organismo.

Por otra parte cabe añadir que, desde algunos ámbitos, se ha demandado la inclusión en los ciclos formativos de hostelería de contenidos curriculares, teóricos y prácticos, que sensibilicen y capaciten al alumnado para que, a través de la creación, la promoción y la innovación de productos gastronómicos, se fomente la actividad turística.

Para terminar, referido a los centros formativos, hay que señalar que es frecuente en algunos de ellos que prácticamente todos los días reciban alguna oferta de empleo procedente de establecimientos hosteleros.

3.2. ANÁLISIS DAFO

Tomando como horizonte estas tendencias y los proyectos de cambio, mejora e innovación, se va a elaborar un **análisis DAFO** que **permita visualizar** también **las capacidades y las dificultades** propias del sector en el contexto y en el escenario en donde está llamado a situarse.

El análisis de las fortalezas y las debilidades del sector está relacionado sobre todo con los **factores endógenos** del territorio. Está vinculado con la trayectoria de la oferta, con el análisis de la estructura empresarial y laboral, con la evolución de la situación económica (posibilidades de sinergias con el turismo, presencia de la economía sumergida, etc.), con la cultura de cooperación (capital social) o con el grado de especialización del Capital Humano, entre otras variables. También los factores endógenos son, en concreto las fortalezas del análisis DAFO, los que trazan las **ventajas competitivas del sector**.

El análisis de las amenazas y las oportunidades de la hostelería en Euskadi tiene que ver sobre todo con el estudio y el contraste de los **factores exógenos**. Hablamos sobre todo de macro tendencias internacionales (globalización de la actividad turística, expansión de cadenas internacionales, etc.), innovaciones como transformación digital y sostenibilidad, evolución del ciclo económico, imagen social de la hostelería, etc.

La siguiente tabla resume la descripción del análisis DAFO.

ANÁLISIS DAFO EN EL SECTOR HOSTELERO EN EUSKADI

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alto grado de atomización del sector ▪ Alto nivel de rotación laboral ▪ Falta de especialización de una parte importante de las personas trabajadoras ▪ Buen número de contratos precarios. ▪ Presencia todavía importante de la economía sumergida. ▪ Insuficiente cultura de cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta competencia nacional e internacional. ▪ Sector bastante condicionado por las fluctuaciones de la economía general. ▪ Alto costes de alquiler y compra para la apertura de nuevos establecimientos.
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta amplia y diversificada. ▪ Mejora general en los niveles de calidad alcanzados. ▪ Imagen de marca de la gastronomía vasca. ▪ Fuerte aumento de la actividad turística en Euskadi durante los últimos años. ▪ Oferta formativa ajustada al sector bastante significativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gran presencia del sector en todo el territorio (cohesión territorial). ▪ Presencia de grandes cadenas hosteleras en Euskadi que ejercen un efector tractor. ▪ Buena imagen del trato al cliente en los establecimientos. ▪ Digitalización y sostenibilidad.

Fuente: Elaboración propia

3.2.1. DEBILIDADES

En primer lugar, vamos a concretar las principales debilidades del sector hostelero, interpretadas como las barreras y las dificultades, de carácter interno o endógeno al sector, que obstaculizan su crecimiento y desarrollo.

- **Alto grado de atomización del sector.** El grueso de los establecimientos hosteleros están constituidos por microempresas. De hecho, en 2022, el 73,5% de las empresas de Euskadi del CNAE 55 Servicios de alojamiento y el 69,9% del CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas están constituidas bien por autónomos sin asalariados o bien por empresas con menos de 3 personas asalariadas.⁸ Este alto grado de atomización implica un **alto nivel de debilidad financiera** que dificulta la **inversión en proyectos de crecimiento e innovación**, como son por ejemplo la apertura de nuevos locales, la modernización de instalaciones y equipamientos, etc. También dificulta, no rara vez, la inversión en formación.
- **Alto nivel de rotación laboral.** La hostelería constituye uno de los sectores con mayor nivel de movilidad laboral. Este hecho es impulsado sobre todo por dos razones. Una, el porcentaje relativamente alto de contrataciones estacionales (sobre todo en época de verano y bajo la modalidad de fijo discontinuo) y, otra, el significativo nivel de oferta de puestos de trabajo en comparación sobre todo con lo acontecido en otros sectores económicos. Como consecuencia de ello, y así también como debilidad de la actividad hostelera, hay que subrayar que el alto nivel de rotación laboral **obstaculiza la integración de las personas trabajadoras dentro del sector.**
- **Falta de especialización de una parte importante de las personas trabajadoras.** Un número importante de las personas trabajadoras, por ejemplo jóvenes con limitada o nula experiencia laboral, se incorporan a este sector sin haber participado en actividades formativas especializadas. Esto obliga a los establecimientos hosteleros a capacitarles, muchas veces por medio de procesos de **formación no formal**, es decir, sobre el puesto de trabajo y a través de la transmisión de conocimientos y experiencias por parte de personas trabajadoras más veteranas.
- **Buen número de contratos precarios (a tiempo parcial, con horarios de fines de semana y nocturnos, etc.).** Esta situación tiende a ser mayor que en otras actividades económicas y a menudo redundante en **mayores niveles de desmotivación** por parte de las personas trabajadoras. Además, en la actualidad, la tasa de desempleo de Euskadi ha descendido de modo importante durante los últimos años, consolidándose ya por debajo del 10%. La población activa, si tiene oportunidad, prefiere incorporarse a otros sectores que ofrecen mejores condiciones laborales.
- **Presencia todavía importante de la economía sumergida.** Aunque, en efecto, la economía sumergida se ha ido reduciendo de modo importante durante las últimas dos décadas, ciertamente todavía es una realidad presente y que, además, con cierta frecuencia sigue afectando más a los colectivos sociales más desfavorecidos (mujeres, jóvenes, colectivos de inmigrantes, etc.). Según datos de Eustat, se ha estimado que en 2020, en Euskadi, el 8,7% del PIB haya pertenecido a la economía sumergida. En concreto, se ha calculado que la hostelería y el transporte hayan generado el 17,1% del PIB de modo oculto.⁹

⁸ INE, *Directorio Central de Empresas*.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736160707&menu=ultiDatos&idp=1254735576550

⁹ Eustat, *Cuentas económicas*.

https://www.eustat.eus/estadisticas/tema_10/opt_1/tipo_1/ti_cuentas-economicas/temas.html

- **Insuficiente cultura de cooperación.** Existen algunos proyectos colaborativos (en materia de sostenibilidad, etc.), liderados o promovidos sobre todo por agrupaciones de empresarios, entidades referenciales o servicios públicos. Sin embargo, estos proyectos son aún pocos y tienen dificultades para involucrar al conjunto de los establecimientos, sobre todo aquellos de menor tamaño.

3.2.2. AMENAZAS

En segundo lugar, vamos a hablar de las amenazas, es decir, de aquellos elementos del entorno que dificultan el desarrollo del sector. Son, por lo tanto, factores que en general dificultan el desenvolvimiento de la hostelería en otros territorios.

- **Alta competencia nacional e internacional.** En un mundo cada vez más abierto y globalizado, la movilidad y los flujos turísticos son cada vez más habituales y se extienden con mayor facilidad a todo tipo de entornos geográficos. En consecuencia, no solo Euskadi, sino también otros muchos territorios de nuestro entorno o del extranjero, han mejorado, durante los últimos años, su oferta de equipamientos y servicios.
- **Sector bastante condicionado por las fluctuaciones de la economía general.** Los gastos en hostelería y turismo a menudo se cuentan entre los primeros a ser recortados, por parte de las personas consumidoras, cuando pierden poder adquisitivo o las economías domésticas se sienten afectadas por un cambio de ciclo macroeconómico.
- **Alto costes de alquiler y compra para la apertura de nuevos establecimientos.** Esto dificulta, muchas veces de manera muy significativa, las inversiones y los proyectos de emprendimiento e intra emprendimiento. Esta situación ha influido en que, en Euskadi, el 15% de los locales de las zonas más comerciales de las tres capitales vascas haya estado cerrado en 2022.¹⁰

3.2.3. FORTALEZAS

Dentro del sector hostelero se reproducen una serie de fortalezas que es necesario advertir y que cada vez tienden a ser más visibles. Son las que, en líneas generales, posicionan al sector como una actividad cada vez **más competitiva y más estratégica** para la economía vasca. Estas fortalezas son, en resumidas cuentas, las que constituyen las **ventajas competitivas** del sector.

Estas fortalezas se sintetizan en las cinco siguientes:

- **Oferta amplia y diversificada.** El sector hostelero ha ganado en diversificación en los dos segmentos considerados. Es decir, la oferta es amplia y variada, además de estar extendida en todo el territorio, conforme a la diversidad tanto de gustos y de preferencias como de capacidad de compra de los clientes potenciales. Durante los últimos años, el empuje del turismo o la consolidación de un gran colectivo de demanda, como es el de los colectivos de inmigrantes, han contribuido por ejemplo notablemente a ello.
- **Mejora general en los niveles de calidad alcanzados.** En línea con las mayores exigencias de los clientes y de un mercado cada vez más abierto y competitivo, los establecimientos

¹⁰ Estudio de trabajo de campo realizado por elDiario.es/Euskadi (Agosto, 2022).
https://www.eldiario.es/euskadi/capitales-vascas-vacias-15-lonjas-zonas-centricas-comerciales_1_9265873.html

hosteleros están realizando mayores esfuerzos por avanzar en sus parámetros de calidad. Así pues, puede también concluirse que la calidad se ha consolidado definitivamente como el sello de identidad del sector hostelero.

- **Imagen de marca de la gastronomía vasca**. La gastronomía vasca, tanto la tradicional como la más actual y vanguardista, goza de alto prestigio internacional. Es un factor de atracción turística y, además, constituye un efecto motriz sobre el desarrollo del sector, en especial del segmento de restauración. Es así que, en 2023, tres restaurantes vascos se han contado, en 2023, entre los 50 mejores del mundo. Son los siguientes: Asador Etxebarri de Atxondo (Bizkaia), Elkano jatetxea (Getaria, Gipuzkoa) y Mugaritz (Errenteria, Gipuzkoa).¹¹
- **Fuerte aumento de la actividad turística en Euskadi durante los últimos años**. La actividad turística ha crecido de modo importante durante los últimos años. En línea con lo ya comentado, el verano de 2023 ha sido el que ha contado con mayor afluencia de turistas desde que existen registros. La calidad y la diversidad de la oferta hostelera son causas que lo explican, aunque también existen otras razones de carácter sociopolítico, como por ejemplo el fin del terrorismo. Bilbao y San Sebastián son los principales destinos turísticos, si bien luego se diversifican hacia otras localidades de la costa o del interior.¹² Puede resaltarse que, además del turismo vacacional, el turismo de negocios ha permitido incrementar las plazas hoteleras; gracias también a la creación y puesta en valor en las últimas décadas de infraestructuras especializadas como, por ejemplo, Bilbao Exhibition Centre o FICOPA - Recinto Ferial de Gipuzkoa. Vitoria – Gasteiz, por otra parte, cuenta también con una demanda hotelera más bien centrada en el turismo de negocios, vinculada por ejemplo a los flujos de viajeros relacionados con las grandes empresas de Álava, como son Mercedes y Michelin.
- **Oferta formativa ajustada al sector bastante significativa**. Los centros especializados de Euskadi han estado realizando, durante los últimos años, un esfuerzo importante en proporcionar una oferta de formación amplia y adaptada a las necesidades y retos del sector hostelero. Sirva de ejemplo, entre otros muchos, que la Escuela Superior de Hostelería de Bilbao creó el Basque Food Laboratory, como “laboratorio de innovación gastronómica de la escuela”.¹³

3.2.4. OPORTUNIDADES

En el entorno de la cadena de valor son fácilmente identificables una serie de **oportunidades** que pueden favorecer el desarrollo y el crecimiento del sector. Son las siguientes:

- **Gran presencia del sector en todo el territorio (cohesión territorial)**. Euskadi se ha distinguido por su tradición hostelera. El conjunto de las localidades cuenta con establecimientos de restauración diversos y con fuerte arraigo o incluso identidad local. Es

¹¹ Véase <https://www.theworlds50best.com/>

¹² Basque Tour, *Conocimiento del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan Euskadi por motivaciones de ocio*, Diciembre 2022.

[Ibiltur22-Informe EUSKADI 2022 ES EUS.pdf](#)

¹³ Persigue ser “un nexo entre productores e industria alimentaria para optimizar los recursos y revalorizar productos agroalimentarios”. Pretende ser “un espacio en el que los alumnos realizan ejercicios de desarrollo de productos innovadores alineados con las tendencias del mercado”.

<https://www.escuelahosteleria.com/eshbi-campus/>

un aspecto muy enraizado en la cultura y los hábitos de la sociedad vasca y que se prevé que continúe.

- **Presencia de grandes cadenas hosteleras en Euskadi que ejercen un efector tractor.** En el ámbito de la restauración puede hablarse de una importante presencia en Euskadi de cadenas o franquicias, muchas de origen internacional, como por ejemplo (en el caso de los servicios de comida y bebida) Telepizza, Krunch, Starbucks, Domino's Pizza, Pizza Hut, etc. No obstante, algunas franquicias (de origen nacional) son vistas como una amenaza para muchos establecimientos de restauración de origen local, en la medida en que se puedan especializar con éxito en productos autóctonos, como por ejemplo los pintxos. Mientras tanto, en lo referido a los servicios de alojamiento, deben citarse cadenas de hoteles que han ido ganando presencia en Euskadi como, entre otras, Zenit, Meliá, Barceló y Silken. No hay que olvidar que la supervivencia de algunos hoteles ha dependido de su capacidad para integrarse en tales cadenas.
- **Buena imagen del trato al cliente en los establecimientos.** La cercanía y la calidad en la atención al cliente constituyen elementos característicos de la actividad hostelera en Euskadi y así también tienden a calificarse como la principal razón de la fidelización y la mejor garantía de que el sector pueda seguir creciendo.
- **Digitalización y sostenibilidad.** La transformación digital como motor de la creación de establecimientos hosteleros cada vez más inteligentes, por un lado, y la sostenibilidad ambiental, por otro, abren las puertas a la remodelación o a la creación de una nueva generación de establecimientos hosteleros inteligentes y comprometidos con el medioambiente.

3.3. TENDENCIAS Y PROYECTOS

A continuación, se van a concretar las **tendencias actuales y a futuro** que tienen lugar en el sector (a nivel general y en el ámbito propiamente formativo) y que van a condicionar significativamente su **evolución a lo largo de los próximos años**.

Las **tendencias** permiten acercarse a los escenarios en los que el sector hostelero se va a mover. Se van a **dividir en tres grupos: a nivel tecnológico (transformación digital), a nivel económico / empresarial y a nivel sociolaboral**

De estas tendencias se desprende la necesidad de poner en marcha **proyectos de cambio, mejora e innovación**, de carácter **más específico**. Con algunos de ellos el sector está en la actualidad ya comprometido o lo va a estar en el futuro inmediato.

3.3.1. TENDENCIAS GENERALES

Vamos a señalar, a continuación, las **principales tendencias** que están definiendo el horizonte del sector hostelero a medio o incluso largo plazo.

TENDENCIAS QUE ESTÁN GANANDO PRESENCIA EN EL SECTOR HOSTELERO EN EUSKADI

Tendencias tecnológicas (transformación digital)	
TENDENCIAS	DETALLE
Aumento de los establecimientos hosteleros inteligentes	<p>Los “Smart restaurant” van a ser cada vez más habituales. Les va a distinguir, en primer término, lo siguiente: a/ Cuentan con menú digital b/ Tienen su propia app para hacer realizar reservas, consultar información sobre menú, horario, etc. c/ El pago es totalmente digitalizado.</p> <p>Por otro lado, los “Smart hotels” ofrecen beneficios o servicios como, por ejemplo, los siguientes:¹⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inteligencia artificial (IA): análisis predictivo para el pronóstico de la demanda y recomendaciones sobre tarifas, etc. ▪ Digital guest experience platforms, check – in móvil y entrada sin llave, app para servicios de conserjería y recomendaciones locales, etc. ▪ Smart room controls: dispositivos controlados por voz y parlantes inteligentes, espejos inteligentes y pantallas interactivas, camas inteligentes, etc.
Extensión de los pagos on line por parte de los clientes.	Aunque a lo largo de las últimas dos o tres últimas décadas ha ido creciendo el pago on line en los establecimientos hosteleros, las medidas de higiene establecidas durante la pandemia del COVID – 19 lo impulsaron aún más.
Incremento de las reservas on line.	<p>En el segmento de alojamiento, con claridad, la mayor parte de las reservas son ya realizadas on line. Existen plataformas especializadas (Booking, eDreams, por ejemplo) que reúnen el conjunto de los servicios de alojamiento de Euskadi.</p> <p>También son cada vez más habituales las reservas en establecimientos de restauración, aunque son pocos los que de momento cuentan con este tipo de aplicaciones.</p> <p>De todas las maneras, unos y otros establecimientos prefieren optar, en la medida en que sea factible, por motores de reservas propios, con el propósito de ahorrar comisiones.</p>

Tendencias empresariales	
TENDENCIAS	DETALLE
Mayores exigencias de los clientes en materia de calidad, digitalización (pagos, reservas on line, etc.) y sostenibilidad.	<p>Existe consenso de que, en efecto, el cliente del sector hostelero tiende a ser cada vez más exigente. La mayor competencia existente en el sector también lo favorece.</p> <p>Hablamos también de un tipo de cliente cada vez más familiarizado con las nuevas tecnologías y que demanda servicios on line (desde la información web más completa sobre los establecimientos y el acceso a reservas on line hasta la comida a domicilio).</p> <p>También es un cliente más sensible con los retos de sostenibilidad ambiental que reclama restaurantes y alojamientos ecológicos, es decir, comprometidos con la eficiencia energética, con la economía circular, con productos gastronómicos ecológicos, etc.</p>
Hibridación / sinergias con la actividad turística	El crecimiento de la actividad hostelera en Euskadi ha sido impulsada, en una parte importante, por el crecimiento del turismo nacional e internacional. Tanto las grandes ciudades de Euskadi como otras localidades de la costa y del interior han visto crecer la

¹⁴ Véase <https://hoteltechreport.com/es/news/smart-hotels>

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

	<p>afluencia de turistas durante los últimos años y esto ha fomentado emprendimientos e intraemprendimientos hosteleros. Reflejo de todo ello es que, en 2023, la contribución del turismo al PIB de Euskadi ha rondado el 7%.¹⁵ El impacto de la actividad turística ha sido mayor en Gipuzkoa que en otros territorios históricos, siendo San Sebastián su eje. En San Sebastián, de hecho, existen proyectos hosteleros de envergadura, entre los que resalta, por ejemplo, la construcción e inauguración en un nuevo hotel en el centro de la ciudad vinculado a la cadena Hilton. Esta ciudad, además, resalta por haber incrementado su ocupación hotelera gracias a la fuerte presencia de turistas extranjeros, entre los que destacan los provenientes de Francia, Estados Unidos, Reino Unido, Países Bajos, Bélgica, etc. Reflejo de ello es que algunos de los hoteles de San Sebastián han conservado, durante el mes de Septiembre de 2023, una tasa de ocupación superior al 80%. Hablamos de turismo de carácter vacacional y que se siente muy atraído por la oferta gastronómica.</p> <p>De todos modos, para avanzar en la consolidación de la actividad turística y en que Euskadi se posicione en un destino turístico de primer orden, todavía es necesario hacer énfasis en puntos críticos como son, por ejemplo, los siguientes: 1/ Incrementar y mejorar las conexiones (vuelos directos a Euskadi desde diferentes países) 2/ Facilitar el acceso a información real, completa y experiencial a los clientes potenciales, poniendo en valor las singularidades y elementos más diferenciales de la oferta turística vasca, además de hacerla presente en todas las fases (desde el minuto de la inspiración y la preparación del viaje hasta el momento de realización y tiempo después) 3/ Saber crear y comunicar productos turísticos, centrados por ejemplo en el turismo gastronómico, que generen valor 4/ Promover la puesta en común de las experiencias turísticas vividas a través, por ejemplo, de las redes sociales.</p>
<p>Impulso a la sostenibilidad</p>	<p>Cada vez hay más centros hosteleros comprometidos firmemente con la sostenibilidad, si bien tienden a ser de mayor tamaño. Entre sus proyectos de innovación más vanguardistas cabe señalar, por ejemplo, los que han incidido en aprovechar las energías renovables o la economía circular.</p>
<p>Diversificación de la oferta hostelera.</p>	<p>La oferta hostelera está cada vez más diversificada. El tipo de servicios, de productos, de equipamientos, etc. tiende a ser más plural, como también es más heterogéneo el perfil de los clientes.¹⁶</p> <p>En Euskadi, en la actualidad, la oferta de alojamientos incluye una amplísima gama de establecimientos, adaptada a la disposición o a la capacidad de compra de los diferentes grupos de demanda.</p> <p>Existen, además, hoteles modernos y tradicionales, alojamientos urbanos y propios del turismo rural, etc. Algo similar puede decirse de los servicios de restauración. Ha crecido el número de establecimientos especializados en las distintas gastronomías, la carta de precios es muy variada, el estilo de los equipamientos es también muy plural, etc.</p>
<p>Puesta en valor de la gastronomía local</p>	<p>La gastronomía vasca tiene un reconocimiento nacional e internacional que requiere ser aprovechado, constituyendo de esta manera un importante factor de atracción de</p>

¹⁵ Nota de prensa de Irekia (22/9/2023).

<https://www.irekia.euskadi.eus/es/news/88093>

¹⁶ Respecto al origen geográfico, con datos de 2022, un 48,8% de las personas que practican turismo en Euskadi son extranjeras (procedentes de Francia, Benelux, Alemania, Estados Unidos, etc.). Un 51,2% es nacional, provenientes sobre todo de Madrid (11,8%), Cataluña (8,8%), etc.

Basque Tour, *Conocimiento del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan Euskadi por motivaciones de ocio*, Diciembre 2022.

[Ibiltur22-Informe EUSKADI 2022 ES EUS.pdf](#)

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

	<p>turistas. Algunos de sus cocineros más notorios y sus establecimientos hosteleros han alcanzado un renombre que va mucho más allá de nuestras fronteras. Las campañas turísticas han promocionado la gastronomía local, al tiempo que existen premios que reconocen esta actividad: Premios Euskadi de Gastronomía, Premios de la Academia Vasca de Gastronomía, etc.</p>
<p>Consolidación de nuevos segmentos de alojamiento (turismo rural, por ejemplo)</p>	<p>Desde finales de la década de los 90 ha crecido en Euskadi, como también ha sucedido en otras Comunidades Autónomas, el número de establecimientos destinados al turismo rural. Se han rehabilitado docenas de viviendas y otros alojamientos para este fin. Esto está ayudando a la promoción económica y de empleo en zonas rurales y a su integración dentro de la cadena de valor hostelera.</p> <p>Según el portal especializado en la búsqueda y reserva de alojamientos rurales, clubrural, el número de “casas rurales” del País Vasco asciende (en Octubre de 2023) a 339.¹⁷</p>
Tendencias sociolaborales	
TENDENCIAS	DETALLE
<p>Oferta continuada de puestos de trabajo en muchos establecimientos.</p>	<p>Es un sector que ha demostrado una gran fortaleza en la creación de empleo durante los últimos años, en particular desde el final de la pandemia del COVID – 19.</p> <p>Sirva de ejemplo que, en Julio de 2023, el número de contrataciones en el sector hostelero fueron el 12,9% y en Agosto de 2023 alcanzaron el 13,2% del total de Euskadi.¹⁸</p> <p>De hecho, existen establecimientos hosteleros que de manera continuada ofertan puestos de trabajo. Con frecuencia, incluso, indican que tienen dificultades para contratar mano de obra cualificada, por lo que el perfil competencial ideal se distancia con frecuencia del real.</p> <p>Muchas veces la contratación de nuevas personas trabajadoras tiene lugar a través de las redes de contacto que los centros hosteleros establecen o quienes están empleados en ellos.</p> <p>Son los establecimientos hosteleros de mayor tamaño los que disponen de procesos de contratación más formalizados, a través, por ejemplo, de anuncios en Infojobs o en sus propias webs corporativas.</p>
<p>Fuerte crecimiento del número de personas trabajadoras provenientes de países en desarrollo (sobre todo de América Latina)</p>	<p>Una parte cada vez más importante de las personas trabajadoras, que se han incorporado durante los últimos años al sector hostelero, son inmigrantes. Proviene principalmente de América Latina. Algunos de estos países destacan por su tradición gastronómica, como es el caso de Perú. De hecho, la oferta de empleo en el sector hostelero está ejerciendo un “efecto llamada” para muchos migrantes. También es importante señalar que cada vez son más los negocios o emprendimientos hosteleros inaugurados por migrantes.</p> <p>De hecho, según datos hechos públicos por UGT Euskadi en Junio de 2023, el 20% de las personas afiliadas a la Seguridad Social dentro del sector hostelero son extranjeras.¹⁹</p> <p>En línea con lo que estamos comentando cabe decir, por ejemplo, que la Asociación de Empresarios de Hostelería de Gipuzkoa firmó un convenio de colaboración con Lanbide, en 2023, con la meta de formar y contratar en el sector hostelero a personas inmigrantes</p>

¹⁷ Véase <https://www.clubrural.com/casas-rurales/pais-vasco-euskadi>

¹⁸ Informe mensual de contratos del año 2023 (Lanbide).
<https://www.euskadi.eus/estadistica/registro-de-contratos-del-ano-2023/web01-sede/es/>

¹⁹ Noticia sobre Campaña de UGT Euskadi #TrabajoLibreDeBulos.
<https://ugteuskadi.net/campana-del-sindicato-para-contrarrestar-los-bulos-que-fomentan-el-rechazo-a-personas-inmigrantes-en-los-centros-de-trabajo/>

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

	<p>no regularizadas. Los resultados han sido valorados positivamente. Finalizado el verano de 2023, parte de ellas continúan trabajando en el sector hostelero.</p> <p>Así y todo, desde algunos ámbitos empresariales se demanda que, para que sea más eficaz la búsqueda de personas trabajadoras inmigrantes, ésta se lleve a cabo a través de canales diferentes a los convencionales (Lanbide, por ejemplo), como son aquellas entidades con las que tienen un contacto más directo (Organizaciones No Gubernamentales, etc.)²⁰</p> <p>Hay que tener también en cuenta que las dificultades para conseguir permisos de trabajo regularizados es un obstáculo para contratar a algunos grupos de personas inmigrantes, a la vez que la homologación de títulos que acreditan la formación curricular de la que se dispone.</p>
<p>Incorporación al sector de jóvenes y otras personas trabajadoras con limitada experiencia o sin formación curricular previa.</p>	<p>Este sector destaca también por contar con jóvenes que, a través de contratos fijos discontinuos y a tiempo parcial, trabajan en empleos de cocina y sobre todo de atención al cliente (en barra, recepción, terrazas, etc.). Son generalmente jóvenes entre 20 y 25 años que compatibilizan sus estudios con sus primeras experiencias laborales en el sector hostelero.</p>
<p>Complejización de las competencias de las personas trabajadoras.</p>	<p>Las mayores exigencias de calidad y de sofisticación de la oferta son las principales razones que reclaman a las personas trabajadoras el despliegue de competencias específicas y transversales cada vez más complejas y acreditadas.</p> <p>Por este motivo, son cada vez más los establecimientos hosteleros que tienden a estar más concienciados en promover la formación y la actualización de competencias de las personas trabajadoras; a la vez que de la necesidad de contratar a profesionales con experiencia o con formación acreditada.</p> <p>En la actualidad por ejemplo, frente a lo que ocurría en el pasado, no sería posible emprender un nuevo negocio en el sector hostelero si las personas que se suman a él no cuentan con experiencia laboral previa y con una formación amplia y especializada en esta actividad económica que incluya también nuevas competencias, por ejemplo de carácter digital.</p> <p>De modo paralelo, las personas trabajadoras tienden a mostrarse cada vez más interesadas en formarse a través de la amplia diversidad de modalidades de formación existentes: formación no formal (sobre el puesto de trabajo) y formación formal (presencial, on line y mixta).</p>

Fuente: Elaboración propia

²⁰ Alium, *Diagnóstico cualitativo del sector de hostelería en Euskadi*. 2T/2022, Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (Gobierno Vasco).

