

ANÁLISIS DE PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA SUSCEPTIBLES DE SER OCUPADOS POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Fundación ONCE

para la cooperación e integración social
de personas con discapacidad

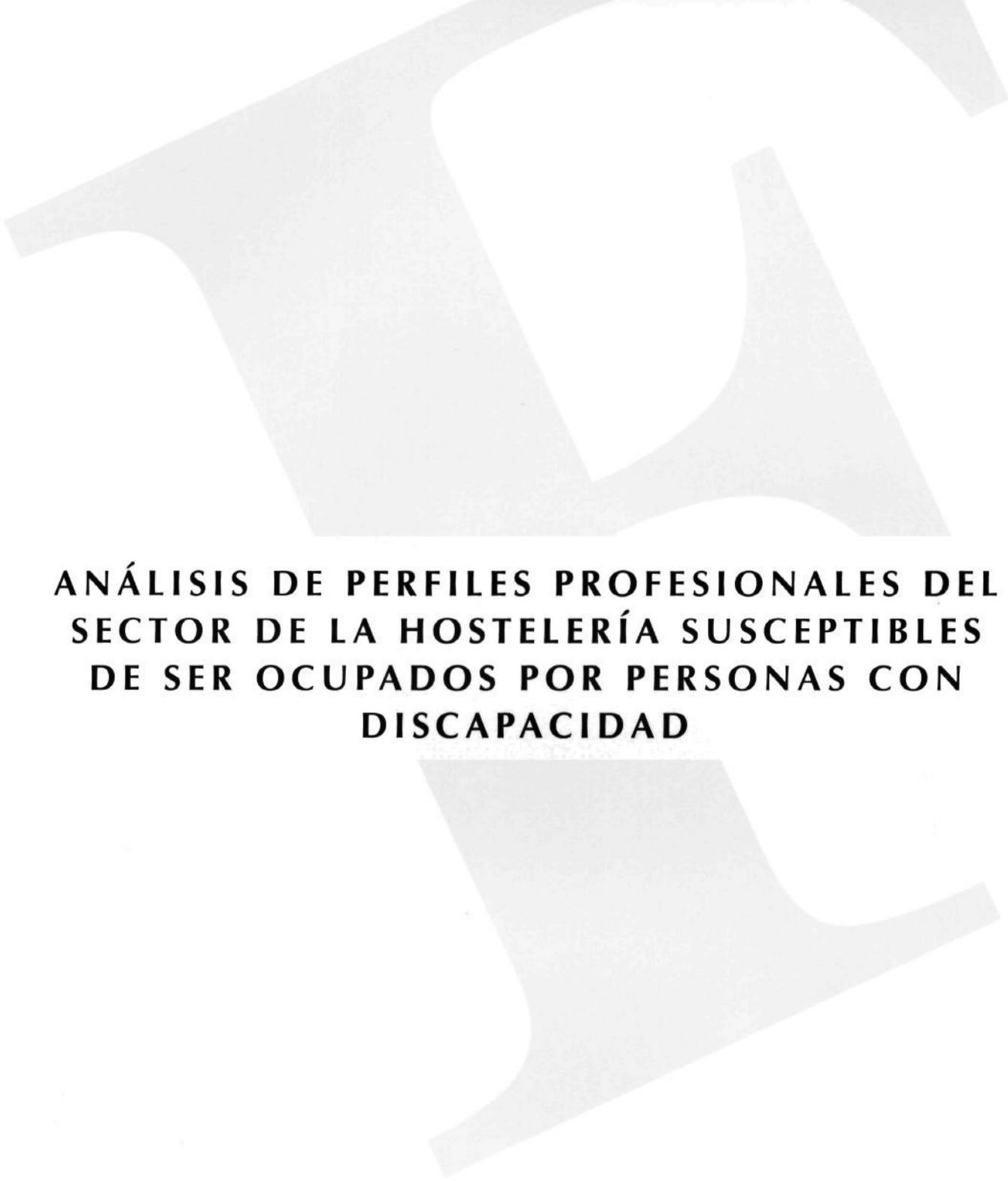


FEHR

Federación Española de
HOSTELERÍA



UNION EUROPEA
Fondo Social Europeo



**ANÁLISIS DE PERFILES PROFESIONALES DEL
SECTOR DE LA HOSTELERÍA SUSCEPTIBLES
DE SER OCUPADOS POR PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

Primera edición: 2006

© Fundación ONCE para la Cooperación e
Integración Social de Personas con Discapacidad

Depósito legal: M. 44638-2006

Imprime: EGRAF, S. A.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
1. METODOLOGÍA APLICADA	13
1.1. Análisis del Sector de la Hostelería	15
1.2. Investigación Ocupacional	15
1.2.1. Capacidades requeridas	16
1.2.2. Elaboración de las herramientas de recogida de información	19
1.2.3. Proceso de recogida de información	19
1.2.4. Selección de Empresas	20
1.2.5. Análisis de Recursos Formativos	21
1.2.6. Orientaciones para la Acción	22
2. ANÁLISIS DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA	25
2.1. Mercado de Trabajo	27
2.1.1. Caracterización del Mercado de Trabajo	27
A) Sector generador de empleo	27
B) Déficit generalizado de personal	28
C) Principales tendencias	29
2.1.2. Estructura del empleo por ocupaciones	30
2.1.3. Prospectiva Ocupacional	30
2.1.4. Características de los Subsectores	31
2.2. Personas con discapacidad en la Hostelería	33
2.2.1. Pronóstico de inserción por ocupaciones	35
2.2.2. Predisposición a contratar	35
2.3. Recomendaciones	36
2.3.1. Oportunidades de la Hostelería	37
3. INVESTIGACIÓN OCUPACIONAL	39
3.1. Descripción del Sector	41
3.1.1. Hospedaje	42
A) Configuración Organizativa	42
B) Configuración Ocupacional	43
3.1.2. Restauración	46
A) Configuración Organizativa	47
B) Configuración Ocupacional	48
3.2. Descripción Ocupacional	50
3.2.1. Inventario de Puestos	50

3.2.2. Catálogo de Perfiles Profesionales	52
Área Profesional: Recepción	54
Balance Puestos de Trabajo / Discapacidad	62
Área Profesional: Pisos	66
Balance Puestos de Trabajo / Discapacidad	72
Área Profesional: Sala	76
Balance Puestos de Trabajo / Discapacidad.....	88
Área Profesional: Cocina	94
Balance Puestos de Trabajo / Discapacidad	112
3.3. Conclusiones	120
3.3.1. Configuración Ocupacional	120
3.3.2. Balance de Puestos de Trabajo / Discapacidad	126
4. MAPA DE RECURSOS FORMATIVOS	129
4.1. Introducción	131
4.2. Requerimientos y Opciones Formativas	131
Área de Recepción	131
Área de Pisos	132
Área de Sala	133
Área de Cocina	135
4.3. Síntesis Marco Formativo	137
4.3.1. Síntesis Opciones Formativas por Área Profesional	137
4.3.2. Centros de Formación	138
4.3.3. Cualificaciones Profesionales y Certificados de Profesionalidad	139
5. ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN	141
5.1. Entornos Prioritarios de Actuación	143
5.2. Proyectos Singularizados	146
5.3. Secuencia de Intervención	147
5.4. Claves de Acción	148

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

Desde el interés por conseguir un mayor nivel de integración laboral del colectivo de personas con discapacidad y siendo conscientes que para lograrlo, es imprescindible profundizar en el conocimiento del mercado de trabajo, se ha planteado la realización del presente documento, resultado de una investigación desarrollada durante los años 2004 y 2005.

Uno de los factores del mercado laboral que se precisa indagar para esa integración se basa en el análisis de los requerimientos de los puestos de trabajo: Identificar las capacidades requeridas, las condiciones de trabajo..., de forma que se pueda realizar una adecuada valoración del ajuste persona-puesto.

En esta línea de actuación orientada hacia el análisis y valoración de perfiles profesionales emergentes o con mayor demanda en el mercado, para determinar cuáles son factibles de ocupar por personas con discapacidad; se ha seleccionado el Sector de Hostelería, ya que posee unas características que le configuran como un agrupado de actividades de producción de bienes y servicios, potencial generador de oportunidades de inserción laboral para este colectivo.

Este proyecto se ha abordado en dos Fases siguiendo el método deductivo. Es decir, desplegar una investigación que estudie los aspectos estructurales para a continuación abordar el análisis y valoración de los puestos de trabajo del sector hostelero.

En la primera Fase denominada «**Análisis de perfiles profesionales del sector de la Hostelería susceptibles de ser ocupados por personas con discapacidad**» el objetivo era conocer los factores estructurales y culturales del mercado de trabajo del Sector de la Hostelería desde la perspectiva de las oportunidades de inserción de personas con discapacidad. Los resultados alcanzados facilitaron la siguiente información:

- ✓ Caracterización sectorial e identificación de patrones de generación de empleo por Comunidades Autónomas, Subsectores de la Hostelería y Tamaño de empresas.
- ✓ Detección de las Ocupaciones con mayor potencial de generación de empleo y estimación de las Ocupaciones y/o Puestos de Trabajo con mayor potencial de absorción de personas con discapacidad.
- ✓ Análisis de la percepción, conocimiento y receptividad del empresario con relación a la inserción de personas con discapacidad.
- ✓ Delimitación de las oportunidades y barreras que ofrece el Sector de la Hostelería a la inserción de personas con discapacidad.