3.3.2. TENDENCIAS A NIVEL DE FORMACIÓN

El ecosistema de formación se encuentra en proceso evolutivo tanto en el sector hostelero como en otras actividades económicas. Por este motivo es necesario distinguir las siguientes tendencias:

- **Participación más en módulos formativos que en certificados profesionales.**

Tal y como la siguiente tabla recoge, en Euskadi se imparten **13 certificados profesionales vinculados a restauración y 3 ligados al segmento de alojamiento.**

Es más habitual que las personas trabajadoras participen en **módulos formativos** que completen los **certificados profesionales.**

Certificados profesionales vinculados a restauración y alojamientos (Euskadi)

Vinculados a restauración	Vinculados a alojamientos
<p>Nivel 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operaciones básicas de pastelería ▪ Operaciones básicas de catering ▪ Operaciones básicas de cocina ▪ Operaciones básicas de catering <p>Nivel 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cocina ▪ Repostería ▪ Servicios de bar y cafetería ▪ Servicios de restaurante <p>Nivel 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de procesos en servicios en restauración ▪ Dirección y producción en pastelería ▪ Sumillería ▪ Dirección y producción en cocina ▪ Dirección en restauración 	<p>Nivel 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operaciones básicas de pisos en alojamientos <p>Nivel 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción en alojamientos ▪ Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

En buena medida puede afirmarse que estos certificados profesionales cubren la mayor parte de los perfiles profesionales y ocupaciones del sector hostelero en Euskadi. Ahora bien, son muy pocas las personas trabajadoras que los han completado, si bien también es más habitual que al menos hayan cursado algunos módulos concretos.

- **Preponderancia de cursos con contenidos esencialmente prácticos, tanto en el área de restauración como en otros ámbitos.**

La oferta de capacitación / especialización de Euskadi ha insistido, sobre todo en los últimos años, en proporcionar una **formación práctica**, sobre todo a través de un doble procedimiento. Por un lado, a través de la puesta en valor de los **equipamientos dentro de los centros de formación**, cada vez más modernos, sofisticados, digitalizados y sostenibles, y así también más capaces de simular casos prácticos y desarrollar actividades demostrativas. Y, por otro, por medio de **periodos de prácticas**, muchas veces en establecimientos reconocidos por su alta calidad y renombre o por su carácter vanguardista.

- **Aumento de cursos de especialización vinculados a la pretensión de los establecimientos hosteleros por avanzar hacia una oferta más sofisticada, innovadora, de calidad y diferenciada.**

En los años más recientes se ha impulsado desde los centros de formación, desde algunos de los establecimientos hosteleros y desde los servicios públicos (Lanbide, en particular) una oferta cada vez más adaptada a los retos que el sector presenta. Todo ello encaminado a impulsar la calidad del servicio, desarrollar proyectos innovativos y fomentar estrategias de diferenciación.

Exponente de lo que estamos hablando es por ejemplo la **oferta de especialidades formativas promovida desde Lanbide**; en donde, entre otros muchos, se incluyen cursos que destacan en especial por su singularidad y carácter innovador. Nos referimos, por ejemplo, a los siguientes: análisis sensorial de vinos, cocina para celíacos, aplicaciones del nitrógeno en la cocina, etc.²¹

- **Crecimiento del número de cursos vinculados a los diferentes segmentos de gastronomía.**

En los últimos años ha **crecido la oferta y la demanda de servicios de hostelería especializados** en las diferentes gastronomías. Además de los restaurantes italianos, que tienen ya una larga tradición en Euskadi, se han ido creando otros como son, por ejemplo, los restaurantes de cocina tailandesa, japonesa, kebabs, etc.

Por ejemplo, las especialidades formativas impulsadas por Lanbide han incluido, al mismo tiempo, cursos especializados en las diferentes gastronomías: Cocina tradicional española, Cocina italiana, Cocina mediterránea, Cocina internacional, etc.²²

- **Incremento de la presencia de cursos de corta duración especializados, a modo de píldora formativa, sintetizando los contenidos y facilitando combinar el horario laboral con la participación en formación.**

Así, por ejemplo, entre las especialidades formativas con menos de 10 horas de duración se encuentran, por ejemplo, las siguientes: Revenue management. nivel de recepción, Operaciones de lencería y lavandería en pisos, Cata y maridaje de cervezas, Preparaciones culinarias a base de legumbres secas, Desespinado y trinchado de pescados y mariscos, Trinchado de carnes y aves, etc.²³

Algunos estudios han concluido que las empresas abogan sobre todo por una oferta formativa de cursos de corta duración que permitan una inserción laboral rápida, debido a la alta oferta de empleos que no se pueden cubrir, a pesar de que luego deberán ser los establecimientos hosteleros los que deban completar la capacitación / especialización.²⁴

²¹ Véase portal de Lanbide

https://apps.lanbide.euskadi.net/apps/FR_BUSQUEDA_ESPEC?LG=C

²² Íbidem.

²³ Véase portal del SEPE.

<https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/formacion/catalogo-especialidades-formativas.html>

²⁴ Alium, Diagnóstico cualitativo del sector de hostelería en Euskadi. 2T/2022, Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (Gobierno Vasco).

▪ **Crecimiento de la oferta y de la participación en formación on line**

Al igual que ocurre en otros sectores, son cada vez más los cursos impartidos en formato on line. Sin embargo representan, en la actualidad, un porcentaje reducido respecto al total, menor que otras actividades económicas. Es debido sobre todo a que la formación en restauración y alojamiento es, en la mayoría de los casos, de carácter práctico.

Algunos de los cursos on line que se han ofertado en Euskadi en Otoño de 2023 son los siguientes: Pastelería y Panadería (60 horas), Cocina creativa (40 horas), Cocina para celiacos (60 horas), Menú engineering (40 horas), etc.²⁵

Referido al perfil de persona trabajadora formada en el sector hostelero en 2022 en España, a través del sistema de bonificaciones, hay que anotar que realiza tres cuartas partes de las horas formativas por medio de e learning.²⁶

Desde algunos centros de Formación Profesional la formación on line es percibida, en especial, como una oportunidad en el marco de los **ciclos duales**, ya que esta modalidad ayudaría a compaginarla con la formación en la empresa.

3.3.3. PROYECTOS DE CAMBIO, MEJORA E INNOVACIÓN

A tenor de la arriba comentado vamos a señalar, seguidamente, los principales proyectos de cambio, mejora e innovación que, como se va a ver, están estrechamente interrelacionados. Pueden clasificarse, en líneas generales, en los cuatro siguientes:

▪ **Proyectos de modernización de equipamientos.**

El cliente del sector hostelero es cada vez más exigente. Reclama también equipamientos en bares, restaurantes o alojamientos que sean más cómodos, más modernos, más creativos y originales y, en suma, de más calidad.

La calidad de los equipamientos es un factor de atracción de gran importancia dentro del sector hostelero. Esto demanda un esfuerzo continuado, en muchos establecimientos, por innovar, actualizar o mejorar la calidad de las instalaciones.

En cualquier caso, independientemente del estilo que cada uno de los establecimientos hosteleros finalmente adopten, hay dos tendencias críticas y comunes a todos como son la incorporación de dispositivos digitales, en la senda de avanzar hasta convertirse en establecimientos inteligentes, y la sostenibilidad (en clave de eficiencia energética, economía circular, etc.).

²⁵ Véase portal de Lanbide

https://apps.lanbide.euskadi.net/apps/FR_RESULTADO_BUSQUEDA_CURSOS?LG=C&ML=FORMEN1&MS=Fca&CTRG=8&PM1=HOT&PM4=INTERNET&ORDN=FECHA&RG=1&CL=0&CH=0&CI=0&CO=18&CP=0&CG=0&RP=5

²⁶ FUNDAE, *Formación en las empresas. Informe anual 2022.*

<https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/publicaciones-estad%C3%ADstica/formaci%C3%B3n-en-las-empresas-2022.pdf>

Hay que señalar igualmente que el Gobierno Vasco, por medio del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, ha destinado, en 2022, 3.350.000 euros para ayudas a, entre otros, establecimientos hosteleros con el objetivo de impulsar su modernización. Las subvenciones se han extendido a dos tipos de iniciativas: Renovación de la infraestructura y equipamiento del establecimiento comercial, por un lado, e incorporación de nuevas tecnologías e innovación, por otro.²⁷

▪ **Proyectos de digitalización.**

La entidad o el calibre que la transformación digital está adquiriendo en una parte importante de los establecimientos hosteleros de Euskadi conlleva a que, a menudo, se formulen proyectos independientes o diferenciados, es decir, focalizados en este reto.

De todos modos, hasta este momento, los **canales on line más empleados** no se distinguen mucho de los empleados en otros sectores económicos: páginas webs, blogs, publicidad on line, redes sociales, e mail marketing, etc.²⁸

Naturalmente los proyectos de digitalización son más frecuentes en los establecimientos que se van a inaugurar o en aquellos otros de mayor tamaño y que cuentan con más recursos económicos y más posibilidades y oportunidades.

El conjunto de todos estos proyectos de digitalización va encaminado, aunque sea desde diferente punto de partida y distinta meta, a avanzar en convertir los establecimientos en espacios inteligentes (“**Smart restaurant**” y “**Smart hotels**”); siguiendo lo ya dicho en páginas anteriores.

Según estudio publicado en 2023, los establecimientos restauración altamente digitalizados de Euskadi se encuentran en línea con la media española y no varían significativamente de unos territorios históricos a otros: Álava / Araba con un 11,98%, Bizkaia con un 12,85% y Gipuzkoa con un 13,16%.²⁹

La siguiente tabla recoge las diferencias entre lo que es un perfil de un establecimiento altamente digitalizado y un perfil de un establecimiento no digitalizado.

²⁷ Véase información del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2022/mec_2022/web01-tramite/es/

²⁸ Alium, *Diagnóstico cualitativo del sector de hostelería en Euskadi*. 2T/2022, Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (Gobierno Vasco).

²⁹ delectatech & bbc Innovation / basque culinary center y Digital Gastronomy lab, *Estado de la digitalización de la hostelería en el País Vasco. Estudio masivo de la madurez digital de más de 10.681 establecimientos del canal HORECA*.

<https://www.labe-dgl.com/wp-content/uploads/2023/03/2023-Estado-de-la-digitalizacio%CC%81n-hostelera-en-el-Pai%CC%81s-Vasco.pdf>

Empresas hosteleras altamente digitalizadas y no digitalizadas

Perfil de un establecimiento altamente digitalizado	Perfil de un establecimiento no digitalizado
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene página web, ha comprado su dominio propio y se interesa por mantener la información actualizada. ▪ Tiene conocimiento de que aparece en directorios especializados como Tripadvisor y Google Maps. ▪ Ha creado sus propios perfiles en las redes sociales: Facebook, Instagram y TikTok. ▪ Se preocupa por su posicionamiento digital, aparece en las primeras posiciones de Google y dedica recursos para su posicionamiento. ▪ La imagen digital que refleja el establecimiento en términos la puntuación de los comensales, número de reviews, etc. es muy superior a la media 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No tiene página web. ▪ No aparece en los grandes directorios como Tripadvisor y Google Maps. ▪ No ha creado ningún perfil en redes sociales. ▪ No aparece cuando se busca su establecimiento en buscadores como Google o, si lo hace, es en agregadores desactualizados de baja calidad

Fuente: delectatech & bbc Innovation / basque culinary center y Digital Gastronomy lab, *Estado de la digitalización de la hostelería en el País Vasco. Estudio masivo de la madurez digital de más de 10.681 establecimientos del canal HORECA.*

<https://www.labe-dgl.com/wp-content/uploads/2023/03/2023-Estado-de-la-digitalizacio%CC%81n-hostelera-en-el-Pai%CC%81s-Vasco.pdf>

Por último, cabe anotar que, en el convenio del sector hostelero Gipuzkoa, se ha acordado establecer un **registro digital de horario en los establecimientos hosteleros de más de 6 trabajadores**. Es un hito más en el proceso de digitalización del sector y es el primer convenio del sector hostelero español que así lo establece.

▪ **Proyectos de calidad.**

Los proyectos de calidad son iniciativas ambiciosas que no rara vez adquieren una **perspectiva multidimensional y global**. Atienden principalmente a las siguientes variables:

Mejora en la atención al cliente, mejora de los productos (oferta gastronómica, servicios de alojamientos, etc.), trazabilidad de materias primas y productos, seguridad alimentaria, modernización de equipamientos, etc,

En las décadas recientes un buen número de establecimientos, sobre todo de mayor tamaño, han sido **certificados en Sistemas de Calidad** y esto ha sido un punto de inicio, para muchos de ellos, con el fin de promover actuaciones de mejora, calidad e innovación.



▪ **Proyectos de sostenibilidad.**

Aparte de las exigencias normativas, son cada vez más los establecimientos hosteleros sensibilizados con los retos socioambientales y que persiguen hacerlos suyos. Buscan, en suma, que la sostenibilidad forme parte también de su identidad y misión.

Al igual que ocurre con los proyectos de digitalización, los de sostenibilidad también pueden adquirir un carácter diferenciado y abordan diferentes líneas de actuación: productos ecológicos, gestión de residuos y economía circular, eficiencia energética, etc.

Reflejo de los avances en sostenibilidad de los establecimientos hosteleros es el hecho de que, en 2021, **35 alojamientos vascos están acreditados con la Etiqueta Ecológica Europea**. Además comprenden el 69% de los 51 alojamientos de estas características que existen España.³⁰

Hay también que tener en cuenta que, en 2023, se puso en marcha el segundo **Plan de Sostenibilidad Turística de Euskadi** que sirve de marco de referencia y apoyo a los establecimientos hosteleros en materia medioambiental.

Los proyectos a favor de la hostelería en el sector hostelero son variados y adquieren enfoques diversos, como por ejemplo los siguientes: reducción del consumo de energía; incorporación de energías limpias; medición y control del desperdicio alimentario; aprovechamiento de residuos y economía circular; fomento de menús de origen vegetal (debido a que la ganadería intensiva es responsable de emisiones o gases con efecto invernadero); modernización de equipamientos a través del aprovechamiento de materiales, etc.

En lo referido a Euskadi puede destacarse, asimismo, la iniciativa **Circular Cooking** impulsada por actores clave del sector como son **Aclima, Basque Environment Cluster** y **BCC Innovation**; además del **Departamento de Promoción Económica, Turismo y Medio Rural de la Diputación Foral de Gipuzkoa**. Hay que tener en cuenta que se estima que el **12% del “despilfarro alimentario” de Euskadi** proviene de la hostelería.³¹

Aunque, en general, los establecimientos hosteleros también se puedan mostrar interesados en innovar alineándose con este tipo de proyectos, la falta de recursos económicos es una barrera que, comúnmente, les dificulta sumarse a ellos, tal y como ha quedado reflejado en las diferentes instancias del trabajo de campo que hemos realizado. El incremento de los tipos de interés, experimentado sobre todo a partir de 2022 con el objetivo de hacer frente a las tensiones inflacionistas, ha constituido una dificultad añadida a la hora de solicitar créditos bancarios. Así pues, los establecimientos de mayor tamaño y con mayor capacidad de inversión económica son los más proclives a abordar proyectos de cambio, mejora e innovación como los que estamos comentando.

³⁰ Información de IHOBE.

<https://www.ihobe.eus/actualidad/euskadi-lidera-ranking-estado-alojamientos-con-ecoetiqueta-ecologica-europea>

³¹ Información de ACLIMA.

<https://aclima.eus/gipuzkoak-intensifica-su-apuesta-por-la-transicion-de-la-hosteleria-a-la-economia-circular/>

4. CULTURA DE FORMACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PERFILES

En las siguientes páginas vamos a centrarnos en caracterizar la cultura de formación del sector hostelero, definir la estructura organizativa de los dos subsectores de actividad y concretar los perfiles profesionales más específicos.

4.1. CULTURA DE FORMACIÓN

El análisis de la cultura de formación permite sobre todo conocer e interpretar el **grado de participación** de las personas trabajadoras en actividades de aprendizaje, precisar cuáles son las **dificultades** para promover un **Plan de formación** eficaz y eficiente y, además, identificar los **puntos críticos** en los que apoyarse o, en su caso, tratar con mayor cautela.

En primer lugar, referido a los **niveles de participación en 2022**, conforme a los datos que **FUNDAE** recoge en el contexto del sistema de bonificaciones, hay que señalar lo siguiente:³²

- Las empresas hosteleras de Euskadi **participantes en el sistema de bonificaciones** son el 12,6% del total de la Comunidad Autónoma, lo que significa 1.820 empresas.
- Las **personas trabajadoras del sector hostelero de Euskadi**, beneficiarias del sistema de bonificaciones, comprenden el 5,1% del total del conjunto de actividades económicas, es decir, 12.988.

En todo caso, podemos observar que **la participación en el sistema de bonificaciones es todavía limitada**, considerando el universo de empresas y personas trabajadoras del sector hostelero en Euskadi en 2022. Se puede estimar, en consecuencia, que **las empresas que utilizan el sistema de bonificaciones son el 13,5% del total de las que conforman la actividad hostelera, mientras que las personas trabajadoras beneficiarias suman el 21,9%.**³³

Sin embargo, a tenor de la encuesta que hemos realizado al sector hostelero de Euskadi, podemos también concluir que la mayor parte de las personas trabajadoras que han recibido formación no lo han hecho a través del sistema de bonificaciones. Esto es también común en el resto de sectores.

En concreto, la encuesta señala que **el 56,6% de las personas trabajadoras del sector hostelero han recibido formación**. Quienes más han participado en formación han sido las personas de más de 55 años (72,7%), y que en general acreditan mayor experiencia laboral en el sector, y las que trabajan en servicios de alojamiento (65,2%),

El **43,4%** no han realizado formación continua nunca

³² FUNDAE, *Formación en las empresas. Informe anual 2022*.

<https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/publicaciones-estad%C3%ADstica/formaci%C3%B3n-en-las-empresas-2022.pdf>

³³ Eustat, *Encuesta de Servicios. Hostelería & FUNDAE, Formación en las empresas. Informe anual 2022*. <https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/publicaciones-estad%C3%ADstica/formaci%C3%B3n-en-las-empresas-2022.pdf>

teniendo en cuenta que dentro de ellos se encuentran las cadenas hoteleras que tienden a contar con planes de formación.

Creemos, no obstante, que el dato más significativo es que **el 43,4% de las personas encuestadas no hayan realizado ningún tipo de formación continua**; bien sea por medio de formación sobre el puesto de trabajo o bien a través de cursos (presenciales, on line, etc.) y eventos (talleres, jornadas, seminarios, etc.), etc.

Las personas que menos formación han recibido han sido las siguientes: Quienes cuentan con menos de 36 años (51,1%), las que no tienen estudios (50%) y las mujeres (50,4%).

La cuarta parte de las personas trabajadoras han recibido formación en los últimos 12 meses

En relación a las personas que sí han participado en formación continua alguna vez, el 46,9% han recibido formación durante el último año, lo cual suponen el 26,5% del total. Podemos estimar, por lo tanto, que **alrededor de una de cada cuatro personas trabajadoras reciben formación con cierta frecuencia**. Quienes más han recibido formación, a lo largo de los últimos doce meses, han sido estos colectivos: servicios de alojamiento (73,3% respecto al total que ha participado en formación), personas de empresas de más de 20 trabajadores (62,5%), personas trabajadoras de Bizkaia (55,4%), personas con grado universitario, equivalentes o superiores (52,8%) y personas entre 36 y 55 años (52,1%).

No hay que olvidar que las empresas con más de 20 trabajadores / as son los que más cuentan con planes de formación detallados o elaborados y esto también explica en buena medida la eficacia en la promoción o apoyo a la formación.

Por otro lado, hay que considerar que **la mayoría de las personas trabajadoras sí están interesadas en recibir formación**. Comprenden exactamente el 64,5% del total. Las más interesadas son las siguientes: Personas con formación hasta bachillerato o equivalente (80,0%), mujeres (70,2%), personas con entre 36 y 55 años (69,5%), empresas de más de 20 trabajadores y trabajadoras (67,9%) y personas trabajadoras de Bizkaia (66,0%).

Casi dos de cada tres personas trabajadoras están interesadas en recibir formación

Que las personas entre 36 y 55 años sean el colectivo de edad que más ha participado en formación durante el último año y sea el que tiene también más interés en recibir formación responde, en buena parte, a una doble razón (tal y como el trabajo de campo ha constatado): Parte de las personas de más de 55 años están pensando en retirarse de la vida laboral y un grupo de las personas jóvenes están buscando trabajo fuera del sector o prevén hacerlo a corto y medio plazo.

EXPERIENCIA E INTERÉS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS POR PARTICIPAR EN FORMACIÓN, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, EMPLEO, SEXO, EDAD, ESTUDIOS Y TERRITORIO HISTÓRICO (%)

Variable	Indicador	Personas que han recibido formación continua	Personas que no han recibido formación continua	Personas que han recibido formación durante el último año*	Tienen interés en recibir formación los próximos años
Actividad económica	Servicios de alojamiento	65,20%	34,80%	73,30%	65,20%
	Servicios de comida y bebida	55,80%	44,20%	43,80%	64,40%
Empleo	Entre 1 y 10 trabajadores	52,6%	47,40%	37,7%	62,90%

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Variable	Indicador	Personas que han recibido formación continua	Personas que no han recibido formación continua	Personas que han recibido formación durante el último año*	Tienen interés en recibir formación los próximos años
	Entre 11 y 20 trabajadores	62,3%	37,70%	50,0%	65,10%
	Más de 20 trabajadores	57,1%	42,90%	62,5%	67,90%
Sexo	Mujer	49,6%	50,40%	49,2%	70,20%
	Hombre	61,9%	38,10%	42,5%	60,20%
Edad	Menos de 36 años	48,9%	51,10%	43,2%	63,30%
	Entre 36 y 55 años	57,0%	43,00%	52,1%	69,50%
	Más de 55 años	72,7%	27,30%	33,3%	51,50%
Estudios	Sin estudios	50,0%	50,00%	33,3%	50,00%
	ESO o equivalente	57,7%	42,30%	40,0%	65,40%
	Formación Profesional	55,1%	44,90%	46,5%	59,00%
	Bachillerato o equivalente	55,6%	44,40%	52,0%	80,00%
	Grado universitario, equivalentes o superiores	58,1%	41,90%	52,8%	64,50%
Territorio histórico	Alava	63,9%	36,10%	47,8%	61,10%
	Bizkaia	51,4%	48,60%	55,4%	66,00%
	Gipuzkoa	63,2%	36,80%	33,3%	63,20%
Total		56,6%	43,40%	46,9%	64,5%

*Responden las personas que han recibido previamente formación

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Distinguiendo por **tipo de puesto de trabajo de trabajo** podemos deducir lo siguiente, en el caso de los servicios de comida y bebida:

- La **mayor parte de las personas trabajadoras**, vinculadas a todas las áreas profesionales consideradas, **han recibido formación**. Las que más han sido las responsables de establecimientos (61,8%) y las que trabajan en cocina (56,7%).
- Son las **personas que trabajan en barra o sala (camareros / as, barmans, etc.)** aquellas que menos han recibido formación, incluyendo el último año.
- El 64,4% de las personas trabajadoras tienen **interés en recibir formación** durante los próximos años. Son mayoría en todas las áreas profesionales.

EXPERIENCIA E INTERÉS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS POR PARTICIPAR EN FORMACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE COMIDA Y BEBIDA (%)

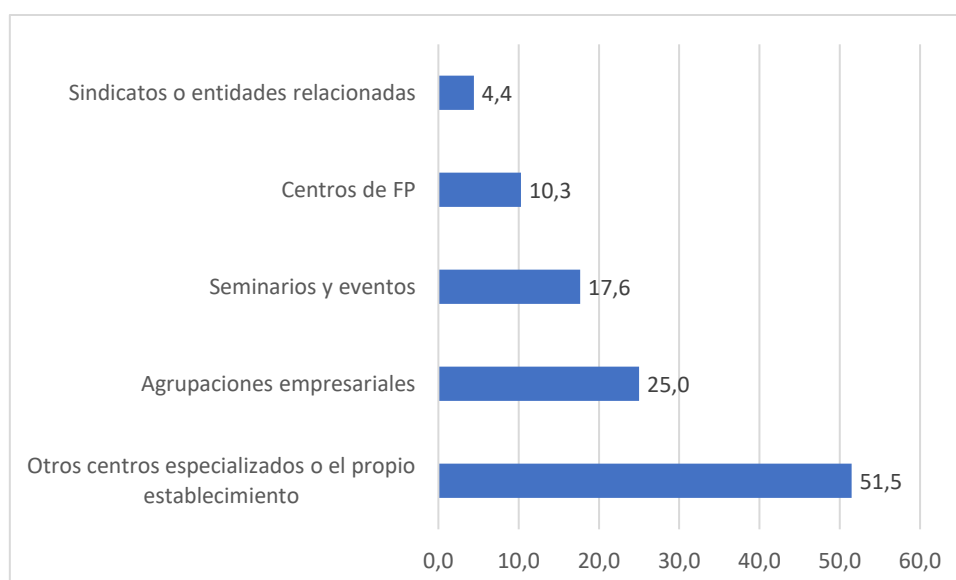
Tipo de establecimiento	Personas que han recibido formación	Personas que no han recibido formación continua	Personas que han recibido formación durante el último año*	Tienen interés en recibir formación los próximos años
Responsable de establecimiento	61,80%	38,2%	47,30%	61,80%
Profesionales de cocina	56,70%	43,3%	47,10%	63,30%
Profesionales de barra / sala (camareros / as, barmans, etc.)	50,5%	38,2%	37,30%	64,40%
Otros profesionales	53,80%	43,3%	57,10%	84,60%
Total	55,80%	44,2%	43,80%	64,40%

*Responden las personas que han recibido previamente formación

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Las personas que han recibido formación, durante el último año, lo han hecho a través de una **variedad de centros / espacios de formación o entidades promotoras**: Otros centros especializados o el propio establecimiento (51,5%), agrupaciones empresariales (25%), seminarios y eventos (17,6%), centros de FP (10,3%) y sindicatos o entidades relacionadas (4,4%).

TIPO DE CENTROS O ESPACIOS QUE HAN PROMOVIDO LA FORMACIÓN EN LA QUE LAS PERSONAS TRABAJADORAS HAN PARTICIPADO (%)* (Respuesta múltiple)



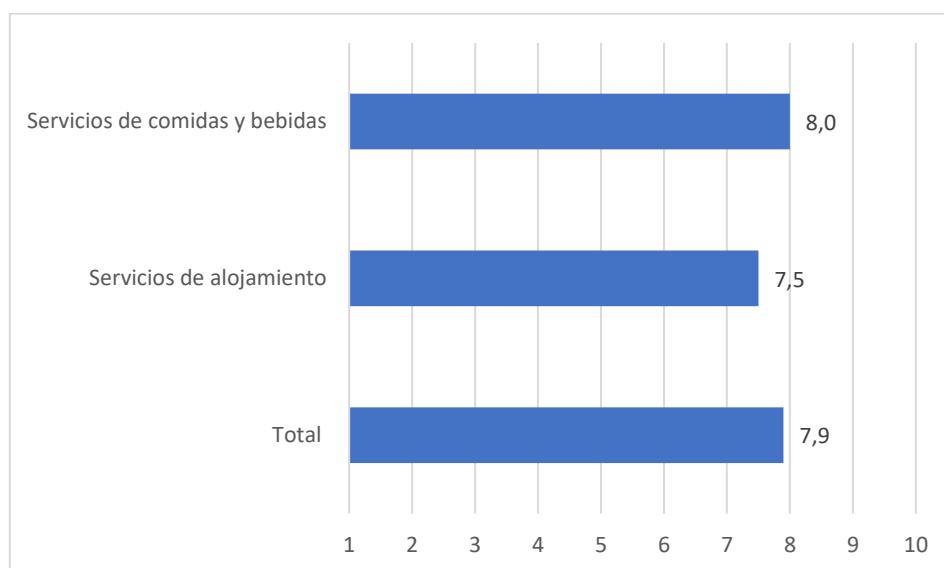
*Responden las personas que han recibido formación durante los 12 últimos meses

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Como dato positivo, hay que añadir que las personas que han participado en formación durante los últimos 12 meses tienden a valorarla bastante favorablemente. En una escala del 1 al 10, siendo 1 Muy negativa y 10 Muy positiva, **la valoración media es de 7,9** (8 en Servicios de comidas y bebidas y 7,5 en Alojamiento).

Las personas trabajadoras tienden a estar **satisfechas con la formación recibida: 7,9 de puntuación media.**

VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN EN LA QUE LAS PERSONAS TRABAJADORAS HAN PARTICIPADO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO (%)



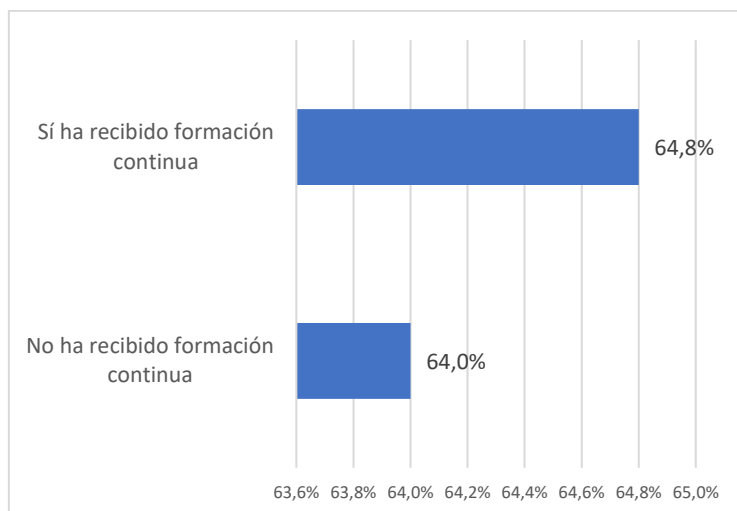
*Responden las personas que han recibido formación durante los 12 últimos meses

** Escala de valoración del 1 al 10, siendo 1 muy negativo y 10 muy positivo.

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

El **nivel de satisfacción** obtenido en la formación previamente recibida es un motivo que impulsa a las personas trabajadoras a participar nuevamente en cursos. Si bien también es cierto que, a la luz de los datos de la encuesta, el haber participado o no en formación no es un factor que condicione significativamente el tener interés en ello. Son el 64,8% frente al 64% que no ha participado, tal y como el siguiente gráfico recoge.

INTERÉS EN PARTICIPAR EN FORMACIÓN SEGÚN HABER RECIBIDO O NO FORMACIÓN CONTINUA (%)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

De todos modos, es un aspecto muy positivo que personas que no han participado nunca en formación continua sí tengan interés en ello. Es necesario, por lo tanto, **redoblar esfuerzos por hacer realidad, en este muy importante colectivo de personas trabajadoras, acciones formativas ajustadas.**

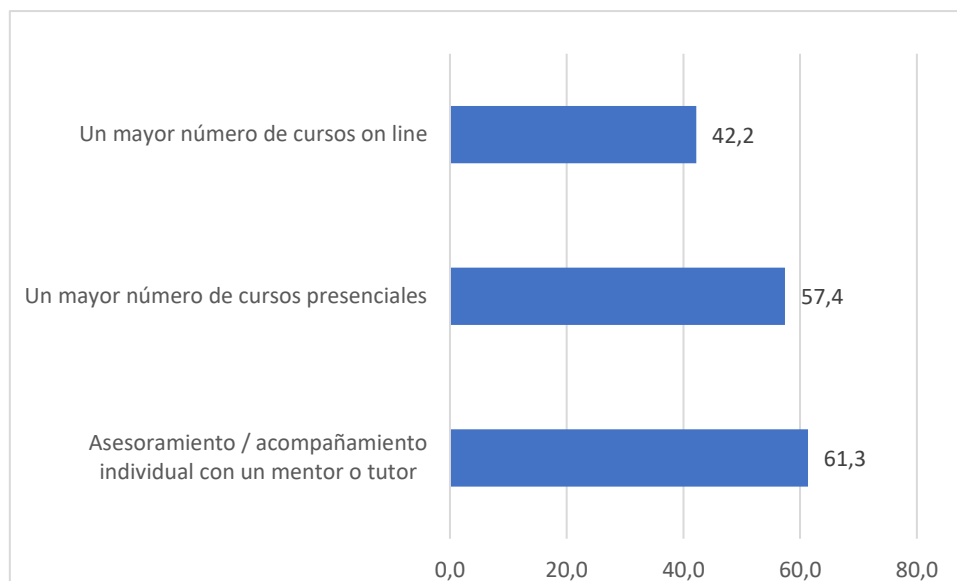
El **64%** de las **personas trabajadoras**, que no han recibido formación, tienen interés en ello.

Otra cuestión a resaltar es que las personas encuestadas **demandan una variedad de modalidades formativas**, en particular la formación presencial o aquella que cuente con un asesoramiento y acompañamiento cercano:

- Asesoramiento / acompañamiento individual con un mentor o tutor: 61,3%.
- Un mayor número de cursos presenciales: 57,4%.
- Un mayor número de cursos on line: 42,2%.

Esto puede entrever que un **plan de formación** que combine diversas modalidades es susceptible de lograr la participación del conjunto de los colectivos de personas trabajadoras del sector hostelero. La **formación presencial** se percibe sobre todo como **más práctica y amena**, más aún si está también acompañada por **tutores o mentores**. Los **cursos on line** tienen la ventaja clara de permitir combinar el horario de trabajo con la formación y es también cada vez más habitual que sea más práctica e interactiva.

TIPO DE MODALIDAD DE FORMACIÓN DEMANDADA (%) (Respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Ahora bien, existen una serie de **barreras que dificultan la participación en formación** de las personas trabajadoras del sector hostelero. En síntesis, podemos señalar las siguientes barreras:

- **Dificultad para combinar los horarios de trabajo y los horarios de cursos.** Los horarios de trabajo muchas veces son vespertinos o pueden variar de un día a otro y, por lo tanto, obstaculizar el acceso a cursos o el finalizarlos. También este tipo de dificultades inciden en que la formación dual no llegue todavía a ponerse en valor o consolidarse suficientemente en la cadena de valor hostelera.³⁴ De ahí que los cursos de formación on line sean una alternativa que conviene seguir potenciando y aprovechando.
- **Dificultades económicas de los establecimientos hosteleros más pequeños para invertir en formación.** Las cuantías económicas proporcionadas por el sistema de bonificaciones son escasas y les limita, en definitiva, en la organización de acciones formativas. Una parte bastante relevante de las personas trabajadoras de estos establecimientos hosteleros participan en cursos promovidos por los agentes sociales (tanto sindicatos como agrupaciones empresariales) y subvencionados al 100% por Lanbide. Además, hay que indicar que algunos convenios colectivos han previsto cantidades económicas concretas para facilitar el acceso a cursos de personas trabajadoras.
- **Falta de sensibilización de parte del empresariado y del colectivo de personas trabajadoras por participar en formación.** Aunque existe cada vez mayor concienciación al respecto todavía es necesario hacer hincapié en este punto crítico.
- **Falta de familiarización de parte de las personas trabajadoras con la participación en cursos.** Algunos grupos de personas trabajadoras acceden al sector sin una experiencia significativa en materia de formación en cualquier tipo de área de conocimiento, al menos durante los años previos, y esto también les hace mostrarse en ocasiones desinteresadas o poco dispuestas a participar en actividades de aprendizaje, principalmente en cursos.

³⁴ Alium, *Diagnóstico cualitativo del sector de hostelería en Euskadi*. 2T/2022, Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (Gobierno Vasco).

- **Dificultades de desplazamiento a los cursos.** Esta es una brecha que afecta a las personas trabajadoras que residen en zonas rurales o periféricas a las ciudades. Teniendo en cuenta ya las dificultades de compatibilizar horarios, los desplazamientos a largas o incluso distancias de tamaño mediano constituyen una barrera no fácil de superar.

Teniendo en cuenta lo apuntado podemos también señalar, a continuación, otros aspectos que caracterizan a la **cultura de formación en el sector hostelero**:

- **Existe una mayor concienciación por la relevancia que la formación y el aprendizaje permanente están llamados a adquirir en el sector hostelero.** A pesar del camino que queda pendiente de recorrer, son cada vez más las personas empresarias y trabajadoras que comparten que el formarse es un imperativo para la mejora continua y el desarrollo de estrategias de diferenciación.³⁵
- **Son fundamentalmente los establecimientos hosteleros de tamaño mediano y grande los que tienen planes de formación formalizados.** Los establecimientos hosteleros de mayor tamaño, pertenecientes por ejemplo a cadenas, son los que más cuentan con áreas y profesionales especializados en recursos humanos y formación. Por este motivo son los que, con cierta periodicidad, elaboran estudios de necesidades de formación de sus personas trabajadoras y a partir de ellos diseñan sus **propios planes de formación** que habitualmente financian sobre todo con **fondos propios y con el apoyo del sistema de bonificaciones**. No rara vez las personas formadoras son profesionales veteranos, expertos o especializados que forman parte de la plantilla del establecimiento, la cadena o el grupo empresarial.
- **Es frecuente y muchas veces eficaz la formación sobre el puesto de trabajo.** Las personas más veteranas o con más experiencia, o los responsables de los equipos o de los establecimientos, son las que a menudo forman a las personas que se incorporan al puesto de trabajo. Ha sido el procedimiento más tradicional y que continúa siendo muy bien valorado. Hay que tener en cuenta que, debido al relativamente alto volumen de oferta de empleo, todavía hay personas que se incorporan al puesto de trabajo sin formación acreditada o experiencia laboral previa, en especial en actividades de barra y sala. Estas personas requieren necesariamente algún tipo de “learning by doing”, aunque sea a nivel básico. Al hilo de esto cabe recordar que, hace unos años, se ha suprimido la normativa que obligaba a que las personas que se incorporaban al sector tuvieran previo acceso y acreditación en cursos especializados en manipulación de alimentos. Por lo tanto, puede concluirse que una persona puede incorporarse al sector ya sin ninguna certificación formativa.
- **Predominio de la formación presencial en el sector hostelero, si bien el e learning se abre paso.** Esto también es habitual en el caso del conjunto de los sectores económicos. Es atribuido, en buena medida, a que la formación en el sector hostelero, sobre todo vinculada a las competencias más específicas, requiere ser fundamentalmente práctica. Ahora bien, los nuevos desarrollos tecnológicos y pedagógicos están facilitando la creación de espacios de aprendizaje prácticos, por medio de la modalidad on line, que están siendo cada vez más eficaces y eficientes, por medio de videos, simulaciones, demostraciones, ejercicios, etc.
- **Consolidación de itinerarios formativos individualizados.** Por iniciativa de los establecimientos hosteleros o de las personas trabajadoras, o por ambos, es cada vez más habitual que se elaboren y se recorran itinerarios formativos individualizados, constituidos por especialidades formativas, módulos formativos de los certificados profesionales u otras acciones formativas (formales o no formales). Cada vez más veces son los propios establecimientos hosteleros son los que elaboran también itinerarios formativos de entrada para las personas trabajadoras que carecen previamente de formación básica: Estos

³⁵ Alium, *Diagnóstico cualitativo del sector de hostelería en Euskadi*. 2T/2022, Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (Gobierno Vasco).

itinerarios incluyen, por ejemplo, las acciones de riesgos laborales, alérgenos y manipulación de alimentos. Los itinerarios formativos de desarrollo y promoción profesional son menos frecuentes que los de entrada, pero se van también abriendo paso. El Plan de formación que vamos a elaborar va en esta misma línea.

- **En algunas localidades, en donde la actividad hostelera tiene un mayor empuje, se han desarrollado programas de capacitación / especialización a fin de facilitar una rápida incorporación de personas, sobre todo jóvenes, al empleo hostelero.** Es el caso, por ejemplo en el verano de 2023, de la iniciativa liderada por Zurekin Asociación de Hosteleros de Zarautz con el apoyo del Ayuntamiento de la localidad, en la que un grupo de alrededor de 20 personas fueron capacitadas a través de píldoras formativas y acto seguido contratadas en establecimientos del municipio.
- **Existe una mayor demanda de cursos vinculados al área de cocina que de cursos vinculados a sala y barra.** Esto también viene influido por la difusión y el éxito de algunos programas televisivos (Master Chef, etc.).³⁶
- **Existencia de programas de formación de personas directivas en cadenas hoteleras.** Por ejemplo, en el grupo Barceló, existe un plan de formación a nivel de toda la compañía, estandarizado e implementado a través por ejemplo de píldoras formativas. Este plan de formación a nivel general se compagina con otro, en cada uno de los hoteles, que está más ajustado a los perfiles profesionales y necesidades de cualificación más propias de cada establecimiento en concreto y es, además, organizado a través de los cuadros directivos de los departamentos. Al mismo tiempo, las cadenas de los establecimientos de restauración también combinan un plan de formación a nivel general con otro más específico para cada local.
- **La evaluación de los cursos se limita al ámbito de los procesos formativos, no se evalúan los resultados y el impacto.** Lo habitual es que, una vez finalizado un curso, las evaluaciones se limiten a cumplimentar cuestionarios de satisfacción.

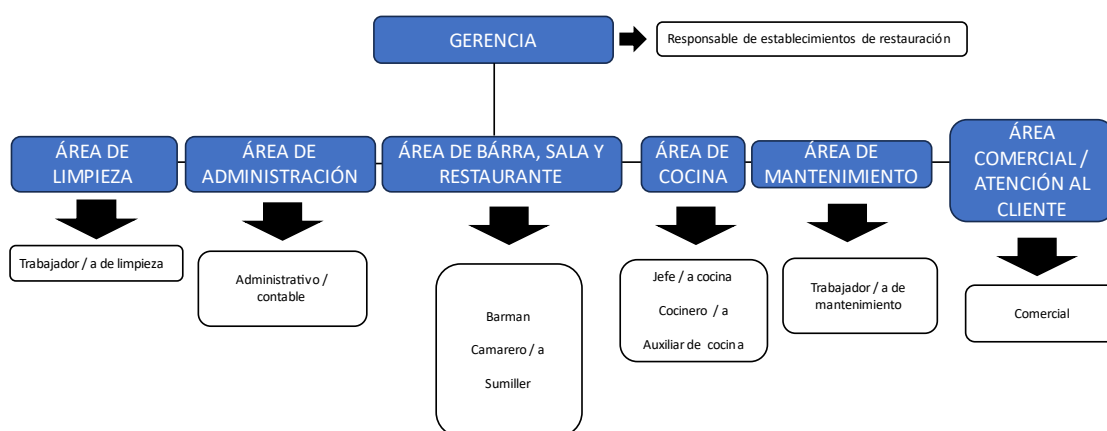
4.2. ORGANIGRAMA GENÉRICO DEL SECTOR

El primer acercamiento a la estructura organizativa va a consistir en diseñar un organigrama genérico, por cada uno de los dos segmentos de actividad y vinculado a establecimientos de tamaño medio - grande, que permita visualizar los principales perfiles profesionales de la actividad hostelera, tanto específicos como transversales o relacionados con otros sectores. Estos organigramas, tal y como puede observarse, diferencian **jerarquías** y **unidades funcionales**.

³⁶ Íbidem.

El **organigrama** que hemos trazado, referido a los **servicios de establecimientos de comidas y bebidas**, ha incluido las siguientes áreas: **gerencia, área de limpieza, área de administración, área de barra, sala y restaurante, área de cocina, área de mantenimiento y área comercial / atención al cliente**. Los perfiles profesionales vinculados a estas áreas son los siguientes: Responsable de establecimiento de restauración, Trabajador / a de limpieza, Administrativo / contable, Barman, Camarero / a, Sumiller, Jefe / a de cocina, Cocinero / a, Auxiliar de cocina, Trabajador / a de mantenimiento y Comercial.

SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS



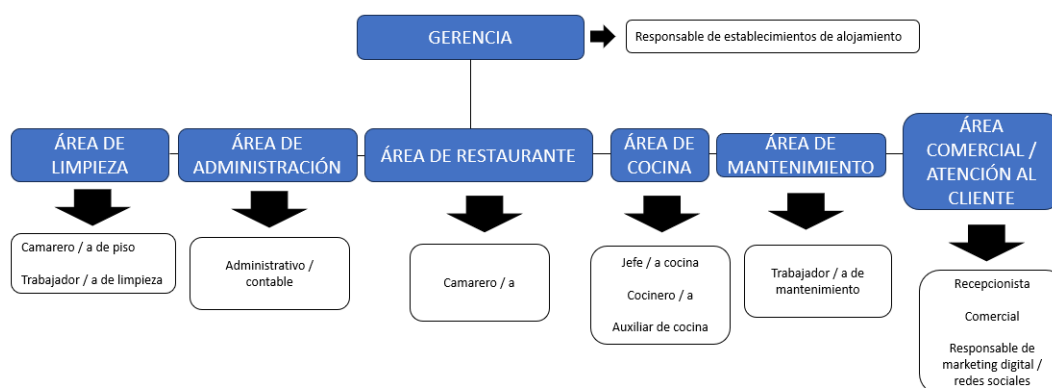
No obstante, los perfiles profesionales más comunes son los de Barman, Camarero / a, Jefe / a de cocina, Cocinero / a y Auxiliar de cocina. Los Responsables de establecimientos de restauración, en aquellos de menor tamaño, pueden desempeñar, asimismo, diversas tareas: Barman, Camarero / a, Jefe / a de cocina, Cocinero / a, etc.

Por otra parte, el **organigrama** que hemos dibujado de los **servicios de alojamiento** incluye, por otro lado, estas áreas: gerencia, área de limpieza, área de administración, área de restaurante, área de cocina, área de mantenimiento y área comercial / atención al cliente. Los perfiles profesionales asociados son: Responsable de establecimiento de alojamiento, Camarero / a de piso, Trabajador / a de limpieza, Administrativo / contable, Camarero / a, Jefe / a de cocina, Cocinero / a, Auxiliar de cocina, Trabajador / a de mantenimiento, Recepcionista, Comercial y Responsable de marketing digital / redes sociales. Las personas que trabajan en el área de limpieza pertenecen a menudo a la plantilla de empresas que son subcontratadas por los alojamientos.

Tal y como puede observarse, gran parte de los perfiles profesionales son comunes a ambos segmentos.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

SERVICIOS DE ALOJAMIENTO



Otra cuestión significativa es que **tres de los perfiles profesionales específicos del sector hostelero**, exactamente (según Clasificación Nacional de Ocupaciones – CNO) 5120 Camareros asalariados, 5110 Cocineros asalariados y 9310 Ayudantes de cocina, se tienden a contar entre los que suman mayor número de contratos. En 2021, superándose ya la pandemia, han comprendido, en total, **68.920 contratos y han supuesto el 7 – 10% del número total**. Tal y como la tabla siguiente refleja, la **tasa de mujeres contratadas** en tales ocupaciones es, con claridad, mayoritaria y la **tasa de personas contratadas de menos de 30 años** es también muy importante.³⁷

Las contrataciones están vinculadas sobre todo a los siguientes perfiles profesionales: **5120 Camareros asalariados, 5110 Cocineros asalariados y 9310 Ayudantes de cocina.**

OCUPACIONES CON MÁS CONTRATOS POR TIPO DE PUESTO DE TRABAJO EN EL SECTOR HOSTELERO (2021)

ALAVA				
Ocupación	Total contratos	% total contratos	Tasa de mujeres	Tasa menor de 30 años
5120 Camareros asalariados	9.789	5,77	62,72	52,19
5110 Cocineros asalariados	1.658	0,98	53,14	26,84
9310 Ayudantes de cocina	1.573	0,93	61,09	36,94
Total	13.020	7,7	59,0 (media de las tres ocupaciones)	38,7 (media de las tres ocupaciones)
BIZKAIA				
Ocupación	Total contratos	% total contratos	Tasa de mujeres	Tasa menor de 30 años

³⁷ SEPE – Observatorio de las Ocupaciones (2022), *Informe del Mercado de Trabajo de Bizkaia. Datos 2021 de Bizkaia*, SEPE – Observatorio de las Ocupaciones (2022), *Informe del Mercado de Trabajo de Bizkaia. Datos 2021 de Gipuzkoa*, SEPE – Observatorio de las Ocupaciones (2022), *Informe del Mercado de Trabajo de Bizkaia. Datos 2021 de Álava*.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

5120 Camareros asalariados	21.332	4,92	55,54	49,35
5110 Cocineros asalariados	5.960	1,37	40,3	18,96
9310 Ayudantes de cocina	3.363	0,78	57,75	29,68
Total	30.655	7,1	51,2 (media de las tres ocupaciones)	32,7 (media de las tres ocupaciones)
GIPUZKOA				
Ocupación	Total contratos	% total contratos	Tasa de mujeres	Tasa menor de 30 años
5120 Camareros asalariados	17.994	6,97	59,49	52,28
5110 Cocineros asalariados	4.640	1,80	50,30	24,76
9310 Ayudantes de cocina	2.611	1,01	53,62	43,28
Total	25.245	9,8	54,5 (media de las tres ocupaciones)	40,1 (media de las tres ocupaciones)

Fuente: SEPE – Observatorio de las Ocupaciones (2022), *Informe del Mercado de Trabajo de Bizkaia. Datos 2021 de Bizkaia*, SEPE – Observatorio de las Ocupaciones (2022), *Informe del Mercado de Trabajo de Bizkaia. Datos 2021 de Gipuzkoa*, SEPE – Observatorio de las Ocupaciones (2022), *Informe del Mercado de Trabajo de Bizkaia. Datos 2021 de Álava*.