Toda la información obtenida en esta fase del proyecto ha generado los siguientes documentos de trabajo:

- ✓ «Informe de prospectiva sectorial en base a Fuentes Secundarias».
- ✓ «Prospectiva de Mercado de Trabajo del Sector de la Hostelería» (Volumen I).
- ✓ «Discapacidad y Mercado de Trabajo en la Hostelería» (Volumen II y Anexo).
- ✓ «Informe Ejecutivo».

A partir de los resultados obtenidos en esa primera fase, se delimitaron los objetivos y alcance para la segunda «**Análisis operativo para la definición de proyectos de inserción laboral de Personas con Discapacidad en el sector de la Hostelería**» aportando información sobre las ocupaciones más relevantes y subsectores con mayor demanda laboral.

El objetivo principal ha sido el de obtener la información apropiada, válida y significativa para el diseño y ejecución de proyectos singulares de inserción sociolaboral de personas con discapacidad en el sector de la Hostelería.

Para materializar tal finalidad genérica se ha precisado alcanzar los siguientes objetivos de carácter específico:

- ✓ Desarrollo de una *Investigación Ocupacional «Ad hoc»* para el análisis en profundidad de las características que conforman las Ocupaciones y/o Puestos de Trabajo del sector de la Hostelería que fueron identificados, en la investigación anteriormente señalada, como susceptibles de ser ocupados por personas con discapacidad.
- ✓ Elaboración de un *Mapa de Recursos Formativos* (centros, modalidades, programas...) requeridos para dichos puestos de trabajo.
- ✓ Generación de *Orientaciones para la Acción*, que permitan el diseño de proyectos singularizados de inserción de personas con discapacidad en el Sector de la Hostelería.

El resultado de esta segunda fase se ha integrado en los siguientes documentos de trabajo...

- ✓ «Informe Investigación Ocupacional» y Anexo de Perfiles Profesionales.
- ✓ «Informe de Análisis de Recursos Formativos» y Anexos:
 1. Programas Formativos.
 2. Cualificaciones Profesionales INCUAL.
 3. Certificados Profesionales.
 4. Títulos Profesionales.
 5. Programas Formativos INEM.
 6. Centros de Formación.
- ✓ «Orientaciones para la Acción».

Esta publicación es la síntesis de la información contenida en todos los documentos citados prevaleciendo la idea de mostrar los resultados más operativos que faciliten el conocimiento y la comprensión de las actuaciones necesarias, encaminadas a abordar el tema de la contratación por parte del empresario hostelero de personas con discapacidad.

Consta de cinco partes que se reseñan a continuación:

✓ **METODOLOGÍA.**

La envergadura del proyecto ha requerido la combinación de técnicas sociológicas y cualitativas que se detallan en este capítulo.

✓ **ANÁLISIS DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA.**

El análisis se ha centrado en los factores estructurales y culturales del mercado de trabajo de la Hostelería, desde la perspectiva de las oportunidades de inserción de personas con discapacidad.

✓ **INVESTIGACIÓN OCUPACIONAL.**

Este capítulo ha explorado el potencial de inserción laboral de las personas con discapacidad en los puestos más demandados del Sector Hostelero. La principal peculiaridad es centrar su enfoque en los requerimientos y aptitudes necesarias para el eficaz desempeño del puesto buscando la información en la realidad laboral. El proceso de recogida y análisis de información ocupacional además de describir el contenido profesional de cada puesto de trabajo se ha centrado en las capacidades requeridas para el desempeño.

✓ **MAPA DE RECURSOS FORMATIVOS.**

El análisis de recursos formativos nos ofrece una panorámica del contexto formativo en el Sector de la Hostelería desde una doble perspectiva:

- Análisis y descripción de los requerimientos y opciones formativas para cada atipo de puesto objeto de estudio.
- Una síntesis del marco formativo en el Sector de la Hostelería.

✓ **ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN.**

Este capítulo es el colofón del estudio donde se expone una serie de recomendaciones elaboradas en base al conocimiento adquirido y que quiere servir como herramienta práctica para la aplicación de los resultados detectados.