4.3. FICHAS DE PERFILES PROFESIONALES ESPECÍFICOS

En las páginas siguientes vamos a presentar una relación de los principales perfiles profesionales específicos del sector hostelero. Son los siguientes:

- Responsable de establecimientos de alojamiento (hoteles, pensiones, etc.).
- Responsable de establecimientos de restauración (bares, cafeterías, restaurantes, etc.).
- Jefe / a de cocina.
- Cocinero / a.
- Auxiliar de cocina.
- Barman.
- Camareros / as.
- Recepcionista de hotel.
- Camarero / a de piso.

Hemos elaborado unas fichas que han incluido la siguiente información por cada uno de estos perfiles:

- Denominación.
- Clasificación Nacional de Ocupaciones.
- Área funcional.
- Objetivos.
- Principales tareas.
- Principales competencias.
- Áreas vinculadas a nuevas competencias.
- Situación de la ocupación.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

▪ **Observaciones.**

FICHA 1	
Denominación	Responsable de establecimientos de alojamiento (hoteles, pensiones, etc.)
Clasificación Nacional de Ocupaciones	1411 Directores y gerentes de hoteles 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento
Área funcional	Gerencia
Objetivos	Planificar, organizar y dirigir las operaciones de alojamiento para proporcionar, de modo eficaz y siguiendo criterios de calidad, alojamiento a los huéspedes y otros servicios.
Principales tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y supervisar las actividades de reserva, recepción, servicio de habitaciones y limpieza. ▪ Supervisar las medidas de seguridad y el mantenimiento de jardines y propiedades. ▪ Observar las leyes y reglamentos sobre bebidas alcohólicas, juegos y otras leyes y reglamentos. ▪ Evaluar y revisar la satisfacción del cliente. ▪ Supervisar las actividades de contabilidad y compras. ▪ Realizar la presupuestación del establecimiento. ▪ Controlar la selección, formación y supervisión del personal. ▪ Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo. ▪ Proporcionar a los huéspedes información turística local y organizar excursiones y transporte. ▪ Formular y gestionar actividades innovadoras.
Principales competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de hoteles ▪ Liderazgo de equipos ▪ Relaciones públicas ▪ Euskera / Inglés
Áreas vinculadas a nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tendencias en gestión hostelera. ▪ Conocimiento del know – how del negocio. ▪ Manejo de nuevos softwares en gestión hostelera. ▪ Marketing digital y gestión de redes sociales. ▪ Gestión sostenible de establecimientos.
Situación de la ocupación	Estable
Observaciones	En los establecimientos de mayor tamaño se tiende a requerir estudios universitarios especializados (grado de turismo y / o postgrado de especialización en gestión hotelera).

*Fuente principal: ESCO

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

FICHA 2	
Denominación	Responsable de establecimientos de restauración (bares, cafeterías, restaurantes, etc.)
Clasificación Nacional de Ocupaciones	1421 Directores y gerentes de restaurantes 1422 Directores y gerentes de bares, cafeterías y similares 1429 Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de restauración
Área funcional	Gerencia
Objetivos	Planificar, organizar y dirigir las operaciones vinculadas a servicios de restauración, a fin de ofrecer servicios de calidad conforme a las demandas y expectativas de los diferentes grupos de clientes.
Principales tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y supervisar las actividades del establecimiento. ▪ Observar las leyes y reglamentos sobre bebidas alcohólicas, juegos y otras leyes y reglamentos. ▪ Evaluar y revisar la satisfacción del cliente. ▪ Supervisar las actividades de contabilidad y compras. ▪ Realizar la presupuestación del establecimiento. ▪ Controlar la selección, formación y supervisión del personal. ▪ Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo. ▪ Formular y gestionar actividades innovadoras.
Principales áreas de competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de establecimientos. ▪ Conocimiento del know – how del negocio. ▪ Liderazgo de equipos ▪ Relaciones públicas ▪ Euskera / Inglés
Áreas de nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tendencias en gestión de actividades de restauración. ▪ Manejo de nuevos softwares en gestión de servicios de bebida y comida. ▪ Marketing digital y gestión de redes sociales. ▪ Gestión sostenible de establecimientos.
Situación de la ocupación	Estable
Observaciones	No existe una formación curricular específica, si bien cada vez más se exige haber cursado programas / cursos especializados y contar con experiencia laboral previa en el sector.

*Fuente principal: ESCO

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

FICHA 3	
Denominación	Jefe / a de cocina
Clasificación Nacional de Ocupaciones	3734 Chefs
Área funcional	Cocina
Objetivos	Gestionar las operaciones, instalaciones y los recursos humanos de la cocina, dirigiendo, supervisando y acompañando cómo se preparan y sirven los alimentos.
Principales tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar las operaciones y el equipo humano de cocina. ▪ Establecer y garantizar el cumplimiento de los controles de calidad, trazabilidad y seguridad alimentaria. ▪ Asegurar el mantenimiento de los equipos e instalaciones de la cocina. ▪ Controlar los gastos de cocina y organizar compras. ▪ Fijar la carta / menú, incluyendo los precios. ▪ Recopilar recetas. ▪ Usar técnicas de preparación de alimentos, de cocina y de acabado culinario, entre otras. ▪ Asistir a clientes y gestionar, en su caso, las reclamaciones. ▪ Garantizar y mantener un entorno laboral seguro e higiénico. ▪ Supervisar y formar al equipo de cocina.
Principales áreas de competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas culinarias ▪ Gastronomía y nutrición.
Áreas de nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tendencias gastronómicas. ▪ Gastronomía local / nacional / internacional (vasca, italiana, japonesa, tailandesa, etc.). ▪ Tecnologías eficientes en el uso de los recursos. ▪ Cocina digital. ▪ Aprovechamiento de residuos / desperdicios y economía circular.
Situación de la ocupación	Estable
Observaciones	<p>El Jefe / a de cocina requerirá principalmente el título de Técnico en Cocina y Gastronomía (Nivel 2 y vinculado a la cualificación HOT093_2. Cocina), si bien tiende a ser requerida experiencia laboral previa.</p> <p>De hecho, todavía en el sector trabajan profesionales en este puesto de trabajo que no cuentan con formación acreditada, ya que han acumulado anteriormente conocimientos y otras competencias especializadas a través fundamentalmente de la experiencia laboral.</p>

*Fuente principal: ESCO

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

FICHA 4	
Denominación	Cocinero / a
Clasificación Nacional de Ocupaciones	5000 Camareros y cocineros propietarios 5110 Cocineros asalariados
Objetivos	Preparar alimentos en colaboración con el resto del equipo del establecimiento y bajo la supervisión del Jefe / a de cocina.
Principales tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar comidas, preparar y cocinar alimentos. ▪ Planificar, supervisar y coordinar el trabajo de quienes trabajan como ayudantes de cocina. ▪ Comprobar la calidad de los alimentos. ▪ Pesar, medir y mezclar ingredientes según recetas y criterio personal. ▪ Regular la temperatura de hornos, parrillas, asadores y otros equipos de cocina. ▪ Operar equipos de cocina.
Principales áreas de competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas culinarias ▪ Gastronomía y nutrición.
Áreas de nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tendencias gastronómicas. ▪ Gastronomía local / nacional / internacional (vasca, italiana, japonesa, tailandesa, etc.) ▪ Tecnologías eficientes en el uso de los recursos. ▪ Cocina digital. ▪ Aprovechamiento de residuos / desperdicios y economía circular.
Observaciones	El Cocinero / a requerirá principalmente el título de Técnico en Cocina y Gastronomía (Nivel 2 y vinculado a la cualificación HOT093_2. Cocina). No obstante, todavía en el sector trabajan buen número de profesionales en este puesto de trabajo que no cuentan con formación acreditada, ya que han acumulado conocimientos y otras competencias a través fundamentalmente de la experiencia laboral.

*Fuente principal: ESCO

FICHA 5	
Denominación	Auxiliar de cocina
Clasificación Nacional de Ocupaciones	9310 Ayudantes de cocina 9320 Preparadores de comidas rápidas
Objetivos	Apoyar en el desarrollo de las operaciones de cocina, bajo la supervisión de los cocineros / as y / o el Jefe / a de cocina.
Principales tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar platos sencillos o de comida rápida. ▪ Realizar otras operaciones de cocina sencillas.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener la cocina limpia y ordenada fregando los platos, limpiando las superficies y los equipos, etc. ▪ Regular la temperatura de hornos, parrillas, asadores y otros equipos de cocina. ▪ Operar equipos de cocina.
Principales áreas de competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas culinarias
Áreas de nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologías eficientes en el uso de los recursos. ▪ Cocina digital. ▪ Aprovechamiento de residuos / desperdicios y economía circular.
Situación de la ocupación	Estable
Observaciones	Por lo general, el auxiliar de cocina no requiere una formación curricular específica. Muchas veces tampoco se exige experiencia laboral previa.

*Fuente principal: ESCO

FICHA 6	
Denominación	Barman
Clasificación Nacional de Ocupaciones	5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados
Área funcional	Área de barra, sala y restaurante
Objetivos	Servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas a petición de los clientes de un bar o de un establecimiento que ofrezca este servicio.
Tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender a clientes, preparar y servir bebidas. ▪ Aplicar las leyes sobre el consumo de alcohol. ▪ Preparar y presentar el menú de bebidas. ▪ Estimar la provisión de bebidas y hacer los cálculos de compra correspondientes.
Principales competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación de bebidas. ▪ Habilidades sociales (atención al cliente, la resolución de conflictos, el control del estrés, comunicación, etc.) ▪ Euskera / Inglés
Nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tendencias en preparación de bebidas. ▪ Nuevas tendencias en enología, cartas de vino, etc
Situación de la ocupación	Estable
Observaciones	No existe una formación curricular específica que se tienda a demandar, si bien cada vez más se exige haber cursado programas / cursos especializados y contar con experiencia laboral previa en el sector.

*Fuente principal: ESCO

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

FICHA 7	
Denominación	Camareros / as
Clasificación Nacional de Ocupaciones	5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados
Objetivos	Atender a los clientes, preparar las mesas, servir comidas y bebidas y cobrar.
Principales tareas*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poner la mesa y la mantelería, cubertería, vajilla, etc. ▪ Saludar a clientes, presentarles el menú y lista de bebidas. ▪ Asesorar sobre la elección de alimentos y bebidas. ▪ Tomar pedidos de alimentos y bebidas y pasar pedidos al personal de la cocina ▪ Servir alimentos y bebidas a los clientes en las mesas. ▪ Recoger las mesas y devolver los platos y cubiertos a la cocina. ▪ Presentar facturas, aceptar pagos y operar máquinas en los puntos de venta y cajas registradoras.
Principales áreas de competencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades sociales (atención al cliente, la resolución de conflictos, el control del estrés, comunicación, etc.). ▪ Cartas y tendencias en gastronomía y bebidas. ▪ Euskera / Inglés
Áreas de nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tendencias en gastronomía y bebidas.
Situación de la ocupación	Estable
Observaciones	No existe una formación curricular específica que se tienda a demandar, si bien cada vez más se exige haber cursado programas / cursos especializados y contar con experiencia laboral previa en el sector.

FICHA 8	
Denominación	Recepcionista de hotel
Clasificación Nacional de Ocupaciones	4422 Recepcionistas de hoteles
Área funcional	Área Comercial / Atención al cliente
Objetivos	Atender a los clientes, presencialmente, por teléfono o vía on line, dándoles la bienvenida y ofreciéndoles la información que precisan.
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar a clientes. ▪ Dar la bienvenida. ▪ Atender dudas, preguntas o reclamaciones. ▪ Gestionar reservas.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Principales competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades sociales (atención al cliente, la resolución de conflictos, el control del estrés, comunicación, etc.) ▪ Euskera / Inglés (puede valorarse también el manejo de otros idiomas, como el francés, alemán, italiano, etc.)
Nuevas competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de nuevos programas de software, vinculados sobre todo a gestión de habitaciones, reservas, facturas, incidencias (vinculadas sobre todo a mantenimiento), limpieza / acondicionamiento de habitaciones, redes sociales, calidad y reputación.
Situación de la ocupación	En transformación
Observaciones	<p>La formación curricular que se solicite depende del tipo de establecimiento. En los establecimientos hoteleros más grandes y sobre todo con mayor prestigio se tenderá a demandar profesionales titulados en ciclos formativos o en la universidad que, además, dominen varios idiomas.</p> <p>Las competencias digitales, asociadas a programas de software, son también cada vez más requeridas.</p>

FICHA 9		
Denominación	Camareros / as de piso	
Clasificación Nacional de Ocupaciones	9210 Camareros de piso	
Área funcional	Área de limpieza	
Objetivos	Limpiar y acondicionar las habitaciones.	
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpiar las habitaciones y otras instancias. ▪ Ordenar las habitaciones y otras instancias. ▪ Reabastecer las habitaciones (con productos de higiene, etc.). 	
Principales competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades sociales (atención al cliente, comunicación, etc.). ▪ Habilidades y manejo de utensilios de limpieza. 	
Nuevas competencias	Utilización de nuevos productos de limpieza Manejo de nueva maquinaria.	
Situación de la ocupación	Estable	
Observaciones	No tiende a requerirse una formación curricular determinada, a lo sumo haber cursado estudios obligatorios. Se valora, por ejemplo, que la persona candidata proporcione una carta de recomendaciones.	

FICHA 9	
	En ocasiones estas personas tienen contrato laboral en empresas que son subcontratadas por los establecimientos de alojamiento.

A tenor de lo aquí descrito, cabe señalar las siguientes consideraciones:

- Aunque existan **ciclos formativos y certificados profesionales** destinados a capacitar y especializar a buena parte de los perfiles profesionales específicos del sector, muchas veces los establecimientos hosteleros no los demandan. Es también debido, naturalmente, a que el número de personas tituladas no cubre el volumen de oferta continuada de puestos de trabajo que existe en el sector. Como consecuencia de esta realidad, en ocasiones los establecimientos hosteleros se ven obligados a contratar a personas sin formación curricular o sin experiencia laboral pero que, sin embargo, sí están motivadas, cuentan con disponibilidad horaria, son responsables y muestran buena capacidad de aprendizaje. A estas personas los establecimientos hosteleros les ofrecen un itinerario formativo o un acompañamiento continuado para que, en el tiempo más breve posible, vayan adquiriendo las competencias que precisan.
- Las **habilidades sociales**, adquieren en los perfiles profesionales del conjunto de las personas trabajadoras del sector hostelero, una relevancia cada vez mayor. Nos referimos a habilidades sociales como son las siguientes: atención al cliente, trabajo en equipo, resolución de conflictos, control del estrés, organización del trabajo, comunicación o liderazgo de equipos. Todas estas competencias están presentes y son exigibles, en mayor o menor medida, en el mapa ocupacional del sector hostelero.
- Otro grupo de competencias transversales cada vez más demandadas están vinculadas con el **aprendizaje de idiomas**, fundamentalmente con el fin de que las personas trabajadoras se puedan comunicar con los diferentes grupos de clientes en el idioma que precisan. Así pues, el **euskera**, principalmente en zonas euskaldunes, y el **inglés**, sobre todo en las localidades con mayor flujo de turistas extranjeros, son cada vez más solicitados. También cabe señalar la mayor importancia que el idioma **francés** está adquiriendo para los establecimientos hosteleros en las zonas más turísticas de Guipúzcoa (San Sebastián y otras localidades costeras principalmente).
- Como se ha visto, y ya parte terminar, tienen cada vez más notoriedad competencias vinculadas especialmente con la **transformación digital** y la **sostenibilidad**. Nos referimos a áreas de competencia como marketing digital, manejo de nuevos programas de software, aprovechamiento de residuos / desperdicios y economía circular, etc.
- El impulso de los **dispositivos de acreditación de competencias**, promovidas por instancias ligadas al Gobierno Vasco, es particularmente de importante en el sector hostelero, ya que son decenas de miles de personas trabajadoras las que no cuentan con una acreditación oficial que deje constancia de sus competencias.

Alineados sobre todo con los **procesos de transformación digital** que están teniendo lugar en el sector hostelero, están surgiendo **nuevos perfiles profesionales** que, en particular, serán contratados en los **establecimientos de mayor tamaño**, sobre todo en **cadena de restauración y alojamiento**.

Los **establecimientos de menor tamaño** previsiblemente contratarían los servicios que prestan tales perfiles. Hablamos, por lo tanto, de **perfiles profesionales** que al mismo tiempo serán demandados por los **proveedores tecnológicos o de comunicación y marketing** del sector hostelero.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

En este sentido, la siguiente tabla recoge **cuatro perfiles profesionales emergentes** susceptibles de ser más demandados, junto a sus objetivos y roles correspondientes y tipo de empresas que más los contratarían.

NUEVOS PERFILES PROFESIONALES VINCULADOS AL SECTOR HOSTELERO

Perfil profesional	Objetivos / Roles	Empresas que contratarían estos perfiles
Experto/a Tecnológico/a de Internet of Things para Sistemas de Pago Inteligentes	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que los pagos realizados mediante los diferentes dispositivos son seguros. Asegurar que la información transmitida en las comunicaciones resulta inaccesible para personas sin autorización, y para ello se dedica a realizar diferentes tipos de pruebas para comprobar que el sistema no tiene vulnerabilidades. 	Cadenas de restauración y alojamiento
Ingeniero/a de Inteligencia Artificial para Herramientas de Atención a Usuarios/as	<ul style="list-style-type: none"> Aterrizar los avances tecnológicos de inteligencia artificial para aplicarlos al sector público en sistemas que automaticen el trato directo con la ciudadanía y visitantes. Asegurarse de que la tecnología cumpla con lo requerido por la entidad y por los/las usuarios/as, especificando en detalle los requerimientos técnicos que el equipo desarrollador va a programar. Conceptualizar y definir el sistema inteligente que preste asistencia a terceros durante la realización de cualquier trámite o solicitud de información, haciendo necesarios también conocimientos de estos procesos. 	Cadenas de restauración y alojamiento
Experto/a en Análisis de Mercado con Inteligencia Artificial	<ul style="list-style-type: none"> Asistir a los equipos técnicos y funcionales durante el proceso de desarrollo de los sistemas inteligentes. Entender cómo se utiliza la inteligencia artificial para automatizar la minería de datos, para entender los avances del proyecto y aportar información pertinente en cada situación 	Cadenas de restauración y alojamiento
Gestor/a de Marketing Digital	<ul style="list-style-type: none"> Planificación, la puesta en marcha y el control del plan de marketing digital del ente gestor. Coordinar la creación de contenidos en diversos formatos, dirigir campañas de inbound marketing, aumentar la visibilidad del destino en medios online, supervisar los contenidos de las redes sociales y el seguimiento de las principales acciones y estrategias de la competencia. 	Cadenas de restauración y alojamiento

Fuente: Segittur & COTEC, *Empleos de futuro para ciudades y destinos turísticos inteligentes*.

https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2023/02/EMPLEOS-DE-FUTURO-PARA-CIUDADES-Y-DESTINOS-TURI%CC%81STICOS-INTELIGENTES_rev18123_.pdf

5. MAPA FORMATIVO

El mapa formativo va a incluir las áreas de necesidades de formación, los itinerarios formativos y el Plan de formación.

En primer lugar, hay que tener en cuenta que existen una serie de **factores** en buena parte **interrelacionados** que reclaman un **impulso a la ampliación y la actualización de competencias** dentro del sector:

- a) **Se requiere capacitar y especializar a miles de personas trabajadoras que se han incorporado recientemente al sector.**

Tal y como se ha señalado con anterioridad, en verano de 2023 más del 10% de los contratos que se llevaron a cabo se realizaron en el sector hostelero. El sector está dando cabida, de modo especial, a **colectivos de personas trabajadoras inmigrantes** (sobre todo provenientes de **América Latina**), muchas de ellas **jóvenes**. También es muy importante la **presencia de mujeres** dentro del sector.

De hecho, el alto volumen de nuevas contrataciones, en un **periodo expansivo de la actividad hostelera en Euskadi**, es una de las razones que están explicando el **importante crecimiento del empleo global** en esta Comunidad Autónoma. Sin embargo, muchas de estas nuevas personas trabajadoras cuentan con una **formación básica, por lo general poco especializada**.

El sector hostelero necesita, por lo tanto, **calificar a miles de personas trabajadoras**, entre los que se encuentran la mayor parte de quienes se han incorporado en los años recientes a este sector, por medio de itinerarios formativos ajustados.

- b) **La normalización de la actividad hostelera, en la parte final de la pandemia del COVID -19, han venido acompañada a menudo de nuevos proyectos que requieren ampliar y reajustar las competencias de las personas trabajadoras.**

Es decir, este **nuevo ciclo** está siendo aprovechado por parte de los establecimientos hosteleros para poner en marcha **iniciativas innovadoras** en distintas direcciones, tal y como se ha comentado con anterioridad: **1/ Proyectos de modernización de equipamientos 2/ Proyectos de digitalización 3/ Proyectos de calidad 4/ Proyectos de sostenibilidad.**

Estos **nuevos proyectos** requieren la **participación activa del conjunto de las personas trabajadoras del sector**, a través del despliegue de **nuevas competencias específicas y transversales**. Sin embargo, muchas veces es habitual que las personas trabajadoras carezcan de las competencias que precisan.

- c) **Aunque se han dado pasos importantes a favor de la profesionalización de las personas trabajadoras dentro del sector, a través del fortalecimiento y el reciclaje de sus competencias específicas y transversales, todavía es necesario avanzar en mayor medida en esta dirección.**

Hay personas trabajadoras que **muy rara vez o nunca participan en formación**, siendo muchas veces quienes más lo necesitan. Los resultados de la encuesta lo han evidenciado, tal y como hemos visto en páginas anteriores. Esto redundará en una menor productividad,

obstaculiza poner en marcha proyectos de mejora e innovación y desmotiva también a las personas trabajadoras.

La profesionalización de las personas trabajadoras del sector hostelero va inexorablemente también unida a la capacidad y a las posibilidades de las que las personas trabajadoras dispongan para **acopiar y poner en valor competencias sofisticadas** en un contexto en el que **el mercado de trabajo es cada vez más un mercado de competencias**.

Esto reclama una mayor implicación de las personas trabajadoras por participar en formación, pero también se exige una mayor involucración de los establecimientos y las empresas con consolidar una **cultura de formación y aprendizaje permanentes**.

A esto hay que añadir el esfuerzo continuado que los centros de formación han de desplegar por readecuar su oferta a las necesidades y posibilidades reales de participación de las personas trabajadoras.

- d) **Es necesario actualizar o proponer los itinerarios formativos de entrada en el sector y aquellos otros encaminados a la profesionalización y desarrollo de las personas trabajadoras.**

Aunque los **ciclos formativos de Formación Profesional** y los **certificados profesionales** establezcan **módulos e itinerarios formativos** que permitan especializar a las personas trabajadoras y facilitar su incorporación al sector, la mayor parte de quienes han trabajado en el sector no han participado en ellos.

La **alta oferta de empleo** en el sector está permitiendo durante los últimos años que jóvenes y otras personas sin experiencia se incorporen a esta actividad sin muchas dificultades y que, además, con frecuencia lo hagan sin experiencia previa o sin formación curricular acreditada. Ahora bien, esta situación es, sin embargo, la que conduce a que las carencias de cualificación sean fácilmente percibidas y es lo que reclama la necesidad de participar en itinerarios formativos.

Es necesario, por consiguiente, definir estos **itinerarios formativos con cursos de corta o media duración**, que complementen o generen sinergias con los certificados profesionales y los ciclos formativos existentes de mayor duración, a fin de **apoyar la incorporación de nuevas personas trabajadoras (sobre todo jóvenes) al sector**.

5.1. ÁREAS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN

El objetivo ha sido concretar las **áreas de necesidades de formación** del sector hostelero, a corto y mediano plazo, con el fin de avanzar en su superación por medio de acciones formativas ajustadas. Son los desequilibrios existentes entre los conocimientos, destrezas y / o actitudes que poseen las personas componentes de las empresas y los requeridos para garantizar su proyecto de futuro.

Las **áreas de necesidades de formación** constituyen la tipología de **competencias específicas o transversales** que son requeridas por los establecimientos hosteleros en la actualidad o a lo largo de los próximos años, conforme a las nuevas tendencias, a los retos o a los proyectos de cambio, mejora e innovación, y de las que, sin embargo, las personas trabajadoras carecen en la actualidad.

En suma, estas áreas de necesidades de formación conforman el **gap** o los **déficits de formación** existentes en las empresas hosteleras. Después, en el **Plan de Formación**, las áreas de necesidades de formación se traducirán a **cursos concretos**.

En la encuesta realizada se han concretado **seis áreas de formación** que se han desglosado en **28 sub áreas**. Las áreas han sido **Técnicas culinarias, Gastronomía y nutrición, Bebidas, Nuevas tecnologías, Otras áreas de formación específica** y **Formación transversal**. Se ha solicitado a las personas encuestadas que valoren **en qué medida echan de menos esta formación**, en una escala del 1 al 5, siendo 1 Ninguna necesidad y 5 Total necesidad. La siguiente tabla recoge los resultados.