1

METODOLOGÍA
APLICADA

1. METODOLOGÍA APLICADA

Cada una de las partes en las que se compone la investigación se ha desarrollado con aproximaciones metodológica específicas:

1.1. Análisis del sector de la Hostelería

Se ha recurrido a las siguientes técnicas:

- El **Análisis Documental**, ha permitido realizar una aproximación al sector de la Hostelería y ajustar la aplicación del resto de técnicas de investigación a los objetivos del estudio.
- **Encuesta** entre responsables de **403 empresas** del sector de la Hostelería.
 - ◆ **Ámbito:** Locales del sector de Hostelería con tres o más empleados de Madrid, Comunidad Valenciana, Galicia, Cataluña y Andalucía.
 - ◆ **Población:** 44.030 locales, el 60,78% del total de locales con más de 3 empleados existentes en España.
 - ◆ **Error:** Nivel de confianza del 95,5%. Margen de error 4,97% global. Margen de error de cada Comunidad Autónoma 11,0%.
 - ◆ **Método de muestreo:** Muestreo por conglomerado (CC.AA.) con submuestreo estratificado según tamaño del local (número de trabajadores) y rama de actividad (dos dígitos CNAE) y aleatorio de unidad muestral.
- **30 Entrevistas en Profundidad y 1 Grupo de Discusión.**
- Han participado 39 prescriptores, entre los que se ha contado con:
 - ◆ Representantes de Asociaciones.
 - ◆ Empresarios o Responsables de Recursos Humanos de empresas.
 - ◆ Informantes especialistas en la dinámica sectorial.

1.2. Investigación Ocupacional

El marco conceptual en el que se ha realizado la elaboración de herramientas de investigación así como el tratamiento de la información se inscribe en la "Metodología para la Actualización de las Familias Profesionales" de Marzo de 2005 (INEM). A modo de referencia, la descripción conceptual de algunos términos utilizados es la siguiente:

Ocupación: Agrupación de las competencias profesionales pertenecientes a diferentes puestos de trabajo con características comunes, cuyas tareas se realizan con normas, técnicas y medios semejantes, y responden a un mismo nivel de cualificación.

Puesto de trabajo-tipo: Resultante de la unificación de datos relativos a funciones específicas. Descripción que recoge los datos unificados sobre las funciones específicas de los distintos puestos de trabajo, que presentan suficiente similitud, teniendo en cuenta los contenidos, el nivel profesional y los conocimientos necesarios y capacidades requeridas para el adecuado desempeño.

Puesto de trabajo: Ejercicio profesional tal como se desempeña en una organización concreta.

Capacidad: «Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.» RAE.

En el texto del informe cuando se utiliza la expresión puesto o puesto de trabajo, se refiere al concepto de puesto de trabajo tipo.

1.2.1. CAPACIDADES REQUERIDAS

Las capacidades requeridas para el adecuado desempeño del puesto de trabajo se han operativizado de tal modo que maximice la validez y fiabilidad de la información obtenida en el trabajo de campo.

Las capacidades requeridas se han clasificado en dos grandes grupos:

- ◆ Capacidades organizadas desde el punto de vista de la clasificación más usual de los distintos tipos de «discapacidad». En este grupo se incluyen aquellas exigencias de desempeño cuya valoración aporta una información relevante a los equipos de inserción sociolaboral. Se han validado y clasificado según los criterios de los prescriptores de Fundosa Social Consulting-Delegación de Madrid.
- ◆ Requerimientos genéricos. En este grupo se incluyen aquellas exigencias necesarias para el desempeño del puesto cuya valoración no aporta una información relevante como criterio de diferenciación respecto a la discapacidad.

A continuación se describe el desglose de cada requerimiento o capacidad requerida y los factores analizados por cada capacidad.

◆ Capacidades Físicas:

- Resistencia/Esfuerzo
 - Intensidad.
 - Continuidad.
- Movilidad Corporal:
 - Coordinación
 - Extremidades Superiores.
 - Extremidades Inferiores.
- Ausencia de Alergias respiratorias y dermatológicas.

◆ Capacidades Sensoriales:

- Agudeza Auditiva.
- Agudeza visual.
- Lenguaje Oral.
- Gusto.
- Olfato.

◆ Capacidades intelectuales.

◆ Capacidad de relación con el entorno:

- Trabajo en equipo.
- Resistencia al estrés.

Para cada uno de los Factores de Valoración de cada Capacidad se han elaborado unas Escalas de Calificación. Estas Escalas describen operativamente los niveles de valoración para asegurar la fiabilidad y pertinencia de la información recogida en las empresas.

La Escala de Calificación posee 4 niveles, cada uno de ellos ilustrado con ejemplos oportunos y validados por expertos:

- ◆ No necesario
- ◆ Poco Necesaria/Nivel Bajo.
- ◆ Bastante Necesaria/Nivel Medio.
- ◆ Totalmente necesaria/ Nivel Alto.

El esquema de trabajo ha sido el siguiente:

CAPACIDAD FÍSICA	Indicadores Críticos Capacidad	Factores de Evaluación
	◆ Resistencia/Esfuerzo	◆ Intensidad. ◆ Continuidad.
	◆ Movilidad Corporal	◆ Coordinación. ◆ Extremidades Superiores. ◆ Extremidades Inferiores.
	◆ Ausencia de Alergias respiratorias y dermatológicas.	◆ Presencia de Humo, Látex, Polvo, Ácaros, Temperaturas Extremas, Manos mojadas.

Cada Factor es valorado según la Escala de Calificación de 0 a 3. Siguiendo el ejemplo anterior:

	Factores de Evaluación	Escala de Calificación			
		No Necesaria	Poco Necesaria Nivel Bajo	Bastante Necesaria Nivel Medio	Totalmente necesaria Nivel Alto
RESISTENCIA/ESFUERZO	Intensidad	No Necesaria	Levantar pesos de menos de 20 Kgs.	Levantar pesos de entre 20 y 40 Kgs.	Levantar pesos de más de 40 kgs.
		No Necesaria	Ocasional. (No lo realiza todos los días, sino alguna vez a la semana).	Periódicamente. (Todos los días mueve pesos en un momento de la jornada)	Habitual. (1/3 partes de la jornada está moviendo y/o levantando pesos).
	Continuidad	No Necesaria	Ocasional.	Periódico. Determinadas tareas que ocupan una parte mínima (1/8) de la jornada	Continuado. Habitual: 1/3 partes de la jornada

1.2.2. ELABORACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Las actividades propias del Análisis de Puestos de Trabajo pueden centrarse en la observación directa del trabajador durante el desempeño del puesto, entrevistas individuales, grupos de discusión, y/o la administración de cuestionarios.

Se ha optado por la Entrevista en Profundidad, Observación y Cuestionario de APT. Estas herramientas se han fundamentado en el enfoque metodológico expuesto anteriormente y se han diseñado ad hoc. Posteriormente han sido validadas por Fundosa Social Consulting.

1.2.3. PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Las técnicas concretas aplicadas han sido:

- **Entrevistas en profundidad**, realizadas a responsables de RR.HH. de las empresas seleccionadas.
- **Observación**, del entorno de trabajo y de los trabajadores mientras desempeñan su trabajo.
- **Cuestionarios de APT**, realizados a supervisores y a ocupantes de los puestos objeto de estudio.

La recogida de información ha sido descendente. Es decir, se ha comenzado entrevistando a los directivos y mandos de orden jerárquico superior, continuando con aquellos trabajadores designados para responder a la encuesta.

Este proceso aporta, en un primer momento, una visión completa de la configuración organizativa y ocupacional de la organización, lo que permite determinar las áreas de actuación y funciones relevantes de las diferentes ocupaciones y/o puestos de trabajo tipo.

El APT llega, finalmente, a concretar de forma detallada los requisitos o exigencias en cuanto a: aptitudes físicas y psicológicas, formación y experiencia que debe reunir quién ocupa un puesto de trabajo.

Como expresión gráfica del APT se utilizan los profesiogramas o perfiles de exigencias, que resumen gráficamente los factores relativos a indicadores de capacidades requeridas que deben estar presentes, y en qué grado, para desarrollar las funciones del puesto.

Se ha dado una especial relevancia a aspectos relativos al contexto de trabajo desde el punto de vista físico y psicosocial. El APT incluye elementos como jornada laboral, turnos e intervalos salariales entre otros.

1.2.4. SELECCIÓN DE EMPRESAS

Parte del éxito de la Investigación Ocupacional se basa en una selección ajustada de las empresas participantes en el estudio.

Dicha selección se ha realizado siguiendo los siguientes criterios principales:

- ◆ Que proporcionaran información sobre distintos modelos vinculados a las diferentes áreas de actividad incluidas en el Sector de la Hostelería. Las empresas participantes debían dibujar las distintas circunstancias que concurren en diferentes áreas geográficas, en la medida en que se asocian a un modelo turístico, puede implicar modelos organizativos y de explotación distintos.
- ◆ Distribución por tamaño. En el estudio anterior se habían identificado determinados tamaños de empresa más «susceptibles», a priori, de incorporar personas con discapacidad.