A nivel global, las **áreas de formación más demandadas** han sido **Bebidas (2,64)** y **Formación transversal (2,6)**. Al mismo tiempo, las sub áreas de formación más requeridas han sido las siguientes: **Inglés (2,88), Coctelería (2,76), Atención al cliente en establecimientos hosteleros (2,73) y Euskera (2,72)**. La **media de valoración de las áreas** se ha situado en **2,4**, es decir una **valoración media – baja**. Esta media es igual en los servicios de alojamiento que en los servicios de comidas y bebida.

En el segmento de **alojamiento**, el área de formación más requerido está vinculado con la formación transversal (3,17), mientras que las sub áreas más solicitadas son las tres siguientes: Inglés (3,78), Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería (3,74) y Atención al cliente en establecimientos hosteleros (3,65).

En lo que se refiere a los **servicios de comidas y bebidas**, el área de formación más requerido es el de Bebidas (2,72), en tanto que las sub áreas que más se echan en falta son Coctelería (2,83), Inglés (2,79) y Euskera (2,7).

No obstante, el análisis de las áreas profesionales³⁸ permite observar más adecuadamente la vinculación de las necesidades de cualificación con los contenidos de los puestos de trabajo. Así pues, en lo que respecta a los **Responsables de establecimiento de todos los tamaños**, las áreas más demandadas están vinculadas con Bebidas (2,8) y Formación Transversal (2,71). De este modo, las áreas de necesidades de cualificación más solicitadas son: Euskera (2,89), Inglés (2,87), Atención al cliente en establecimientos hosteleros (2,85) y Coctelería (2,82).

En lo que tiene que ver con **Profesionales de cocina**, las áreas de cualificación más demandadas son Gastronomía y nutrición (2,82) y Técnicas culinarias (2,79). Más en concreto, las sub áreas más requeridas están asociadas con competencias más específicas: Preparación de carne / ave (3,17),

³⁸ Se consideran solo los puestos de trabajo de la actividad de Servicios de comidas y bebidas, ya que en el caso de los Servicios de Alojamiento ocurre que la muestra, al ser pequeña, no recomienda hacer segmentaciones ya que no sería suficientemente representativa.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Cocina creativa / Platos creativos (3,1), Nuevas tendencias en nutrición y alimentos saludables (3,1) y Gastronomía vasca (3,03).

En lo que respecta a los **Profesionales de barra / sala**, el área de formación más solicitada es Bebidas (2,77). Las sub áreas de necesidades de cualificación son las siguientes: Coctelería (2,95), Inglés (2,72), Nuevas tendencias en maridaje (combinación de alimentos y bebidas) (2,68) y Nuevas tendencias en enología / cartas de vino (2,68).

NIVEL DE NECESIDAD DE FORMACIÓN SEGÚN ÁREA*

Área / Sub área	Total	Servicios de alojamiento	Servicios de comidas y bebidas	Servicios de comidas y bebidas		
				Responsable de establecimiento	Profesional de cocina	Profesional de barra / sala
TÉCNICAS CULINARIAS	2,25	1,91	2,28	2,33	2,79	2,11
Preparación de carne / ave	2,26	2,00	2,29	2,37	3,17	1,92
Técnicas culinarias para pescados / crustáceos / moluscos	2,01	2,04	2,01	2,03	2,5	1,88
Preparación de pastas / arroces / legumbres y hortalizas	2,09	1,87	2,12	2,1	2,67	1,99
Cocina vegetariana	2,21	1,74	2,26	2,28	2,5	2,13
Cocina en miniatura / Pintxos	2,48	1,87	2,55	2,7	2,6	2,44
Cocina creativa / Platos creativos	2,34	1,91	2,38	2,38	3,1	2,2
Pastelería, postres para restauración y cafés	2,34	1,96	2,37	2,44	3	2,2
GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN	2,34	1,96	2,38	2,48	2,82	2,18
Gastronomía vasca	2,45	2,09	2,48	2,6	3,03	2,21
Gastronomía española	2,3	1,87	2,34	2,46	2,73	2,15
Gastronomía internacional (asiática, italiana, etc.)	2,11	1,65	2,15	2,21	2,43	2,07
Nuevas tendencias en nutrición y alimentos saludables	2,5	2,22	2,53	2,65	3,1	2,29
BEBIDAS	2,64	1,91	2,72	2,80	2,48	2,77
Nuevas tendencias en maridaje (combinación de alimentos y bebidas)	2,61	1,91	2,68	2,8	2,57	2,68
Coctelería	2,76	2,04	2,83	2,82	2,57	2,95
Nuevas tendencias en enología / cartas de vino	2,56	1,78	2,64	2,79	2,3	2,68
NUEVAS TECNOLOGÍAS	2,18	2,72	2,13	2,37	2,32	1,85
Programas software para la gestión de negocios hosteleros	2,43	3,26	2,35	2,66	2,63	1,97
Robotización / Establecimientos hosteleros inteligente	1,92	2,17	1,9	2,07	2	1,72
OTRAS ÁREAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA	2,4	2,50	2,38	2,61	2,56	2,14

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO
DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Área / Sub área	Total	Servicios de alojamiento	Servicios de comidas y bebidas	Servicios de comidas y bebidas		
				Responsable de establecimiento	Profesional de cocina	Profesional de barra / sala
Servicios de mantenimiento en locales hosteleros	2,43	2,3	2,44	2,71	2,47	2,19
Animación de locales hosteleros	2,13	2,04	2,13	2,28	2,4	1,92
Aprovisionamiento de materias primas / trato de negociación con proveedores	2,34	2,04	2,37	2,7	2,43	2,08
Limpieza en establecimientos hosteleros	2,36	2,48	2,34	2,53	2,73	2,09
Atención al cliente en establecimientos hosteleros	2,73	3,65	2,64	2,85	2,77	2,44
FORMACIÓN TRANSVERSAL	2,6	3,17	2,55	2,71	2,63	2,35
Marketing digital / E commerce / Marketing turístico / Redes sociales	2,55	3,3	2,48	2,73	2,47	2,23
Habilidades directivas / Habilidades sociales (trabajo en equipo, comunicación, etc.)	2,63	3,26	2,56	2,69	2,8	2,34
Inglés	2,88	3,78	2,79	2,87	2,6	2,72
Euskera	2,72	2,91	2,7	2,89	2,83	2,47
Calidad / Gestión de residuos / Eficiencia energética	2,44	2,65	2,42	2,6	2,6	2,21
Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	2,6	3,74	2,49	2,67	2,77	2,23
Creación de nuevos negocios hosteleros	2,39	2,52	2,38	2,54	2,37	2,23
TOTAL	2,4	2,4	2,4	2,6	2,6	2,2

*Escala de valoración del 1 al 5, siendo 1 Ninguna necesidad y 10 Total necesidad

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

5.2. ITINERARIOS FORMATIVOS

Los itinerarios formativos constituyen **secuencias de acciones formativas destinadas a capacitar / especializar a grupos de trabajadores que comparten similares necesidades de cualificación.**

Vamos, de este modo, a distinguir dos tipos de itinerarios formativos:

- **itinerarios formativos de entrada**, destinados a facilitar la incorporación de personas trabajadoras al sector hostelero.
- **itinerarios formativos de desarrollo y promoción profesional**, dirigidos a las personas que ya trabajan en el sector hostelero.

5.2.1. ITINERARIOS FORMATIVOS DE ENTRADA

Los itinerarios formativos de entrada van destinados a personas que tienen interés en ser contratadas en las **áreas profesionales bien de cocina o bien de sala / restauración**. Son itinerarios formativos que persiguen, en el plazo más breve posible, proceder a su **contratación e integración rápida en establecimientos hosteleros**, a fin de desempeñar adecuadamente al menos las competencias básicas. Su horizonte de implementación es 2024- 2025. Luego deberán completar la formación recibida, a través por ejemplo de los itinerarios formativos de desarrollo y formación profesional.

Tal y como se ha señalado con anterioridad, en 2021 se realizaron cerca de **70.000 contratos vinculados a estas áreas profesionales**, en el momento en el que la pandemia fue siendo superada. Es previsible también que, durante los próximos años, varios miles de personas suscriban contratos vinculados a estas áreas profesionales. Los demandantes de estos puestos de trabajo podrán ser, en buena medida, colectivos desfavorecidos, como son los siguientes: personas con menor nivel de formación curricular, mujeres y hombres desempleados de larga duración, personas con algún tipo de discapacidad, etc.

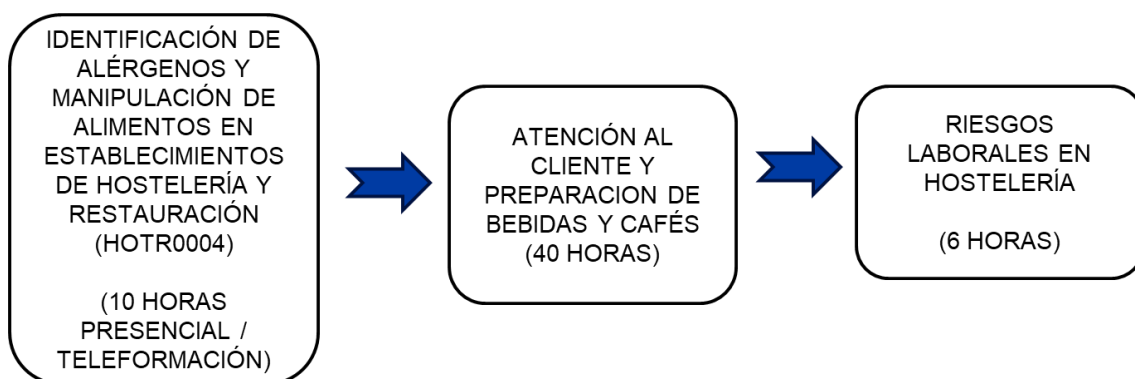
El trabajo de campo ha corroborado, además, las oportunidades de contratación en estas áreas profesionales.

Así pues, hemos previsto dos itinerarios formativos vinculados a dos grupos de profesionales:

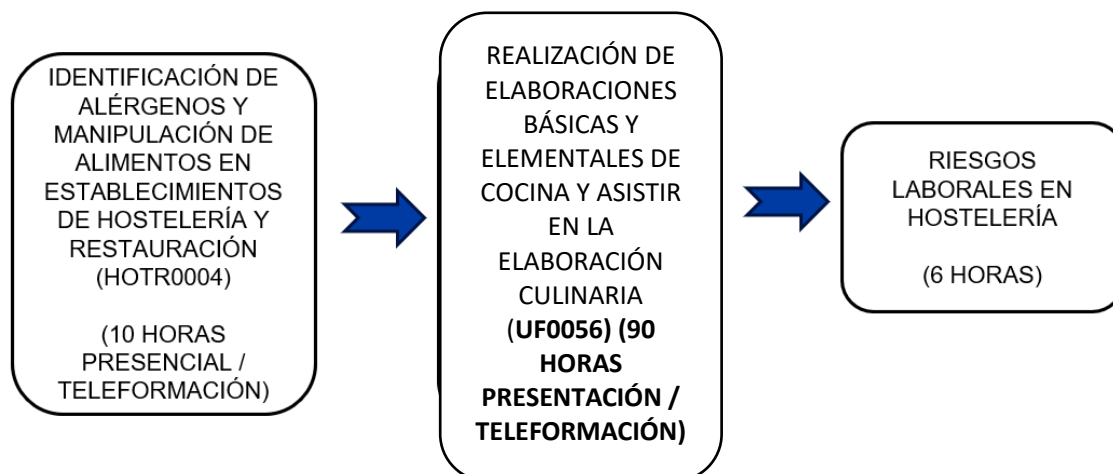
- **ITINERARIO FORMATIVO DE ENTRADA: PROFESIONALES DE SALA / RESTAURACIÓN (5120 Camareros asalariados)**
- **ITINERARIO FORMATIVO: PROFESIONALES DE COCINA (AYUDANTES DE COCINA) (9310 Ayudantes de cocina)**

La ocupación de cocinero (5110 Cocineros asalariados) reclama una formación más amplia y más larga, tal y como se ha señalado con anteriormente. Por este motivo no la hemos considerado en nuestro itinerario de entrada.

ITINERARIO FORMATIVO DE ENTRADA: PROFESIONALES DE SALA / RESTAURACIÓN (5120 Camareros asalariados)



ITINERARIO FORMATIVO: PROFESIONALES DE COCINA (AYUDANTES DE COCINA) (9310 Ayudantes de cocina)



5.2.2. ITINERARIOS FORMATIVOS DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN PROFESIONAL

Estos itinerarios van dirigidos a personas trabajadoras contratadas en el sector hostelero que buscan consolidarse y desarrollarse profesionalmente.

Así pues, la elaboración de un análisis factorial aplicado a la encuesta nos ha permitido identificar una **tipología de tres grupos de personas trabajadoras** que comparten necesidades de formación comunes. Las áreas y las sub áreas de formación demandadas, por cada uno de los tres grupos de personas trabajadoras, constituyen los correspondientes itinerarios formativos:

- **Itinerario formativo 1: Formación transversal.**
- **Itinerario formativo 2: Formación culinaria / gastronómica.**
- **Itinerario formativo 3: Formación en bebidas.**

TIPOLOGÍA DE DEMANDANTES DE FORMACIÓN (Análisis factorial)*

Área / Sub área	Itinerario formativo 1: Formación transversal	Itinerario formativo 2: Formación culinaria / gastronómica	Itinerario formativo 3: Formación en bebidas
TÉCNICAS CULINARIAS	0,30	0,75	0,23
Preparación de carne / ave	0,286	0,756	0,023
Técnicas culinarias para pescados / crustáceos / moluscos	0,261	0,794	0,112
Preparación de pastas / arroces / legumbres y hortalizas	0,229	0,84	0,205
Cocina vegetariana	0,353	0,765	0,216
Cocina en miniatura / Pintxos	0,296	0,715	0,378
Cocina creativa / Platos creativos	0,308	0,738	0,335
Pastelería, postres para restauración y cafés	0,334	0,671	0,359
GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN	0,40	0,66	0,37
Gastronomía vasca	0,469	0,71	0,326
Gastronomía española	0,376	0,715	0,356
Gastronomía internacional (asiática, italiana, etc.)	0,294	0,617	0,402
Nuevas tendencias en nutrición y alimentos saludables	0,458	0,605	0,408
BEBIDAS	0,34	0,33	0,75
Nuevas tendencias en maridaje (combinación de alimentos y bebidas)	0,386	0,398	0,694

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Área / Sub área	Itinerario formativo 1: Formación transversal	Itinerario formativo 2: Formación culinaria / gastronómica	Itinerario formativo 3: Formación en bebidas
Coctelería	0,283	0,326	0,772
Nuevas tendencias en enología / cartas de vino	0,35	0,264	0,794
NUEVAS TECNOLOGÍAS	0,65	0,27	0,26
Programas software para la gestión de negocios hosteleros	0,721	0,243	0,253
Robotización / Establecimientos hosteleros inteligente	0,588	0,288	0,266
OTRAS ÁREAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA	0,655	0,424	0,332
Servicios de mantenimiento en locales hosteleros	0,676	0,39	0,36
Animación de locales hosteleros	0,586	0,381	0,43
Aprovisionamiento de materias primas / trato de negociación con proveedores	0,699	0,464	0,283
Limpieza en establecimientos hosteleros	0,657	0,46	0,255
FORMACIÓN TRANSVERSAL	0,76	0,29	0,20
Atención al cliente en establecimientos hosteleros	0,761	0,417	0,146
Marketing digital / E commerce / Marketing turístico / Redes sociales	0,781	0,194	0,239
Habilidades directivas / Habilidades sociales (trabajo en equipo, comunicación, etc.)	0,781	0,307	0,204
Inglés	0,723	0,177	0,236
Euskera	0,721	0,19	0,186
Calidad / Gestión de residuos / Eficiencia energética	0,756	0,398	0,242
Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	0,813	0,33	0,078
Creación de nuevos negocios hosteleros	0,745	0,332	0,231

*R de Pearson, siendo + - 1 Máxima correlación y 0 Mínima correlación

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

El **Itinerario formativo 1: Formación transversal** aglutina a acciones que, a pesar de las singularidades existentes, pueden ser comunes a otros sectores económicos. Nos referimos sobre todo a formación vinculada a **Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería, Marketing digital / E commerce / Marketing turístico / Redes sociales y Habilidades directivas / Habilidades sociales (trabajo en equipo, comunicación, etc.), Atención al cliente en establecimientos hosteleros, Calidad / Gestión de residuos / Eficiencia energética, Creación de nuevos negocios hosteleros, Inglés, Euskera, Programas software para la gestión de negocios hosteleros y Francés.**³⁹

Seguidamente concretamos con qué tendencias están vinculadas principalmente las sub áreas del itinerario formativo 1:

TENDENCIAS VINCULADAS AL ITINERARIO FORMATIVO 1: FORMACIÓN TRANSVERSAL

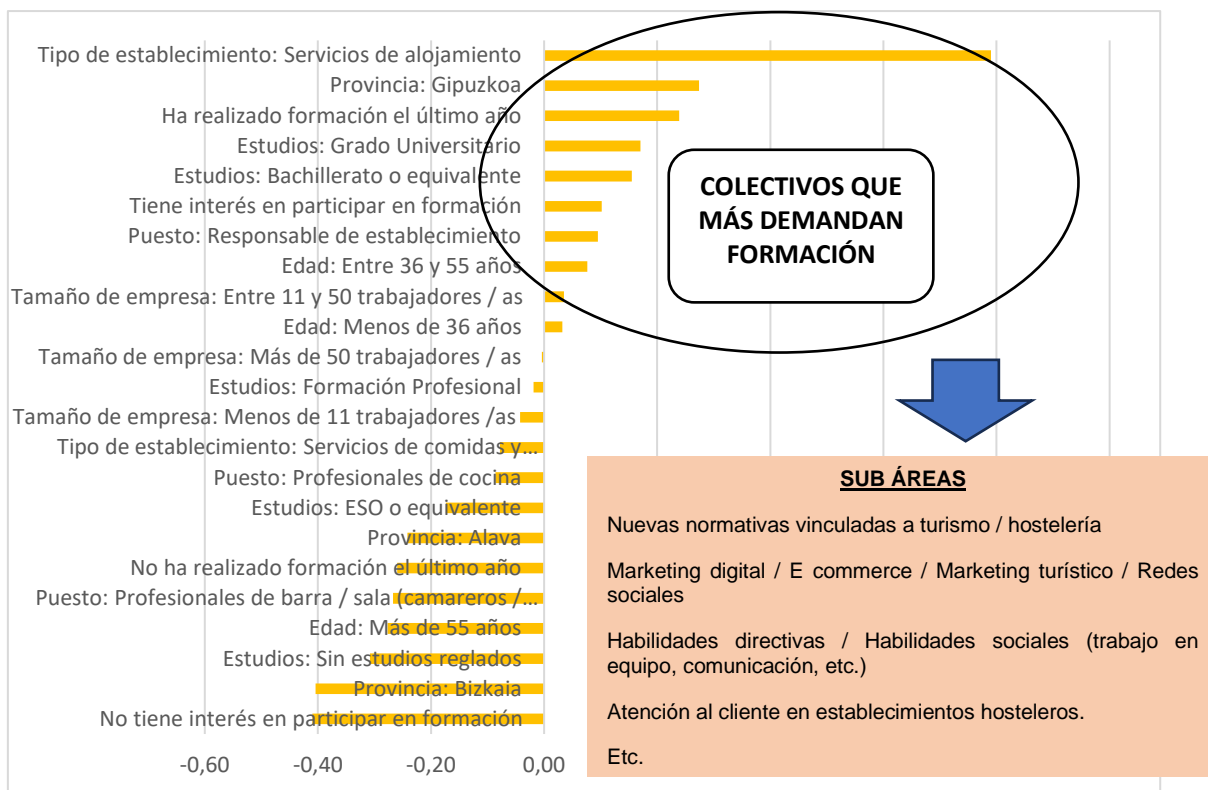
Tendencias tecnológicas (transformación digital)
Aumento de los establecimientos hosteleros inteligentes
Incremento de las reservas on line.
Tendencias empresariales
Mayores exigencias de los clientes en materia de calidad, digitalización (pagos, reservas on line, etc.) y sostenibilidad.
Hibridación / sinergias con la actividad turística
Impulso a la sostenibilidad

Las personas que más demandan formación pertenecen sobre todo a los siguientes colectivos: **servicios de alojamiento, establecimientos de la provincia de Guipúzcoa, colectivos que han realizado formación durante el último año y personas trabajadoras que al menos han finalizado bachillerato.**

Cabe también recordar que la Formación transversal es una de las dos áreas de cualificación más demandadas a nivel global.

³⁹ Esta área es añadida a partir de la información de las entrevistas realizadas, completando así la información de la encuesta.

ITINERARIO FORMATIVO 1: FORMACIÓN TRANSVERAL (Análisis factorial)



*Los puestos de trabajo aluden a la actividad de Servicios de comidas y bebidas.

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Por otra parte, el **Itinerario formativo 2: Formación culinaria / gastronómica** reúne a sub áreas formativas ligadas al ambito profesional de cocina. Son las siguientes: **Preparación de pastas / arroces / legumbres y hortalizas, Técnicas culinarias para pescados / crustáceos / moluscos, Cocina vegetariana, Preparación de carne / ave, Cocina creativa / Platos creativos, Cocina en miniatura / Pintxos, Gastronomía española y Gastronomía vasca.**

La tabla recoge las tendencias, antes explicadas, más relacionadas con las sub áreas del itinerario formativo 2.

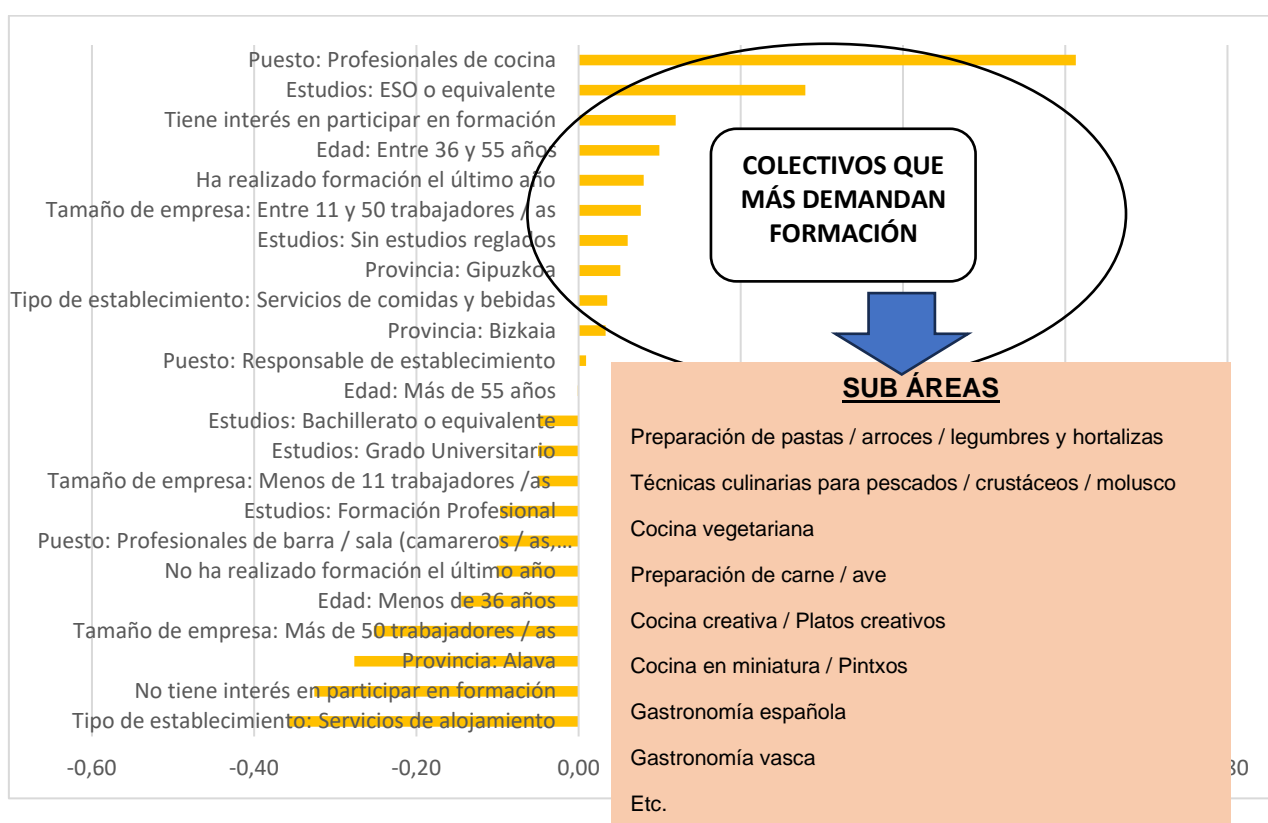
TENDENCIAS VINCULADAS AL ITINERARIO FORMATIVO 2: FORMACIÓN CULINARIA / GASTRONÓMICA

Tendencias empresariales
Mayores exigencias de los clientes en materia de calidad, digitalización (pagos, reservas on line, etc.) y sostenibilidad.
Hibridación / sinergias con la actividad turística
Diversificación de la oferta hostelera.
Puesta en valor de la gastronomía local

Tendencias sociolaborales
Oferta continuada de puestos de trabajo en muchos establecimientos.

Las personas que más solicitan este tipo de formación forman parte de estos grupos: Profesionales de cocina, personas con estudios de ESO o equivalentes, personas con interés en participar en formación, personas entre 36 y 55 años y personas que han realizado formación durante el último año.

ITINERARIO FORMATIVO 2: FORMACIÓN CULINARIA / GASTRONÓMICA (Análisis factorial)



*Los puestos de trabajo aluden a la actividad de Servicios de comidas y bebidas.

Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Por último, el **Itinerario formativo 3: Formación en bebidas** se concreta en tres sub áreas de formación: **Nuevas tendencias en maridaje (combinación de alimentos y bebidas), Coctelería y Nuevas tendencias en enología / cartas de vino.**

Estas son las tendencias, anteriormente explicadas, con las que las sub áreas de formación del itinerario formativo 3 están más relacionadas:

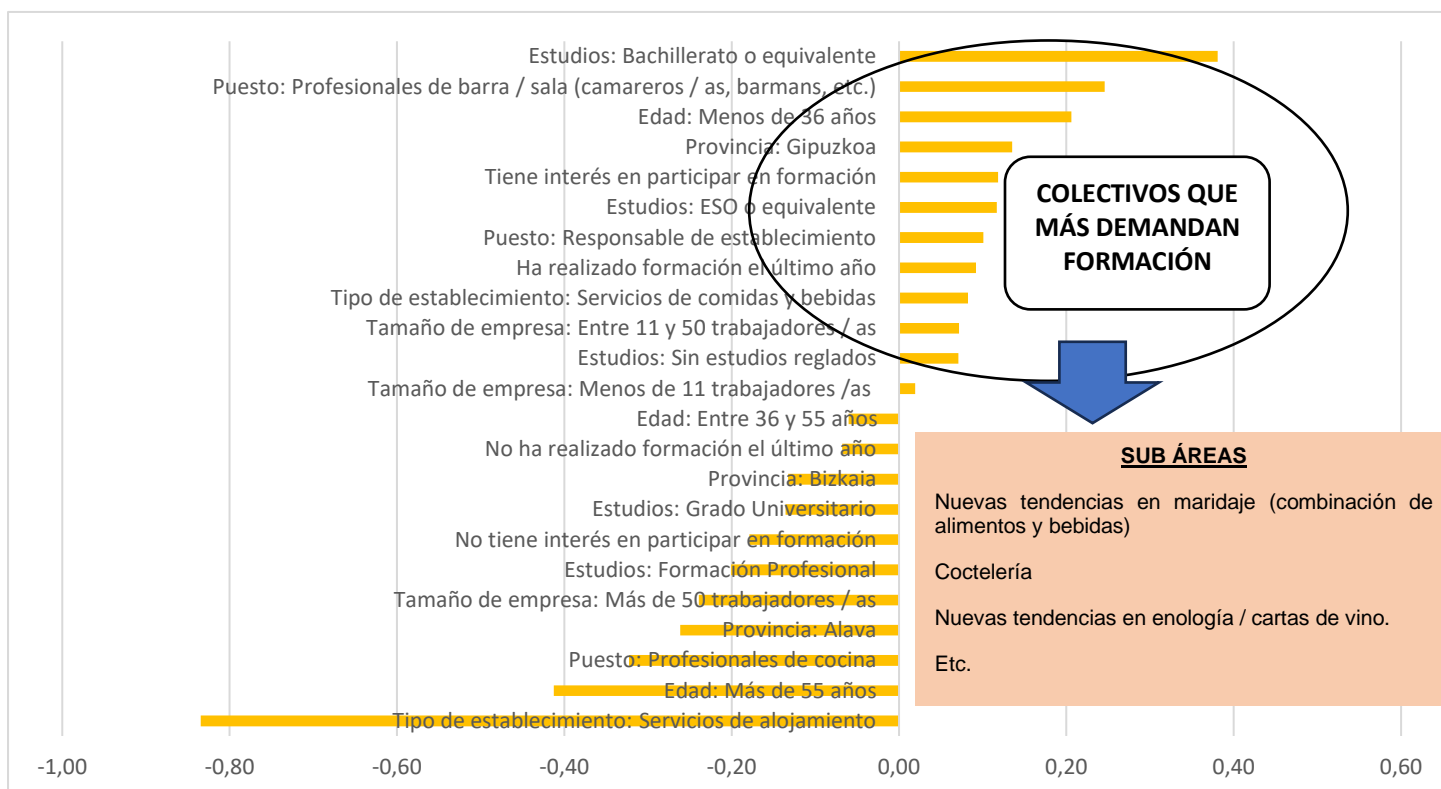
TENDENCIAS VINCULADAS AL ITINERARIO FORMATIVO 3: FORMACIÓN EN BEBIDAS

Tendencias empresariales
Mayores exigencias de los clientes en materia de calidad, digitalización (pagos, reservas on line, etc.) y sostenibilidad.
Hibridación / sinergias con la actividad turística
Diversificación de la oferta hostelera.
Tendencias sociolaborales
Oferta continuada de puestos de trabajo en muchos establecimientos.

Las personas que más demandan están formación son: personas con bachillerato o equivalente, profesionales de barra / sala (camareros / as, barmans, etc.), personas de menos de 36 años y profesionales de Gipuzkoa. Tienden también a ser personas que tienen interés en participar en formación.

Cabe recordar que el área de Bebidas es el más solicitado de todos, según lo señalado anteriormente.

ITINERARIO FORMATIVO 3: FORMACIÓN EN BEBIDAS (Análisis factorial)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Hay que destacar que tanto el **Itinerario formativo 2** como el **Itinerario formativo 3** están destinados sobre todo a los grupos profesionales más demandados por el mercado de trabajo: **5120 Camareros asalariados, 5110 Cocineros asalariados y 9310 Ayudantes de cocina.**

El **Itinerario formativo 2** y el **Itinerario formativo 3** están dirigidos principalmente a las profesiones más demandadas en el mercado de trabajo

Sobre la base de estos itinerarios formativos hemos elaborado un **Plan de formación**, a implementarse **durante 2024 y 2025**, contrastando también la oferta y la demanda de formación existente, y consiguiendo así que el estudio de necesidades de formación sea relevante y único en relación con el sector económico.

Este Plan de formación pretende apoyar (sobre todo de manera anticipatoria) la **productividad** de los establecimientos hosteleros, su **innovación** y el logro de **nuevos proyectos**, por ejemplo, pero también se busca lo siguiente: Que las personas trabajadoras **ocupadas** conserven su **empleo**, se **desarrollen profesionalmente y promociónen**.

Estos itinerarios formativos servirán también para que las personas trabajadoras creen y recorran sus propios **menús de formación**, escogiendo de ellos los cursos que más les interesan, según sus propias necesidades y expectativas.

El Plan de formación va a jerarquizar las acciones formativas, su priorización y su planificación temporal, dando así contenido a las acciones, itinerarios e iniciativas formativas que han resultado del estudio, los objetivos que se pretenden alcanzar, las metodologías a utilizar para su realización y una previsión sobre su coste económico y la viabilidad de su desarrollo.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

PLAN DE FORMACION 2024 – 2025 VINCULADO A ITINERARIOS FORMATIVOS DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Nº	Número de itinerario	Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	Curso	Horas	Modalidad	Actividad	Nivel de prioridad*	Año de implementación
1	Itinerario formativo 1	Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	Cambios normativos en el sector hostelero y turístico	8	teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
2	Itinerario formativo 1	Marketing digital / E commerce / Marketing turístico / Redes sociales	Marketing y redes sociales en hostelería	40	teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
3	Itinerario formativo 1	Habilidades directivas / Habilidades sociales	Optimización de la gestión de hoteles (HOTA003PO)	25	Presencial / teleformación	Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
4	Itinerario formativo 1	Habilidades directivas / Habilidades sociales	Resolución de conflictos y gestión del estrés	20	Presencial	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
5	Itinerario formativo 1	Atención al cliente en establecimientos hosteleros	Atención al cliente en hostelería (HOTR01)	60	Presencial / teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
6	Itinerario formativo 1	Calidad / Gestión de residuos / Eficiencia energética	Tecnologías que apoyan la economía circular en alojamientos turísticos en la era post covid (HOTT02)	20	Teleformación	Alojamiento	2 (Media)	2024 - 2025
7	Itinerario formativo 1	Calidad / Gestión de residuos / Eficiencia energética	Buenas prácticas ambientales en hostelería	6	Presencial / teleformación	Servicios de comidas y bebidas	2 (Media)	2025

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº	Número de itinerario	Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	Curso	Horas	Modalidad	Actividad	Nivel de prioridad*	Año de implementación
			(HOTR38)			Alojamiento		
8	Itinerario formativo 1	Creación de nuevos negocios hosteleros	Capacitación para el emprendimiento en el sector de la hostelería (ADGC0001OV)	55	Presencial	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
9	Itinerario formativo 1	Inglés	Terminología específica del restaurante en inglés (HOTR48)	20	Presencial	Servicios de comidas y bebidas	1 (Alta)	2024 - 2025
10	Itinerario formativo 1	Euskera	Euskera de hostelería	40	Presencial	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
11	Itinerario formativo 1	Programas software para la gestión de negocios hosteleros	Transformación digital de establecimientos hosteleros	8	Teleformación	Servicios de comidas y bebidas	2 (Media)	2025
12	Itinerario formativo 1	Francés	Francés instrumental para la atención al cliente en hostelería (HOTI0002OV)	50	Presencial	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
13	Itinerario formativo 2	Preparación de pastas / arroces / legumbres y hortalizas	Cocina de la pasta, arroces, legumbre y hortalizas (HOTR0059)	100	Presencial / Teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
14	Itinerario formativo 2	Técnicas culinarias para pescados / crustáceos / moluscos	Técnicas culinarias para pescados, crustáceos y moluscos (HOTR0069)	80	Presencial / Teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº	Número de itinerario	Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	Curso	Horas	Modalidad	Actividad	Nivel de prioridad*	Año de implementación
15	Itinerario formativo 2	Cocina vegetariana	COCINA VEGETARIANA (HOTR083PO)	15	Presencial	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	1 (Alta)	2024 - 2025
16	Itinerario formativo 2	Preparación de carne / ave	Preparaciones culinarias a base de carnes (HOTR06)	12	Presencial	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
17	Itinerario formativo 2	Cocina creativa / Platos creativos	Cocina creativa y de autor (HOTR078PO)	75	Presencial / Teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
18	Itinerario formativo 2	Cocina creativa / Platos creativos	Evolución de las tecnologías y técnicas culinarias (HOTR059PO)	80	Presencial / Teleformación	Servicios de comidas y bebidas	2 (Media)	2025
19	Itinerario formativo 2	Cocina creativa / Platos creativos	Innovación en la cocina (HOTR0063)	35	Presencial / Teleformación	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
20	Itinerario formativo 2	Gastronomía española	Cocina tradicional española (HOTR45)	40	Presencial / mixta	Servicios de comidas y bebidas Alojamiento	2 (Media)	2025
21	Itinerario formativo 3	Nuevas tendencias en maridaje	Nuevas tendencias en maridaje	10	Presencial	Servicios de comidas y bebidas	1 (Alta)	2024 - 2025
22	Itinerario formativo 3	Coctelería	Nuevos cócteles	20	Presencial	Servicios de comidas y bebidas	1 (Alta)	2024 - 2025

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº	Número de itinerario	Nuevas normativas vinculadas a turismo / hostelería	Curso	Horas	Modalidad	Actividad	Nivel de prioridad*	Año de implementación
23	Itinerario formativo 3	Nuevas tendencias en enología / cartas de vino.	Carta y cata de vinos	20	Presencial / Teleformación	Servicios de comidas y bebidas	2 (Media)	2025

*El grado de prioridad viene proporcionado por las valoraciones medias y el nivel de correlación obtenido en el análisis factorial en las sub áreas incluidas en el cuestionario. En aquellas otras áreas añadidas a partir de la información de las entrevistas, la prioridad viene determinada por la valoración dada por los participantes.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Seguidamente presentamos una relación de **CONCLUSIONES** y recomendaciones.

Después de la pandemia, el sector hostelero ha ido normalizando su actividad y experimentando un importante crecimiento, impulsado por la actividad turística, además de que se ha ido adaptando a las nuevas tendencias.

La pandemia supuso una **fuerte paralización del grueso de la actividad hostelera**. Sin embargo, la mayor parte de los establecimientos hosteleros se han ido recuperando con posterioridad y muchos de ellos, además, están logrando expandirse, gracias a la actividad turística. En la actualidad, **el empleo del sector hostelero asciende a casi 60.000 personas y supone alrededor del 6% del empleo total de la Comunidad Autónoma**.

La oferta de puestos de trabajo está superando en la actualidad los niveles de demanda, de tal modo que los establecimientos optan a menudo por contratar a personas sin experiencia laboral previa o formación curricular especializada y que, por consiguiente, deben capacitar. Muchas de estas personas son personas inmigrantes provenientes de países en Desarrollo (sobre todo de América Latina).

La hostelería en Euskadi es un **sector amplio y diversificado**, que está alcanzando **niveles de calidad cada vez más elevados y reconocidos**, que cuenta con una **gastronomía local que goza de una imagen de marca internacional** bastante significativa y con una **oferta formativa** que, en buena medida, está respondiendo a las necesidades de las empresas y las personas trabajadoras. Es un sector, asimismo, que cuenta con gran presencia en todo el territorio (cohesión territorial) y que dispone de una **buena imagen en el trato al cliente**.

La oferta de formación está constituida fundamentalmente por centros de Formación Profesional, públicos y privados, otros centros especializados (que imparten formación reglada y no reglada) y algunos centros universitarios. Entre estos últimos cabe hablar, en especial, de Basque Culinary Center.

Existen **certificados profesionales vinculados al sector**, pero que pocas veces son realizados en su totalidad por las personas trabajadoras. Lo más usual es que cursen algunos módulos formativos concretos.

No obstante, es un sector que está expuesto a algunas **debilidades** que no pueden eludirse. Nos referimos al alto grado de atomización, alto nivel de rotación laboral, falta de especialización de una parte importante de las personas trabajadoras, buen número de contratos precarios, presencia todavía importante de la economía sumergida, etc.

Existen unas tendencias que están marcando el futuro del sector. Algunas son comunes a otras actividades económicas (**transformación digital y sostenibilidad**) y otras son de carácter más específico: hibridación / sinergias con la actividad turística, diversificación de la oferta turística, puesta en valor de la gastronomía local, consolidación de nuevos segmentos de alojamiento (turismo rural, por ejemplo), etc. Estas nuevas tendencias reclaman **nuevas competencias, nuevas necesidades de formación e itinerarios formativos que los diferentes colectivos de personas trabajadoras deben recorrer**.

Los **perfiles profesionales demandados** en la actividad de alojamiento y en la actividad de servicios de comidas y bebidas muchas veces son similares. Como hemos visto, sus respectivos organigramas presentan muchos elementos en común.

Hay tres ocupaciones en el sector que se han contado entre las que han logrado **mayor número de contratos**: 5120 Camareros asalariados, 5110 Cocineros asalariados y 9310 Ayudantes de cocina. De hecho, en este año, han supuesto **68.920 contratos en 2021**. Este volumen tan importante de nuevas personas trabajadoras que acceden al sector hostelero requiere también la necesidad de ofrecer, a gran número de ellos, cursos o formación no formal ajustada y en la medida de lo posible de corta duración, que les facilite desplegar las competencias requeridas en el tiempo más breve posible.

A estos cabe añadir las personas trabajadoras del sector hostelero que **necesitan actualizar o ampliar sus competencias**, en el contexto de los proyectos de mejora continua, calidad e innovación (transformación digital, sostenibilidad, etc.) en los que los establecimientos están inmersos.

Todavía un 43,4% de las personas trabajadoras no han participado en formación continua. Ahora bien, el 64% de quienes nunca han recibido formación continua están interesadas en participar en el futuro en formación.

Los resultados de la encuesta afirman que **el 56,6% de las personas trabajadoras del sector hostelero han participado en formación continua**, siendo aquellas de más edad quienes más lo han hecho. El 64,5% del total están interesadas en participar en el futuro en formación y el 64% de quienes no tienen experiencia en este sentido.

Los que **menos participan** en formación son los que tienen **menos de 36 años**, en parte porque prevén cambiar de sector. Al mismo tiempo de la encuesta se desprende, y como elemento positivo, que **alrededor de la cuarta parte de las personas trabajadoras participan en formación con frecuencia**, incluso todos los años.

En todo caso se requiere, por lo tanto, un mayor esfuerzo por promover con eficacia el acceso a formación en el sector, en especial de quienes nunca han participado en formación.

Hay que añadir que, con datos de 2022, **el 12,6% de las empresas hosteleras de Euskadi participan en el sistema de bonificaciones**, comprendiendo al **5,1% de las personas trabajadoras**.

Por otro lado, quienes han recibido formación continua muestran una **clara satisfacción** al respecto. La puntuación media, en una escala del 1 al 10, ha sido de **7,9** entre quienes han recibido formación durante los últimos 12 meses. Estas **experiencias positivas** son las que, en buena medida, **animarán a las personas trabajadoras a participar en formación** en el futuro.

Vistos los **niveles de satisfacción alcanzados**, existe margen para seguir incentivando la formación. Así pues, a partir de los hitos ya avanzados, las mesas de negociación colectiva son también una vía para fomentar el acceso a cursos, estableciendo por ejemplo un cada vez mayor número de horas en formación dentro del horario de trabajo.

Existen una serie de tendencias que se están reproduciendo en el sector de la hostelería vasca, en materia de formación, y que se han ido consolidando durante los últimos años.

Son tendencias que están favoreciendo la participación y la eficacia de la formación. Son las siguientes: preponderancia de cursos con contenidos eminentemente prácticos; aumento de cursos de especialización en línea con la pretensión por avanzar hacia una oferta más sofisticada, innovadora, de calidad y diferenciada; crecimiento del número de cursos vinculados a los diferentes segmentos de la gastronomía; incremento de la presencia de cursos de corta duración especializados, a modo de píldora formativa, sintetizando los contenidos y facilitando combinar el horario laboral con la participación en formación; crecimiento de la oferta y de la participación en formación on line; etc.

Por otro lado, de los datos de la encuesta se puede también deducir que las personas trabajadoras pueden estar **dispuestas en participar en diversas modalidades de formación**, es decir, tanto en el modelo **presencial** y que cuenta con el **asesoramiento / acompañamiento individual** de un mentor como en las nuevas propuestas del **e learning tutorizado**, incluyendo además aquellas fórmulas de carácter **mixto**. Y todo esto sin perder de vista la necesidad de apoyar a los establecimientos hosteleros para que planifiquen los mecanismos y acopien los recursos (humanos, técnicos, económicos, etc.) suficientes para continuar promoviendo la **formación no formal, es decir, en el puesto de trabajo**. Recordemos que, para muchas de las personas trabajadoras, la **formación inicial** que recibieron la obtuvieron a través de la capacitación sobre el puesto y más en concreto por medio de profesionales más veteranas.

La apuesta por impulsar, consolidar y poner en valor la formación continua dentro del sector hostelero requiere hacer frente a **barreras importantes** y en cierta medida **estructurales**: obstáculos para combinar los horarios de trabajo y los horarios de cursos, dificultades económicas de los establecimientos hosteleros más pequeños por invertir en formación, falta de sensibilización de parte del empresariado y del colectivo de personas trabajadoras por participar en formación, etc.

Son los **establecimientos de mayor tamaño**, por ejemplo cadenas de alojamiento o de comidas y bebidas, los que más cuentan con **planes de formación formalizados**. Son, claro está, organizaciones con más recursos y que cuentan con áreas y profesionales especializados en gestión de recursos humanos y formación. También, por otro lado, estos establecimientos son los que más van a demandar los **perfiles profesionales emergentes** de los que hemos hablado y que sobre todo están relacionados con la **transformación digital**.

Es necesario definir y consolidar itinerarios formativos individuales de entrada al sector y de desarrollo y promoción profesional.

La encuesta ha permitido crear **tres itinerarios formativos ajustados** a las **necesidades de formación comunes de diferentes colectivos de personas trabajadoras ocupadas**. Los itinerarios formativos son los tres siguientes: **Itinerario formativo 1: Formación transversal**, **Itinerario formativo 2: Formación culinaria y gastronómica** e **Itinerario formativo 3: Formación en bebidas**.

En páginas anteriores, cada uno de los itinerarios formativos ha venido acompañado de los **grupos de personas trabajadoras que más los demandan** y hacia los que, por lo tanto, focalizar las actividades de difusión a fin de lograr su participación en las acciones formativas que se van a programar.

También hemos incluido **itinerarios formativos de entrada** de breve duración para los perfiles profesionales más demandados en el sector y vinculados a las áreas profesionales de cocina y sala / barra, a fin de lograr su empleabilidad real en el plazo más corto posible.

Para concluir, tomando como referencia lo arriba señalado, cabe considerar las siguientes **RECOMENDACIONES con el propósito de promover una oferta de formación más adecuada a las tendencias y necesidades de los establecimientos y personas trabajadoras:**

- Priorizar el diseño y la oferta de **nuevos cursos de formación novedosos**, conforme a las innovaciones incorporadas en el **ámbito gastronómico, culinario y de bebidas**, consiguiendo también que sean impartidos por **expertos**.
- Priorizar **la oferta y el acceso a cursos** vinculados a atender a la demanda turística (sobre todo extranjera), desde cursos de idiomas extranjeros (inglés, francés, etc.) hasta aquellos más propios del ámbito culinario (pintxos, etc.).
- Priorizar los cursos de apoyo al **desarrollo de emprendimientos e intra emprendimientos** en la actividad de servicios de comida y bebida, junto aquellos otros vinculados con la **transformación digital** y la **sostenibilidad**.
- Crear **cursos on line** con contenidos más prácticos e interactivos, que incluyan actividades demostrativas, simulaciones, etc. y haciendo que éstos sean más atractivos.
- Facilitar el acceso a **“lotes” de cursos ajustados a los itinerarios formativos de entrada o de desarrollo y promoción profesional de las personas trabajadoras**, a fin de que éstas los recorran de modo **secuencial y concatenado**, permitiendo así solventar sus necesidades de formación en el tiempo más breve posible. En línea con esto, es conveniente **impulsar planes de carrera sustentados** en actividades de **aprendizaje permanente** que aglutinen a personas trabajadoras de todas las categorías profesionales.
- Crear **nuevas especialidades formativas** que incluyan los contenidos formativos más novedosos, con **cursos de corta / media duración (píldoras formativas)**.
- Promover el **reconocimiento de personas formadoras que capacitan / especializan** a otras en el puesto de trabajo en términos de más posibilidades de promoción laboral y mayor remuneración.

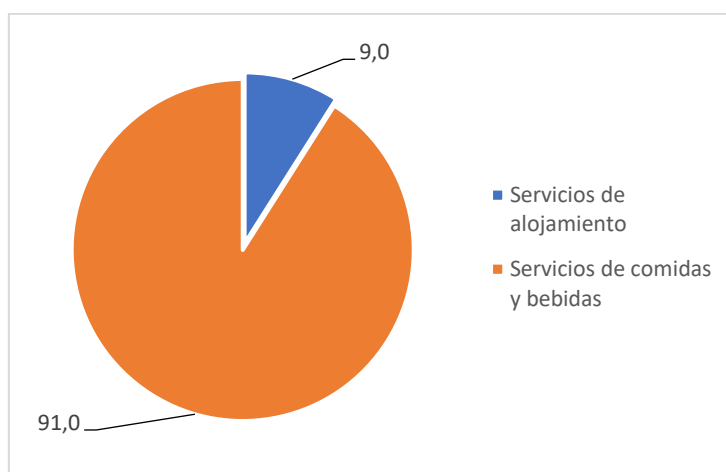
7. CRONOGRAMA

Fases y actividades	Octubre				Noviembre			
▪ Fase 1. Mapa económico – empresarial	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Tarea 1.1. Descripción del sector	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Tarea 1.2. Determinación de tendencias y elaboración de análisis DAFO	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ <i>Realización de entrevistas</i>	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Fase 2. Cultura de formación, estructura organizativa y perfiles.	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Tarea 2.1. Descripción de la cultura de formación	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Tarea 2.2. Descripción de la estructura y de los perfiles profesionales específicos	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ <i>Encuesta</i>	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Fase 3. Mapa formativo.	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Tarea 3.1. Identificación de necesidades de formación y elaboración del itinerario formativo.	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Tarea 3.2. Diseño del Plan de formación	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ <i>3 Mesas de trabajo</i>	■	■	■	■	■	■	■	■
▪ Fase 4. Transferibilidad y difusión.	■	■	■	■	■	■	■	■

8. ANEXO 1. PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

El 91% de las personas trabajadoras pertenecen a **servicios de comidas y bebidas**. Es un porcentaje que tiende a coincidir con el número de personas de este colectivo respecto al total del sector hostelero.

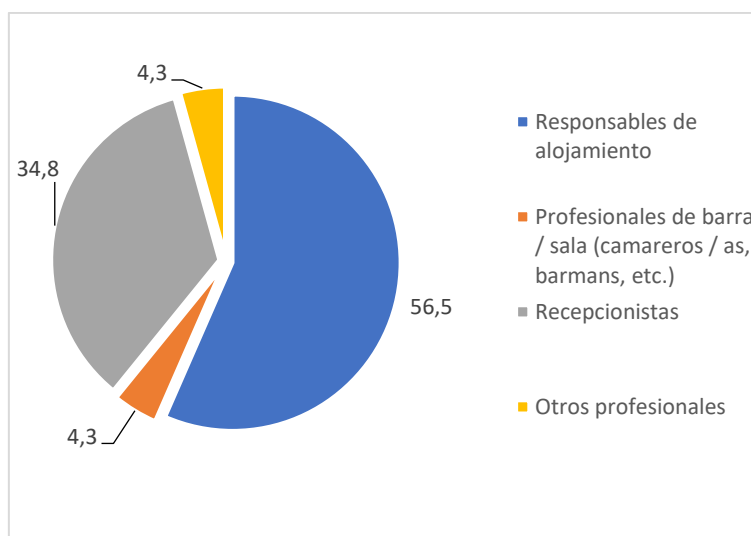
PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA (%)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Las personas que han participado en la encuesta pertenecen a diferentes perfiles profesionales. En los servicios de **alojamiento**, el 56,5% han sido responsables de establecimientos, el 34,8% han sido recepcionistas, el 4,3% profesionales de barra / sala (camareros / as, barmans, etc.) y el 4,3% han sido otro tipo de profesionales.