De esta forma, se seleccionaron para el estudio empresas de tres zonas geográficas que podían resumir los distintos componentes que afectan al Sector de la Hostelería. Estas zonas son:

- Costa de Málaga: como prototipo de un modelo turístico de sol y playa.
- Costa de Tarragona: igualmente como modelo turístico basado en la explotación de la costa, pero con un componente desestacionalizador como es el parque temático.
- Madrid: como modelo de explotación hostelera basada en los negocios y el turismo socio-cultural.

Por último se realizó la selección de empresas participantes en función de su capacidad para, tomadas en su conjunto, poder compendiar las distintas particularidades de ambos subsectores de actividad, proporcionando de este modo un marco general donde se saturasen los distintos escenarios, de tal forma que se pudiera obtener una imagen completa de la configuración ocupacional del sector.

Trabajo de campo

- Analizar un total de **74 puestos de trabajo** mediante entrevista estructurada a supervisores y ocupantes, según el cuestionario de análisis de puestos de trabajo elaborado ad hoc.
- Realizar **17** entrevistas en profundidad a responsables de Recursos Humanos de las distintas empresas.

1.2.5. ANÁLISIS DE RECURSOS FORMATIVOS

Para realizar el currículum de Recursos Formativos, se ha utilizado una metodología cualitativa basada en las siguientes técnicas de investigación:

- ◆ Recogida y análisis documental.
- ◆ Entrevistas en profundidad.
- ◆ Trabajo de Gabinete con la participación y validación de los trabajos por Expertos en formación del Sector de la Hostelería.

A continuación se describe el proceso de trabajo y la combinación de técnicas aplicadas para la realización del Inventario.

Recogida y Análisis Documental

Las fuentes documentales utilizadas, han sido:

- Cualificaciones y otros documentos del INCUAL.
- Títulos Profesionales.
- Certificados de Profesionalidad.
- Programas de Cursos de Formación Ocupacional.
- Páginas web del Ministerio de Educación y Cultura, INCUAL, INEM, Consejerías de Educación y Empleo de diferentes Comunidades Autónomas, Servicios Regionales de Empleo, etc.
- Anuario Industria Hostelera.

Trabajo de Campo

☞ Entrevistas a Informantes Cualificados

El desarrollo de los trabajos ha requerido buscar información primaria por tres vías diferentes:

a) Aportaciones de Informantes Cualificados.

Se ha contactado con las Asociaciones de ámbito provincial y autonómico federadas a FEHR, que han indicado los Centros de Formación más relevantes en su zona.

La selección de Centros de Formación se ha realizado según los siguientes criterios:

- El grado de inserción del alumnado al mundo laboral.
- La aplicabilidad de su enseñanza a la realidad de la Hostelería.
- Los medios técnicos y humanos con los que cuenta.
- La innovación en la metodología de enseñanza o en los programas formativos que imparte.

En base a ello, se identificaron los Centros de Formación más representativos de cada provincia.

b) **Entrevistas en Profundidad a Expertos.**

Se ha entrevistado a 3 expertos para seleccionar los Centros de Formación más significativas a nivel sectorial, en base a los criterios apuntados en el apartado anterior.

c) **Entrevistas a responsables de los Centros de Formación «significativos».**

Dado que la información documental (soporte papel y web) acerca de los Centros de Formación es mínima y, en algunos casos no existe, ha sido necesario contactar con los propios Centros para poder conseguir la información prevista en el instrumento de recogida "Plantilla Ficha para Escuelas de Hostelería". En algunos casos se realizó una entrevista a responsables de Centros.

La «Plantilla Ficha para Escuelas de Hostelería» fue validada previamente por Fundosa Social Consulting.

Tratamiento de la información

Se ha realizado un tratamiento cualitativo de la información, mediante Trabajo de Gabinete en el que han participado expertos en formación y responsables de la FEHR, tanto con sus aportaciones como validando los productos resultantes.

1.2.6. ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

Se ha aplicado una metodología cualitativa, apoyada en entrevistas en profundidad y trabajo de gabinete.

Se han realizado 12 entrevistas a 20 prescriptores ya que, en algunos casos, han participado varias personas de la misma empresa: responsable de Recursos Humanos y responsable de Formación y Selección generalmente.

Además de la información recogida en este trabajo de campo, se ha utilizado también, aquella obtenida durante la realización de la investigación ocupacional y que resultaba pertinente a los objetivos de esta fase del proyecto.

Para conseguir información significativa y tener una visión más amplia de la realidad, en el caso de pymes, se ha contado con la opinión de gerentes de asociaciones que a la vez son empresarios de restaurantes y hoteles.

Como resultado de esta fase de la investigación, además de las conclusiones presentadas en este informe, se han contrastado los puestos ya descritos en la Investigación Ocupacional y se han añadido los puestos de Pinche y Auxiliar de Colectividades. Igualmente, se han descrito dos puestos específicos dentro del anterior puesto de Empleado Polivalente: los puestos de Empleado Polivalente de Sala y Empleado Polivalente de Cocina.

2

ANÁLISIS DEL SECTOR
DE LA HOSTELERÍA

2.1. Mercado de Trabajo

MARCO SECTORIAL

Las **características** más relevantes **del sector**, visto globalmente, son:

- ◆ Heterogeneidad.
 - Subsectores de naturaleza bien distinta con diferencias en los bienes y servicios que se producen y prestan, fundamentalmente agrupables en dos tipos principales; restauración y hospedaje.
 - Diversidad de actividades profesionales en una misma explotación económica.
 - Coexistencia de diferentes modelos de negocio. En el sector convive la micropyme familiar, la hostelería tradicional, las Grandes Cadenas con diferentes fórmulas de gestión, la franquicia, etc.
- ◆ Sector muy atomizado, con amplia mayoría de micropymes, el 73,4% de las empresas tienen menos de 3 trabajadores. Estas microempresas coexisten con Grandes Cadenas, fundamentalmente, en Hoteles y empresas de Restauración Moderna.

2.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO

A) Sector generador de empleo

Alto dinamismo, registrando un crecimiento interanual en las afiliaciones a la Seguridad Social del 3,9% (Marzo 2005).

La Hostelería vive un auge de la actividad económica, pasando de 261.316 empresas a 283.674 desde el año 2000 al 2004 y de 778.000 afiliados en 1996 a 1.121.041 en 2004.

Las **perspectivas empresariales** son optimistas. Más de la mitad de empresarios de las Comunidades Autónomas pertenecientes a zonas Objetivo 1: Andalucía, Valencia y Galicia, piensan que sus empresas van a crecer y el 38,3% piensan que se van a mantener.

En las Comunidades pertenecientes a regiones Objetivo 3: Madrid y Cataluña, las perspectivas de crecimiento y mantenimiento son análogas, superando el 49%.

Existen diferencias en cuanto a las perspectivas de descenso de actividad, ya que, en Andalucía, Comunidad Valenciana y Galicia las perspectivas de descenso de la actividad, aun siendo muy bajas (7,9%), son mayores que en el caso de Cataluña y Madrid.

La mayoría de las empresas vivieron modificaciones de su plantilla durante el pasado año. El perfil de estas empresas nos remite a:

- ◆ Una empresa entre 50 y 99 empleados de los subsectores Establecimientos de Bebida, Restaurantes y Hoteles.
- ◆ Una empresa de Restauración o Establecimiento de Bebida en casi todos tamaños. En este sentido, solo entre los Establecimientos de Bebidas con entre 20 y 49 empleados, son mayoría las empresas que no han realizado cambios en su plantilla.

En el 64,2% de las empresas donde se han dado cambios, éstos se han debido a altas y bajas de trabajadores distintos, reflejo de la rotación de personal. Este dato hay que valorarlo teniendo presente que, entre las empresas que dan de alta y baja a trabajadores distintos, el 15,9% dan más altas que bajas, siendo el 7,6% los que dan más bajas que altas.

Los subsectores que han generado más altas por empresa durante 2004, son los de Restauración y Restauración Colectiva que, como media, dieron de alta a 3,2 y 6 trabajadores por empresa, respectivamente.

Las ocupaciones en las que ha habido más altas en el 2004, son: Camarero, Cocinero, Personal de limpieza, Recepcionistas y Mantenimiento.

Los subsectores fundamentales para la generación de empleo en **2005** son los **Hoteles** y los **Establecimientos de Bebidas**, de los que el 23,5% y 29,6% de las empresas respectivamente, piensan hacer modificaciones de personal.

B) Déficit generalizado de personal

Existe una **falta de personal generalizada a todos los niveles** de la Hostelería.

El 27,6% de las empresas del sector han pasado por dificultades para la contratación de personal. Estos problemas para incorporar trabajadores a la plantilla se centran fundamentalmente en los subsectores de la **Restauración** y en los **Establecimientos de Bebidas**, y en menor medida entre los **Hoteles**.

Esta falta de mano de obra, se observa con mayor frecuencia en el caso de personal de sala: **Camareros y Aytes. de Camarero**, seguido por personal de **Cocina** y personal de **Pisos**.