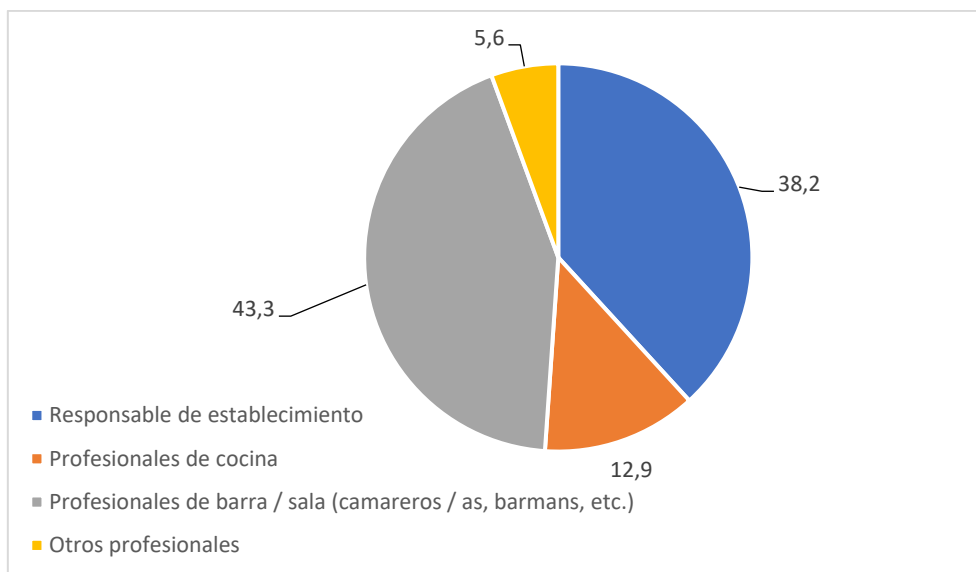
PERSONAS ENCUESTADAS EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, SEGÚN PERFIL PROFESIONAL (%)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

En los **servicios de comidas y bebidas**, las personas que son responsables de establecimientos han sido el 38,2%, el 43,3% han sido profesionales de barra / sala (camareros / as, barmans, etc.), el 12,9% profesionales de cocina y el 5,6% son otros profesionales. En esta actividad, que comprende el grueso de la encuesta, la distribución de la muestra por tipo de puesto de trabajo guarda también una representatividad significativa en relación al universo.

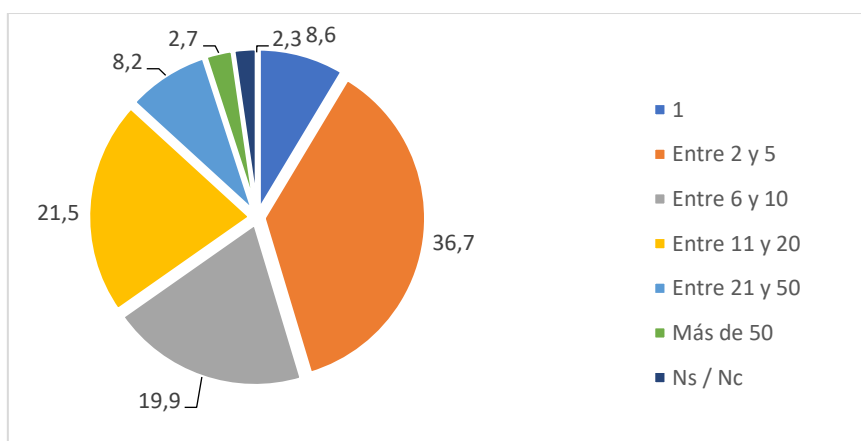
PERSONAS ENCUESTADAS EN SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS, SEGÚN PERFIL PROFESIONAL (%)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

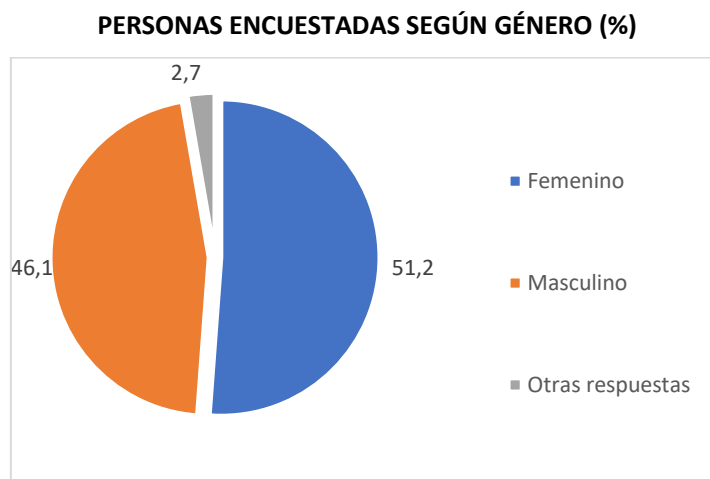
En la encuesta han participado profesionales de establecimientos de todos los tamaños, en línea con la **estructura del sector hostelero**. El 8,6% son profesionales que constituyen empresas unipersonales, el 36,7% cuentan entre 2 y 5 trabajadores /as, el 19,9% tienen entre 6 y 10 y el 21,5% entre 11 y 20. Mientras tanto, el 10,9% pertenecen a empresas de mayor tamaño.

PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN TAMAÑO DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOSTELEROS (%)



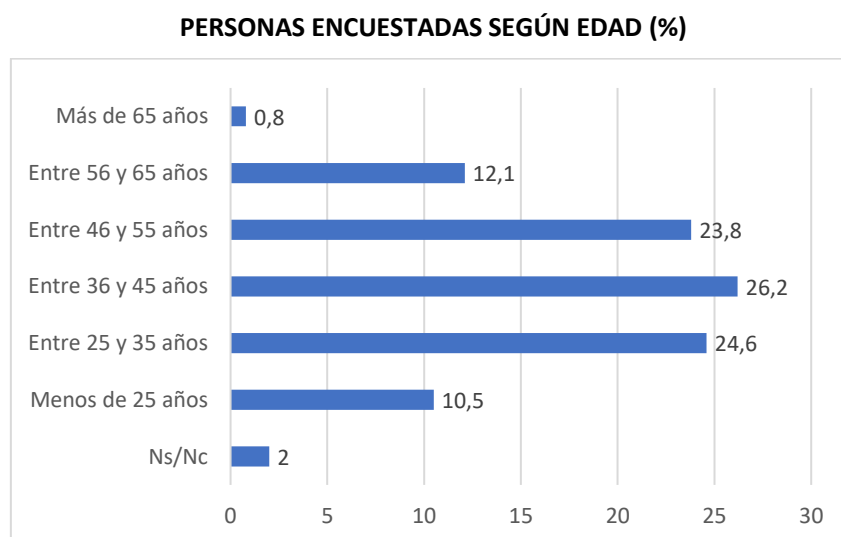
Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Según **género**, el 51,2% de las personas encuestadas están conformadas por mujeres y el 46,1% por hombres. Hay también que tener en cuenta que este es uno de los **sectores más feminizados**.



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

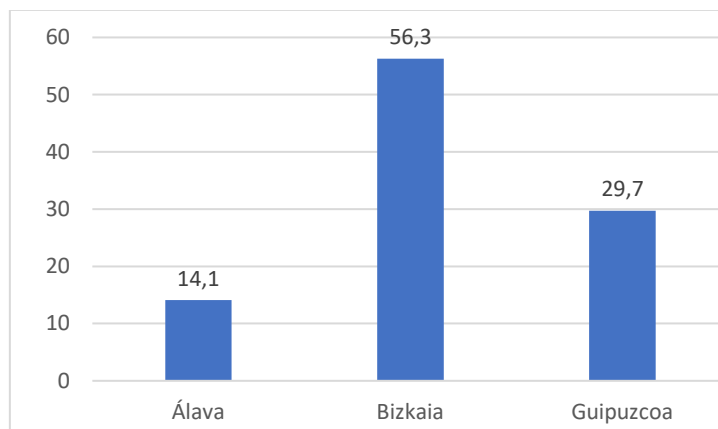
Otro elemento a considerar está relacionado con que las personas encuestadas pertenecen a todos los colectivos de **edad**, en unas proporciones que tienden a conservar -así también- un **nivel de representatividad** ajustado a la realidad sociolaboral del sector. El 26,2% son personas entre 36 y 45 años, el 24,6% tienen entre 25 y 35 años y el 23,8% entre 46 y 55 años.



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Por otro lado, según puede observarse, el 56,3% de las personas encuestadas se localizan en **Bizkaia**, que es el **territorio histórico** en el que, con claridad, trabajan más profesionales del sector.

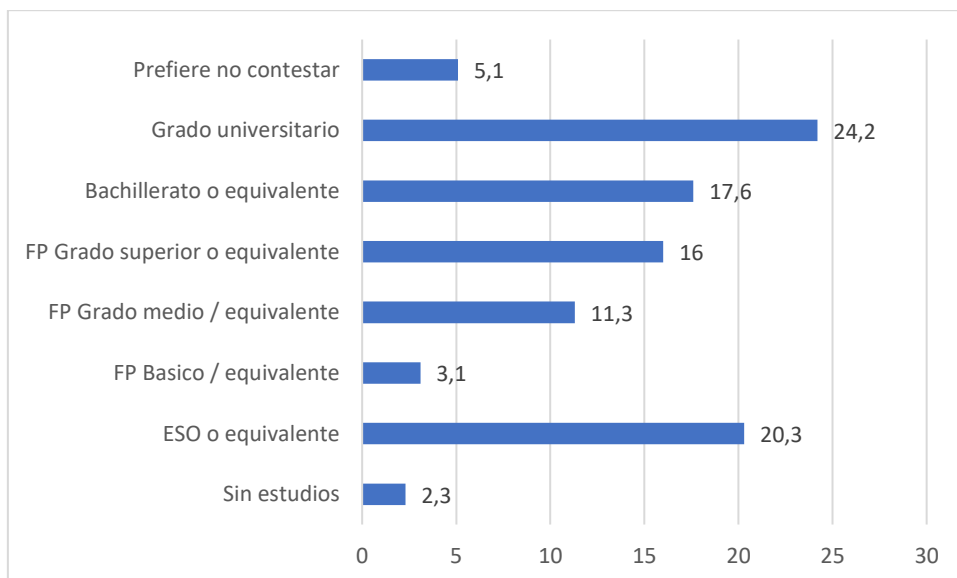
PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

Finalmente, las personas que han respondido la encuesta cuentan con **niveles de formación curricular** de todo tipo, también en proporciones que se asemejan a la realidad del sector. Los que han finalizado estudios universitarios son el 24,2%, los que cuentan con bachillerato y equivalente son el 17,6%, los que han finalizado Formación Profesional son el 30,4%, quienes tienen la ESO o equivalente son el 20,3% y los que no pueden acreditar estudios son el 2,3%.

PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS FINALIZADOS (%)



Fuente: Encuesta a personas trabajadoras

9. ANEXO 2. ACCIONES FORMATIVAS DEL PLAN DE FORMACIÓN VINCULADAS AL ITINERARIO FORMATIVO DE ENTRADA

Estas acciones formativas serán impartidas a través de la Fundación Juan de los Toyos o bien por medio de otras entidades y centros especializados. UGT Euskadi, a través de los espacios en los que participa a fin de promover el empleo y la formación, difundirá estas acciones con el fin de que Lanbide y otros actores las promuevan, las financien o las impartan.

Hay que destacar que, con el fin de impulsar una oferta de formación más innovadora y ajustada, se han incluido y propuesto nuevas acciones formativas alineadas a las especialidades formativas ya existentes.

Nº 1	DENOMINACIÓN
Denominación	IDENTIFICACIÓN DE ALÉRGENOS Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN (HOTR0004)
Ocupaciones vinculadas	14211038 GERENTES DE RESTAURANTE Y ESTABLECIMIENTOS SIMILARES. 1421 DIRECTORES Y GERENTES DE RESTAURANTES. 14291014 DIRECTORES Y GERENTES DE EMPRESAS DE CATERING Y OTRAS EMPRESAS. 14211029 DIRECTORES DE RESTAURANTE, DE 10 O MÁS ASALARIADOS 51201049 CAMAREROS, EN GENERAL. 50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS. 14221013 GERENTES DE CAFÉ, BAR Y ESTABLECIMIENTOS SIMILARES. 14211010 DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES. 1422 DIRECTORES Y GERENTES DE BARES, CAFETERÍAS Y SIMILARES. 3734 CHEFS.
Objetivos que se persiguen obtener	Adquirir conocimientos del Reglamento Europeo 1169/2011 sobre la información facilitada al consumidor respecto a los alimentos que contienen ingredientes que causan alergias o intolerancias alimentarias presentados sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Módulo formativo	MÓDULO 1 IDENTIFICACIÓN DE ALÉRGENOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN MÓDULO 2 MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	10 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 1	DENOMINACIÓN
	-Valoración del profesor. -Necesidades de formación no resueltas. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han sido contratados en un establecimiento hostelero.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 1950 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 2250 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en hostelería.
Observaciones:	Información ampliada: https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subsvenciones/turismo-2023/especialidades-formativas/HOTR0004.pdf

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 2	Denominación
Denominación	ATENCIÓN AL CLIENTE Y PREPARACIÓN DE BEBIDAS Y CAFÉS
Ocupaciones vinculadas	51201049 CAMAREROS, EN GENERAL. 50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS.
Objetivos que se persiguen obtener.	Proporcionar las competencias básicas a las personas que persigan incorporarse al sector hostelero en el tiempo más breve posible, en servicios de barra y sala.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	1. Preparación de bebidas no alcohólicas. 2. Preparación de bebidas alcohólicas. 3. Preparación de cafés. 4. Atención al cliente. 5. Estrés y resolución de conflictos.
Principales competencias que van a proporcionar.	1. Capacidad para la preparación de bebidas. 2. Capacidad para la preparación de cafés. 3. Capacidad para atender al cliente de modo adecuado.
Sub sectores implicados	55 Servicios de alojamiento. 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	40 horas
Planificación temporal	2024 2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, a pesar de que se transmitan nociones teóricas clave. Se incidirá en incluir experiencias o estudios casos. El docente deberá ser un experto en servicios de barra y sala.
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Temáticas mejor valoradas. -Carácter innovador del curso. -Valoración del docente. -Adecuación a la realidad del sector hostelero. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han sido contratados en un establecimiento hostelero.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 7800 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en hostelería
Observaciones	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a HOTR17 (SERVICIO DE BEBIDAS EN BARRA Y SALA)

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 3	Denominación
Denominación	RIESGOS LABORALES EN HOSTELERÍA
Ocupaciones vinculadas	Personas que buscan incorporarse al sector hostelero.
Objetivos que se persiguen obtener.	Proporcionar las competencias básicas a las personas que persigan incorporarse al sector hostelero en el tiempo más breve posible, en las áreas de seguridad y salud laboral.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	1. Riesgos en seguridad. 2. Riesgos higiénicos. 3. Riesgos ergonómicos. 4. Riesgos psicosociales.
Principales competencias que van a proporcionar.	Capacidad para identificar los riesgos laborales y para anticiparse a ellos
Sub sectores implicados	55 Servicios de alojamiento. 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	6 horas
Planificación temporal	2024 2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, a pesar de que se transmitan nociones teóricas clave. Se incidirá en incluir experiencias o estudios casos. El docente deberá ser un experto en prevención de riesgos laborales en hostelería.
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Temáticas mejor valoradas. -Carácter innovador del curso. -Valoración del docente. -Adecuación a la realidad del sector hostelero. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han sido contratados en un establecimiento hostelero. - Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han sido contratados en un establecimiento hostelero y que han sufrido algún tipo de accidente.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 810 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en hostelería, en particular en seguridad y salud laboral. Puede ser también una acción promovida por la Fundación Juan de los Toyos.
Observaciones	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a HOTR24 (PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN CRISIS SANITARIA)

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 4	DENOMINACIÓN
Denominación	REALIZACIÓN DE ELABORACIONES BÁSICAS Y ELEMENTALES DE COCINA Y ASISTIR EN LA ELABORACIÓN CULINARIA (UF0056)
Ocupaciones vinculadas	Ayudante de cocina Auxiliar de cocina Empleado de pequeño establecimiento de restauración.
Objetivos que se persiguen obtener	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones y preparar y presentar elaboraciones culinarias simples, aplicando técnicas sencillas, previamente definidas. 2. Realizar las operaciones necesarias para prestar asistencia en procesos de preparación y presentación de todo tipo de elaboraciones culinarias, mostrando receptividad y espíritu de cooperación.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Módulo formativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de maquinaria y equipos básicos de cocina. 2. Regeneración de géneros y productos culinarios más comunes en cocina. 3. Praelaboración de géneros culinarios de uso común en cocina. 4. Aplicación de sistemas de conservación y presentación comercial habituales de los géneros y productos culinarios más comunes en cocina. 5. Participación en la mejora de la calidad.
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	90 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Valoración del profesor. -Necesidades de formación no resueltas. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han sido contratados en un establecimiento hostelero.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 17550 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 20250 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en hostelería.
Observaciones:	Forma parte del certificado profesional HOT091_1: OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA.

10. ANEXO 3. ACCIONES FORMATIVAS DEL PLAN DE FORMACIÓN VINCULADAS A LOS ITINERARIOS FORMATIVOS DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Estas acciones formativas serán impartidas bien a través de la Fundación Juan de los Toyos o bien por medio de otras entidades y centros especializados. UGT Euskadi, a través de los espacios en los que participa a fin de promover el empleo y la formación, difundirá estas acciones con el fin de que Lanbide y otros actores las promuevan, las financien o las impartan.

Hay que destacar que, con el fin de impulsar una oferta de formación más innovadora y ajustada, se han incluido y propuesto nuevas acciones formativas alineadas a las especialidades formativas ya existentes.

Nº 1	Denominación
Denominación	CAMBIOS NORMATIVOS EN EL SECTOR HOSTELERO Y TURÍSTICO
Ocupaciones vinculadas	Principalmente responsables de establecimientos hosteleros.
Objetivos que se persiguen obtener.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar los conocimientos normativos que regulan la actividad hostelera. 2. Lograr que la actividad hostelera se desarrolle conforme a la regulación vigente. 3. Apoyar la actividad emprendedora e intraemprendedora en el sector hostelero
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marco normativo referencial en la Unión Europea, España y Euskadi, en materia de hostelería y turismo. 2. Cambios normativos en salud y seguridad laboral en establecimientos hosteleros. 3. Normativa en seguridad y protección de datos en hostelería. 4. Nueva normativa en higiene y seguridad alimentaria en hostelería. 5. Normativa vinculada a establecimientos digitales. 6. Normativa relacionada con establecimientos sostenibles. 7. Nueva legislación laboral y negocio hostelero. 8. Otros cambios normativos en materia turística que afectan a la actividad hostelera.
Principales competencias que van a proporcionar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para acceder e interpretar la normativa en hostelería y turismo. 2. Capacidad para innovar conforme a los nuevos requerimientos normativos en sostenibilidad, digitalización, etc.
Sub sectores implicados	55 Servicios de alojamiento. 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	8 horas
Planificación temporal	2024 2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, a pesar de que se transmitan nociones legales de modo transversal. Se incidirá en incluir experiencias o estudios casos.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 1	Denominación
	El docente deberá ser un experto en legislación.
Modalidad de impartición	Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. -Adecuación a la realidad del sector hostelero. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disminución de sanciones. -Ahorro en costes en la contratación de servicios legales. -Tipo de intra emprendimientos que han surgido.
Costes económicos estimados por curso	Coste 30 alumnos (teleformación): 1800 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en el ámbito legal, en particular en el sector hostelero.
Observaciones	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a FCOD0066OH (ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSTELERÍA)

Nº 2	Denominación
Denominación	MARKETING Y REDES SOCIALES EN HOSTELERÍA
Ocupaciones vinculadas	Principalmente responsables de establecimientos hosteleros.
Objetivos que se persiguen obtener.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conseguir innovar en actividades de marketing y comercialización en la actividad hostelera. 2. Tener acceso a criterios y nuevas técnicas de marketing y publicidad que permitan mejorar la imagen y el posicionamiento del establecimiento hostelero.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen y publicidad en el sector hostelero. 2. Plan de marketing en el sector hostelero. 3. Nuevos mecanismos de publicidad en el sector hostelero. 4. Web corporativa y marketing digital. 5. Presencia y gestión de redes sociales en el establecimiento hostelero.
Principales competencias que van a proporcionar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para implementar nuevas técnicas de marketing y publicidad. 2. Capacidad para diseñar, implementar y hacer seguimiento de las nuevas técnicas de marketing y publicidad. 3. Capacidad para manejar redes sociales y otras herramientas de marketing digital. 4. Capacidad para gestionar la web corporativa.
Sub sectores implicados	55 Servicios de alojamiento. 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	40 horas

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 2	Denominación
Planificación temporal	2024 2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, a pesar de que se transmitan nociones teóricas clave. Se incidirá en incluir experiencias o estudios casos. El docente deberá ser un experto en marketing y redes sociales en el sector hostelero.
Modalidad de impartición	Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Temáticas mejor valoradas. -Carácter innovador del curso. -Valoración del docente. -Adecuación a la realidad del sector hostelero. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aumento del número de clientes. -Número de visitas web. -Número de reservas on line.
Costes económicos estimados por curso	Coste 30 alumnos (teleformación): 9000 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados marketing y redes sociales a través de la Fundación Juan de los Toyos.
Observaciones	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a COMT0002OV (IMAGEN COMERCIAL EN PEQUEÑO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL Y/O HOSTELERO)

Nº 3	DENOMINACIÓN
Denominación	OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE HOTELES (HOTA003PO)
Ocupaciones vinculadas	1411 Directores y gerentes de hoteles 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento
Objetivos que se persiguen obtener.	Analizar los departamentos y medidas de seguridad e higiene de los hoteles para mejorar la gestión.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Módulo formativo	MODULO 1. LA INDUSTRIA HOTELERA MÓDULO 2. DEPARTAMENTOS OPERACIONALES DE UN HOTEL MÓDULO 3. SEGURIDAD E HIGIENE EN HOTELES
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento
Duración	25 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 3	DENOMINACIÓN
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incremento del porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de su finalización, trabajan en gestión de alojamientos. -Mejoras identificadas en la gestión hostelera, desarrolladas por las personas participantes en el curso.
Costes económicos estimados por curso	<p>Coste 15 alumnos (formación presencial): 4875 euros</p> <p>Coste 30 alumnos (teleformación): 5625 euros</p>
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en gestión hotelera
Observaciones:	<p>Información ampliada:</p> <p>https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subservenciones/turismo2021/especialidades-formativas/HOTA003PO.pdf</p>

Nº 4	Denominación
Denominación	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y GESTIÓN DEL ESTRÉS
Ocupaciones vinculadas	Principalmente responsables de establecimientos hosteleros.
Objetivos que se persiguen obtener.	Dotar de conocimientos y habilidades sociales que permitan evitar y resolver satisfactoriamente situaciones de estrés y conflicto en el establecimiento hostelero.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos sobre conflictos, estrés y ansiedad. 2. Cómo afrontar situaciones de ansiedad. 3. Previsión e identificación de conflictos. 4. Habilidades para resolver conflictos. 5. Trabajo en equipo, conflicto y estrés: habilidades directivas. 6. Dimensión normativa de conflictos.
Principales competencias que van a proporcionar.	<p>Capacidad para afrontar y superar situaciones de estrés.</p> <p>Capacidad para liderar equipos en situación de estrés.</p> <p>Capacidad para prever, afrontar y resolver conflictos.</p>
Sub sectores implicados	<p>CNAE 55 Alojamiento</p> <p>CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas.</p>
Duración	20 horas
Planificación temporal	<p>2024</p> <p>2025</p>
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, aunque acompañada de contenidos teóricos, claros y concisos, que permitan la comprensibilidad de las temáticas y actividades que se van a abordar.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 4	Denominación
	El docente deberá ser un experto habilidades sociales, con experiencia en mentorizar actividades de este tipo.
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disminución de bajas laborales por ansiedad y estrés. -Número de conflictos resueltos. -Satisfacción de las personas trabajadoras.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 3900 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en habilidades sociales y directivas, preferentemente en el sector hostelero, a través de la Fundación Juan de los Toyos.
Observaciones	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a HOTR0032HV (GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EMPRESAS DE HOSTELERÍA-RESTAURACIÓN)

Nº 5	DENOMINACIÓN
Denominación	ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA (HOTR01)
Ocupaciones vinculadas	<p>14211038 Gerentes de restaurante y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados</p> <p>14211029 Directores de restaurante, de 10 o más asalariados</p> <p>14221013 Gerentes de café, bar y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados</p> <p>14291014 Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de restauración</p> <p>37341015 Jefes de cocina (hostelería)</p> <p>37341024 Jefes de partida (hostelería)</p> <p>50001017 Camareros y cocineros propietarios</p> <p>51101026 Cocineros, en general</p> <p>51101059 Preparadores de catering</p> <p>51101071 Reposteros-pasteleros (hostelería)</p> <p>51101082 Supervisores de catering</p> <p>51201016 Bármanes</p> <p>51201027 Camareros de barra y/o dependientes de cafetería</p> <p>51201038 Camareros de sala o jefes de rango</p> <p>51201049 Camareros, en general</p> <p>51201050 Jefes de barra o cafetería</p> <p>51201061 Jefes de comedor o maestros de sala</p> <p>51201072 Jefes de servicio de vino. Sumilleres</p>
Objetivos que se persiguen obtener.	Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 5	DENOMINACIÓN
	y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Módulo formativo	MÓDULO 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA MÓDULO 2. FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA MÓDULO 3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN HOSTELERÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	60 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. -Necesidades de formación no resueltas. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de su finalización, trabajan en atención al cliente en hostelería de manera continuada. -Porcentaje de aumento de clientes en el establecimiento.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 11700 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 13500 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en gestión hostelera, a través de la Fundación Juan de los Toyos.
Observaciones:	Información ampliada: https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/especialidades/HOTR01.pdf

Nº 6	DENOMINACIÓN
Denominación	TECNOLOGÍAS QUE APOYAN LA ECONOMÍA CIRCULAR EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN LA ERA POST COVID (HOTT02)
Ocupaciones vinculadas	1411 Directores y gerentes de hoteles 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento 1421 Directores y gerentes de restaurantes 1422 Directores y gerentes de bares, cafeterías y similares

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 6	DENOMINACIÓN
	14221013 Gerentes de café, bar y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados 1429 Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de restauración 37241016 Animadores turísticos 37341015 Jefes de cocina (Hostelería) 37341024 Jefes de partida (Hostelería) 4421 Empleados de agencias de viajes 4422 Recepcionistas de hoteles 5000 Camareros y cocineros propietarios 5110 Cocineros asalariados 5120 Camareros asalariados 5823 Acompañantes turísticos 5825 Guías turismo 58331013 Conserjes de hotel 58311026 Encargados de lencería y lavandería (Hostelería) 58311035 Gobernantes (hostelería) 58311044 Mayordomos de hostelería 58401013 Trabajadores propietarios de pequeños alojamientos 59421067 Portereros de hotel 92101016 Ayudantes de servicio (Hostelería) 92101027 Camareros de piso (Hostelería) 92101049 Mozos de habitación o valets 92211025 Lenceros-lavaderos-planchadores (Hostelería) 9310 Ayudantes de cocina 9320 Preparadores de comidas rápidas
Objetivos que se persiguen obtener	Analizar las tecnologías que ayuden a cumplir con los requisitos de la economía circular contando con las indicaciones de la época post covid
Nivel de prioridad	2 (Media)
Módulo formativo	MÓDULO 1. APROXIMACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD Y CONCEPTO CIRCULAR MÓDULO 2. IMPLANTACIÓN SOSTENIBLE Y CIRCULAR
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento
Duración	20 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Valoración del profesor. -Necesidades de formación no resueltas. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que practican la economía circular. -Volumen de aprovechamiento de desperdicios alimentarios.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 6	DENOMINACIÓN
Costes económicos estimados por curso	Coste 30 alumnos (teleformación): 4500 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en tecnologías eficientes y economía circular
Observaciones:	Información ampliada: https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/especialidades/HOTR01.pdf

Nº 7	DENOMINACIÓN
Denominación	BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN HOSTELERÍA (HOTR38)
Ocupaciones vinculadas	4422 Recepcionistas de hoteles 5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	Aplicar buenas prácticas ambientales en el desempeño profesional de los trabajadores y trabajadoras del sector de hostelería
Nivel de prioridad	2 (Media)
Módulo formativo	MÓDULO 1. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN HOSTELERÍA
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	6 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Interés de las personas participantes en el curso por transferir las buenas prácticas medioambientales aprendidas. -Grado de sensibilización ambiental de las personas participantes en el curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 1170 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 1350 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en materia medioambiental

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 7	DENOMINACIÓN
Observaciones:	Información ampliada https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/especialidades/HOTR01.pdf

Nº 8	DENOMINACIÓN
Denominación	CAPACITACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA (ADGC0001OV)
Ocupaciones vinculadas	Personas interesadas en poner en marcha un negocio hostelero.
Objetivos que se persiguen obtener.	Formular y poner en marcha un negocio hostelero
Nivel de prioridad	2 (MEDIA)
Módulo formativo	1. Formulación de la idea de negocio. 2. Análisis de la viabilidad del negocio. 3. Estrategia y líneas de financiación. 4. Acondicionamiento de locales. 5. Gestión de proveedores. 6. Captación de recursos humanos y gestión de equipos. 7. Marketing y publicidad. 8. Marco legal.
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	55 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Número de establecimientos inaugurados por las personas que han participado en el curso. -Número de establecimientos que perseveran, durante al menos dos años, una vez puestos en marcha por parte de las personas participantes en el curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 10725 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en gestión hostelera y / o emprendimiento

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 9	DENOMINACIÓN
Denominación	TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE EN INGLÉS (HOTR48)
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados 5110 Cocineros asalariados 9310 Ayudantes de cocina
Objetivos que se persiguen obtener.	Expresar de forma oral y escrita la terminología específica del restaurante.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Módulo formativo	MÓDULO 1. TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE EN INGLÉS
Sub sectores implicados	CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	20 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. -Necesidades de formación no resueltas. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de su finalización, son capaces de comunicarse en inglés con los clientes. -Porcentaje de aumento de clientes que hablan inglés en el establecimiento.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 3900 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formar en inglés, a través de la Fundación Jun de los Toyos.
Observaciones:	Información ampliada: https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/especialidades/HOTR48.pdf

Nº 10	Denominación
Denominación	EUSKERA EN HOSTELERÍA
Ocupaciones vinculadas	1411 Directores y gerentes de hoteles 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento 5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 10	Denominación
	5110 Cocineros asalariados 9310 Ayudantes de cocina
Objetivos que se persiguen obtener.	Proporcionar los conocimientos básicos para que las personas trabajadoras puedan comunicarse en euskera con la clientela
Nivel de prioridad	2 (Media)
Contenidos formativos	1. Conceptos básicos en hostelería en euskera. 2. Expresiones principales en la relación con el cliente en euskera. 3. Preguntas y respuestas básicas con el cliente en euskera.
Principales competencias que van a proporcionar.	Capacidad para expresarse a nivel básico con el cliente en euskera. Familiarizar a las personas trabajadoras en el uso y el manejo del euskera.
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	40 horas
Planificación temporal	2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, aunque acompañada de la transmisión de los conceptos básicos en euskera vinculados a la hostelería. El docente deberá ser un experto en euskera en hostelería.
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de su finalización, son capaces de comunicarse en euskera con los clientes. -Porcentaje de aumento de clientes que hablan euskera en el establecimiento.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 7800 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en la formación en euskera en el sector hostelero, a través de la Fundación Juan de los Toyos.
Observaciones	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a SSCE0060HV (¿CÓMO RELACIONARME EN EUSKERA EN EL TRABAJO SIN SABER MUCHO ESUKERA?)

Nº 11	Denominación
Denominación	TRANSFORMACION DIGITAL DE ESTABLECIMIENTOS HOSTELEROS
Ocupaciones vinculadas	1411 Directores y gerentes de hoteles 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 11	Denominación
Objetivos que se persiguen obtener.	Proporcionar los conocimientos básicos para que las personas responsables de los establecimientos hosteleros planifiquen y gestionen iniciativas de transformación digital
Nivel de prioridad	2 (Media)
Contenidos formativos	1. Nuevas tendencias en transformación digital. 2. Programas software para la gestión de los establecimientos hosteleros. 3. Planificación, implementación y puesta en valor de la transformación digital en los establecimientos hosteleros.
Principales competencias que van a proporcionar.	Capacidad para identificar qué dispositivos de transformación digital son los más idóneos. Capacidad para programar actividades de transformación digital.
Sub sectores implicados	CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	8 horas
Planificación temporal	2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente teórico / práctica, capaz de proporcionar los conceptos básicos y aplicables vinculados a la transformación digital en el sector hostelero.
Modalidad de impartición	Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de su finalización, han invertido en iniciativas en transformación digital.
Costes económicos estimados por curso	Coste 30 alumnos (teleformación): 1800 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en la formación en transformación digital, en particular en el sector hostelero, a través de la Fundación Juan de los Toyos.
Observaciones	Se propondrá a Lanbide como un nuevo curso a ser financiado, a tenor de su carácter innovador y alta demanda que podría suscitar.

Nº 12	Denominación
Denominación	FRANCÉS INSTRUMENTAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA (HOTI0002OV)
Ocupaciones vinculadas	1411 Directores y gerentes de hoteles 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento 5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados 5110 Cocineros asalariados 9310 Ayudantes de cocina

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 12	Denominación
Objetivos que se persiguen obtener.	Proporcionar los conocimientos básicos para que las personas trabajadoras puedan comunicarse en francés con la clientela
Nivel de prioridad	2 (Media)
Contenidos formativos	1. Conceptos básicos en hostelería en francés. 2. Expresiones principales en la relación con el cliente en francés. 3. Preguntas y respuestas básicas con el cliente en francés.
Principales competencias que van a proporcionar.	Capacidad para expresarse a nivel básico con el cliente en francés. Familiarizar a las personas trabajadoras en el uso y el manejo del francés.
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	50 horas
Planificación temporal	2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, aunque acompañada de la transmisión de los conceptos básicos en francés vinculados a la hostelería. El docente deberá ser un experto en francés en hostelería.
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de su finalización, son capaces de comunicarse en francés con los clientes. -Porcentaje de aumento de clientes que hablan francés en el establecimiento.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 9750 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en la formación en francés en el sector hostelero, a través de la Fundación Juan de los Toyos.

Nº 13	DENOMINACIÓN
Denominación	COCINA DE LA PASTA, ARROCES, LEGUMBRE Y HORTALIZAS (HOTR0059)
Ocupaciones vinculadas	3734 CHEFS 9310 AYUDANTES DE COCINA 1422 DIRECTORES Y GERENTES DE BARES, CAFETERÍAS Y SIMILARES 1429 DIRECTORES Y GERENTES DE EMPRESAS DE CATERING Y OTRAS EMPRESAS DE 1421 DIRECTORES Y GERENTES DE RESTAURANTES 5110 COCINEROS ASALARIADOS 50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 13	DENOMINACIÓN
Objetivos que se persiguen obtener.	Aplicar las técnicas culinarias en la elaboración y presentación a base de platos de pastas, arroces, legumbres y hortalizas, así como la regeneración de los mismos.
Nivel de prioridad	1 (ALTA)
Módulo formativo	MÓDULO 1 CONCEPTOS INICIALES SOBRE MAQUINARIA, HERRAMIENTAS Y PREPARACIONES BÁSICAS MÓDULO 2 CONTACTO INICIAL CON LAS DIFERENTES MATERIAS PRIMAS MÓDULO 3 TÉCNICAS DE COCINADO Y PRESENTACIÓN
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	100 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos vinculados con la cocina de la pasta, arroces, legumbre y hortalizas. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, nuevos platos vinculados a pasta, arroces, legumbres y hortalizas. - Número de clientes que solicitan platos vinculados a pasta, arroces, legumbres y hortalizas en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 19500 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 22500 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional: https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subsenciones/turismo-2023/especialidades-formativas/HOTR0059.pdf

Nº 14	DENOMINACIÓN
Denominación	TÉCNICAS CULINARIAS PARA PESCADOS, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS (HOTR0069)

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 14	DENOMINACIÓN
Ocupaciones vinculadas	5120 CAMAREROS ASALARIADOS 9310 AYUDANTES DE COCINA 1422 DIRECTORES Y GERENTES DE BARES, CAFETERÍAS Y SIMILARES 3734 CHEFS 50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS 51201049 CAMAREROS, EN GENERAL 5821 AUXILIARES DE VUELO Y CAMAREROS DE AVIÓN, BARCO Y TREN 58211027 AUXILIARES DE VUELO 5110 COCINEROS ASALARIADOS
Objetivos que se persiguen obtener.	Aplicar las distintas técnicas culinarias en la elaboración, presentación y regeneración de platos preparados a base de pescados, crustáceos y moluscos.
Nivel de prioridad	1 (ALTA)
Módulo formativo	MÓDULO 1 ELABORACIONES BÁSICAS MÓDULO 2 TÉCNICAS DE COCINADO Y PLATOS ELEMENTALES MÓDULO 3 PRESENTACIÓN DE PLATOS Y REGENERACIÓN
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	80 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos vinculados con la cocina de pescado, crustáceos y moluscos. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, nuevos platos vinculados a pescado, crustáceos y moluscos. - Número de clientes que solicitan platos vinculados a pescado, crustáceos y moluscos en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 15600 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 18000 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional: https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subservenciones/turismo-2023/especialidades-formativas/HOTR0069.pdf

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 15	DENOMINACIÓN
Denominación	COCINA VEGETARIANA (HOTR083PO)
Ocupaciones vinculadas	5120 CAMAREROS ASALARIADOS 9310 AYUDANTES DE COCINA 1422 DIRECTORES Y GERENTES DE BARES, CAFETERÍAS Y SIMILARES 3734 CHEFS 50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS 51201049 CAMAREROS, EN GENERAL 5821 AUXILIARES DE VUELO Y CAMAREROS DE AVIÓN, BARCO Y TREN 58211027 AUXILIARES DE VUELO 5110 COCINEROS ASALARIADOS
Objetivos que se persiguen obtener.	Aplicar las distintas técnicas culinarias en elaboraciones y presentaciones de platos vegetarianos.
Nivel de prioridad	1 (ALTA)
Módulo formativo	MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN: DIETA VEGETARIANA MÓDULO 2. ALIMENTOS NATURALES ALTERNATIVOS MÓDULO 3. ELABORACIÓN DE PLATOS VEGETARIANOS
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	15 horas
Planificación temporal	2024 2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos vinculados con la cocina vegana. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, nuevos platos vinculados a cocina vegana. - Número de clientes que solicitan platos vinculados a cocina vegana en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 2925 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 3375 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional:

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

	https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subsuenciones/turismo2021/especialidades-formativas/HOTR083PO.pdf
--	---

Nº 16	DENOMINACIÓN
Denominación	PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE CARNES (HOTR06)
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5110 Cocineros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	Despiezar, pre-elaborar, elaborar, presentar y supervisar preparaciones culinarias a base de ganado vacuno, ovino y porcino.
Nivel de prioridad	2 (MEDIA)
Módulo formativo	MÓDULO 1: PREPARACIONES CULINARIAS A BASE DE GANADO VACUNO, OVINO Y PORCINO
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	12 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos vinculados con la cocina de carne. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, nuevos platos vinculados a cocina de carne. - Número de clientes que solicitan platos vinculados a cocina de carne en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 2340 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional: https://sede.sepe.gob.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/especialidades/HOTR06.pdf

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 17	DENOMINACIÓN
Denominación	COCINA CREATIVA Y DE AUTOR (HOTR078PO)
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5110 Cocineros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	Crear nuevas elaboraciones y recetas originales sobre la base de su conocimiento y experiencia profesional, utilizando la maquinaria y equipamiento de cocina necesario
Nivel de prioridad	2 (MEDIA)
Módulo formativo	MÓDULO 1. CONCEPTOS PREVIOS SOBRE INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD APLICADOS A LA COCINA. MÓDULO 2. LA INNOVACIÓN Y SU APLICACIÓN A LA COCINA CREATIVA Y DE AUTOR. MÓDULO 3. REALIZACIÓN DE ELABORACIONES DE COCINA CREATIVA Y DE AUTOR. MÓDULO 4. CONSERVACIÓN Y REGENERACIÓN DE GÉNEROS Y ELABORACIONES DE COCINA CREATIVA Y DE AUTOR.
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	75 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos vinculados con la cocina de autor. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, nuevos platos vinculados a cocina de autor. - Número de clientes que solicitan platos vinculados a cocina de autor en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 14625 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 16875 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional: https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subsenciones/turismo2021/especialidades-formativas/HOTR078PO.pdf

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 18	DENOMINACIÓN
Denominación	EVOLUCIÓN DE LAS TÉCNOLOGÍAS Y TÉCNICAS CULINARIAS (HOTR059PO)
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5110 Cocineros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	Adquirir los conocimientos sobre los nuevos equipos, utensilios y técnicas aplicadas a la cocina moderna.
Nivel de prioridad	2 (MEDIA)
Módulo formativo	MÓDULO 1. RESTAURACIÓN DIFERIDA MÓDULO 2. COCINA AL VACÍO. MÓDULO 3. PASTEURIZACIÓN. MÓDULO 4. ESTERILIZACIÓN MÓDULO 5. ELABORACIONES CON N2 LÍQUIDO (CRIOGENIA) MÓDULO 6. ESFERIFICACIÓN MÓDULO 7. ELABORACIÓN DE ESPUMAS FRÍAS Y CALIENTES. MÓDULO 8. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA COCINA MÓDULO 9. SEGURIDAD ALIMENTARIA
Sub sectores implicados	CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	80 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos innovativos en cocina. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, platos innovativos. - Número de clientes que solicitan platos innovadores en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 15600 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 18000 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional: https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subsuenciones/turismo2021/especialidades-formativas/HOTR059PO.pdf

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 19	DENOMINACIÓN
Denominación	INNOVACIÓN EN LA COCINA (HOTR0063)
Ocupaciones vinculadas	5120 CAMAREROS ASALARIADOS 9310 AYUDANTES DE COCINA 9320 PREPARADORES DE COMIDAS RÁPIDAS 5110 COCINEROS ASALARIADOS 1429 DIRECTORES Y GERENTES DE EMPRESAS DE CATERING Y OTRAS EMPRESAS DE 1421 DIRECTORES Y GERENTES DE RESTAURANTES 1422 DIRECTORES Y GERENTES DE BARES, CAFETERÍAS Y SIMILARES 3734 CHEFS 50001017 CAMAREROS Y COCINEROS PROPIETARIOS
Objetivos que se persiguen obtener.	Adquirir los fundamentos básicos sobre técnicas utilizadas en la cocina molecular y la incorporación de nuevos productos utilizados en gastronomía.
Nivel de prioridad	2 (MEDIA)
Módulo formativo	MÓDULO 1: INNOVACIÓN EN LA COCINA
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	35 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del profesor. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos innovativos en cocina. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, platos innovativos. - Número de clientes que solicitan platos innovadores en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 6825 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 7875 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en cocina
Observaciones	Información adicional: https://www.fundae.es/docs/default-source/convocatorias-de-subservenciones/turismo-2023/especialidades-formativas/HOTR0063.pdf

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 19	DENOMINACIÓN

Nº 20	DENOMINACIÓN
Denominación	COCINA TRADICIONAL ESPAÑOLA (HOTR45)
Ocupaciones vinculadas	9310 Ayudantes de cocina 9320 Preparadores de comidas rápidas. 5110 Cocineros asalariados 5120 Camareros asalariados 5000 Camareros y cocineros propietarios 2153 Dietistas y nutricionistas 1421 Directores y gerentes de restauración 1422 Directores y gerentes de bares, cafeterías y similares. 1429 Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de Restauración Personal encargado de elaborar menús en empresas de catering.
Objetivos que se persiguen obtener.	Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios para elaborar las principales recetas, de la cocina tradicional española, de los diferentes territorios.
Nivel de prioridad	2 (Media)
Módulo formativo	MÓDULO DE FORMACIÓN 1: COCINA TRADICIONAL ESPAÑOLA
Sub sectores implicados	CNAE 55 Alojamiento CNAE 56 Servicios de comidas y bebidas
Duración	40 horas
Planificación temporal	2025
Modalidad de impartición	Presencial Mixta
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Grado de cumplimiento de las expectativas con el curso. -Nivel de adecuación del curso a las competencias que el alumno ha tenido. -Temáticas mejor valoradas. -Interés en participar en otro curso que fortalezca los contenidos. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los seis meses de finalización del curso, trabajan en procesos vinculados con la cocina española. -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que han incluido, en las cartas / oferta culinaria de los establecimientos, nuevos platos vinculados con la cocina española. - Número de clientes que solicitan cocina española en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 7800 euros Coste 30 alumnos (mixta): 10485 euros
Entidades susceptibles de	Proveedores especializados en formación en cocina española.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

impartir la formación	
Observaciones:	Información ampliada: https://apps.lanbide.euskadi.net/descargas/egailancas/especialidades_inscritas/HOTR45.pdf

Nº 21	Denominación
Denominación	NUEVOS TENDENCIAS EN MARIDAJE
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	1. Dotar a las personas trabajadoras de capacitación teórico - práctica sobre las nuevas tendencias en maridaje con diferentes tipos de bebidas. 2. Promover nueva oferta culinaria acompañada de bebidas, en busca del mejor maridaje.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	1. Nuevas tendencias vinculadas al maridaje. 2. Nuevas propuestas de maridaje con vino 3. Nuevas propuestas de maridaje con cerveza. 4. Nuevas propuestas de maridaje con otras bebidas.
Principales competencias que van a proporcionar.	Capacidad para elaborar nuevas propuestas de maridaje conforme a las nuevas tendencias
Colectivos destinatarios	Profesionales de barra / sala (barmans, camareros / as, etc.).
Sub sectores implicados	56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	10 horas
Planificación temporal	2024 2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, aunque acompañada de contenidos teóricos, claros y concisos, que permitan la comprensibilidad de las temáticas y actividades que se van a abordar. Se priorizará la realización de simulaciones y actividades demostrativas. El docente deberá ser un experto en maridaje, al menos con más de 10 años de experiencia laboral en la materia.
Modalidad de impartición	Presencial
Indicadores de seguimiento y evaluación	1. Indicadores de evaluación de procesos: -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. 2. Indicadores de evaluación de impacto: -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los tres meses de finalización del mismo, elaboran nuevas propuestas de maridaje. -Aumento del número de clientes que solicitan nuevas ofertas culinarias con maridaje.

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 21	Denominación
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 1950 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en maridaje
Observaciones:	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a Cata de vino y maridaje (HOTR0004OH)

Nº 22	Denominación
Denominación	NUEVOS CÓCTELES
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	1. Dotar a las personas trabajadoras de capacitación teórico - práctica vinculada a la creación y elaboración de nuevos cócteles. 2. Promover nuevos profesionales especialistas en coctelería. 3. Impulsar espacios de trabajo en equipo en coctelería.
Nivel de prioridad	1 (Alta)
Contenidos formativos	1. Tendencias actuales en coctelería. 2. Técnicas clásicas y técnicas de vanguardia. 3. Habilidades creativas para la creación y elaboración de nuevos cócteles (coctelería de autor) 4. Nuevos cócteles y públicos destinatarios. 5. Gastronomía y nuevos cócteles. 6. Marketing y comercialización de nueva coctelería. 7. Preparación y valoración de nuevos cócteles.
Principales competencias que van a proporcionar.	Capacidad para elaborar nuevos cócteles. Capacidad para trabajar en equipo en la creación y elaboración de nuevos cócteles. Capacidad para valorar la calidad y carácter innovativo de los cócteles. Capacidad para proponer y desarrollar procesos de maridaje con cócteles.
Colectivos destinatarios	Profesionales de barra / sala (barmans, camareros / as, etc.).
Sub sectores implicados	56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	20 horas
Planificación temporal	2025
Metodología de impartición	La modalidad será esencialmente práctica, aunque acompañada de contenidos teóricos, claros y concisos, que permitan la comprensibilidad de las temáticas y actividades que se van a abordar. Se priorizará la realización de simulaciones y actividades demostrativas. El docente deberá ser un experto en coctelería, al menos con más de 10 años de experiencia laboral en la materia.
Modalidad de impartición	Presencial

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 22	Denominación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los tres meses de finalización del mismo, elaboran nuevos cócteles. -Aumento del número de clientes que solicitan cócteles en los establecimientos de los trabajadores / as asistentes al curso
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 3900 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en coctelería.
Observaciones:	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a Coctelería (HOTR11EXP)

Nº 23	Denominación
Denominación	CARTA Y CATA DE VINO
Ocupaciones vinculadas	5000 Camareros y cocineros propietarios 5120 Camareros asalariados
Objetivos que se persiguen obtener.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dotar a las personas trabajadoras de capacitación teórico - práctica vinculada a la elaboración e interpretación de cartas de vino. 2. Promover nuevos profesionales especialistas en cata de vinos.
Nivel de prioridad	2 (Media)
Contenidos formativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de cartas. 2. Interpretación y procesos de comunicación de cartas de vino. 3. Protocolos para las catas de vino. 4. Criterios de calidad de carta y catas.
Principales competencias que van a proporcionar.	<p>Capacidad para diseñar e interpretar cartas de vino variadas.</p> <p>Capacidad para realizar catas de modo adecuado.</p> <p>Capacidad para valorar la calidad y carácter innovativo de los vinos.</p>
Colectivos destinatarios	Profesionales de barra / sala (barmans, camareros / as, etc.).
Sub sectores implicados	56 Servicios de comidas y bebidas.
Duración	20 horas
Planificación temporal	2025
Metodología de impartición	<p>La modalidad será esencialmente práctica, aunque acompañada de contenidos teóricos, claros y concisos, que permitan la comprensibilidad de las temáticas y actividades que se van a abordar.</p> <p>Se priorizará la realización de simulaciones y actividades demostrativas.</p>

ESTUDIO DE ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO DE EUSKADI Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN (2023 – 2025)

Nº 23	Denominación
	El docente deberá ser un experto en vinos, carta y cata, al menos con más de 10 años de experiencia laboral en la materia.
Modalidad de impartición	Presencial Teleformación
Indicadores de seguimiento y evaluación	<p>1. Indicadores de evaluación de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de satisfacción global. -Valoración del contenido innovador del curso. -Temáticas mejor valoradas. -Valoración del docente. -Necesidades de formación no resueltas. <p>2. Indicadores de evaluación de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de trabajadores / as asistentes al curso que, a los tres meses de finalización del mismo, son capaces de realizar catas de modo adecuado. -Aumento del número de clientes que solicitan mayor variedad de vinos.
Costes económicos estimados por curso	Coste 15 alumnos (formación presencial): 3900 euros Coste 30 alumnos (teleformación): 4500 euros
Entidades susceptibles de impartir la formación	Proveedores especializados en formación en oferta de vinos, carta y cata.
Observaciones:	Es un curso cuyo marco de desarrollo estaría vinculado a CATA DE VINOS (HOTR0005OH)