Las principales **causas** por la que las empresas de Hostelería dicen haber hallado obstáculos para encontrar personal adecuado son:

- ◆ Falta de demandantes con el nivel de cualificación precisa.
- ◆ Falta general de demandantes de empleo en el sector.

Las **razones** a las que aluden para explicar esta **falta general de demandantes** son:

- ◆ Devaluación del **reconocimiento social** del sector.

El sector de la Hostelería, especialmente la Restauración, es considerado como un «sector de transición». Esta idea está relacionada con la percepción de que no existen posibilidades de promoción en el sector, algo, que no se ajusta a la realidad, según los prescriptores.

- ◆ **Jornadas** extensas en horarios, fundamentalmente, durante los días tradicionales de ocio.

Este déficit de personal, se ha paliado en parte, con el colectivo de inmigrantes. Pero, por lo general, este colectivo no posee la cualificación idónea. Consecuentemente, el déficit de personal cualificado sigue existiendo.

C) Principales Tendencias

Las **principales tendencias empresariales** y sus efectos en el empleo, vienen marcadas por:

- ◆ La consolidación de la Restauración Moderna, lo que genera nuevos puestos de trabajo y, fundamentalmente, **cambios en los perfiles de las ocupaciones ya existentes**.
- ◆ Paulatino **aumento de la dimensión de las empresas**, lo que provoca la aparición de **puestos de trabajo más específicos funcionalmente** de lo que era habitual en la Hostelería. Además aumenta la oferta de puestos de Gerencia y Dirección.
- ◆ Aspectos como el aumento de competitividad y la mayor autonomía del cliente a la hora de programar sus vacaciones, hacen indispensable dar empuje y un nuevo enfoque a la comercialización de los productos servicios, por lo que surge o **aumenta la demanda de comerciales y de gestores de reservas e-commerce**.
- ◆ Aspectos como el aumento de las «escapadas cortas», aumento del turismo de residentes y la diversificación de los periodos vacacionales a lo largo del año, favorecen la **disminución de la estacionalidad** tradicional de la Hostelería.
- ◆ La diversificación de los tipos de alojamiento para responder a necesidades variables de los clientes: Casa Rural, Camping, así como el auge del Turismo de Salud: Talasoterapia, balnearios rurales, spa. Esta diversificación comienza a generar la necesidad de nuevas funciones profesionales en los establecimientos.

2.1.2. ESTRUCTURA DEL EMPLEO POR OCUPACIONES

La estructura del empleo por ocupaciones en el sector de la Hostelería, se caracteriza por:

- ◆ **Concentración** del empleo en las ocupaciones de **Camarero** (37,6%) y **Cocinero** (27%).

Si a éstas se añaden las **ocupaciones afines**, desde el punto de vista de los contenidos profesionales (Jefe de Sala, Jefe de Cocina, Pinche), Cocina y Sala, ocupan en la actualidad al **80% del personal asalariado**.

- ◆ Otras ocupaciones relevantes desde el punto de vista del porcentaje de empleo relativo en el sector, son:
 - Personal de Limpieza (7,4%).
 - Personal de Administración (3,9%).
 - Personal de Gestión y Dirección (3,5%).
 - Recepcionista (2,90%).
 - Mantenimiento (1,80%).
- ◆ **Presencia transversal** a todos los subsectores de las ocupaciones de **Cocina, Sala y Limpieza**.
- ◆ Las ocupaciones de Cocinera y Personal de Limpieza son calificables de ocupaciones feminizadas. En relación al subsector, el 70% de las mujeres están ocupadas en Comedores Colectivos.

2.1.3. PROSPECTIVA OCUPACIONAL

En cuanto a la prospectiva de las ocupaciones en un horizonte de tres años, cabe destacar que, prácticamente todos los encuestados prevén mantenimiento y/o crecimiento para los empleos considerados en este estudio.

Aquellas ocupaciones sobre las que se prevé un mayor potencial de crecimiento son las de **Comercial, Recepcionista y Camarero**.

La mayoría de los puestos emergentes están vinculados con el afianzamiento de las grandes cadenas de restauración.

- ◆ «Camarero-Dependiente», aunque laboralmente se denomine Ayudante de Camarero sus funciones son básicamente de venta del producto y atención al cliente en establecimientos de «comida rápida» y franquicias de cafeterías y restauración temática, fundamentalmente.
- ◆ «Cocinero de cocina de ensamblaje», los restaurantes de tamaño medio y las cadenas de restauración realizan una cocina de ensamblaje, que

requiere un nivel de cualificación básica, dependiendo del tipo de comida a preparar. Genera puestos de actividades repetitivas y sencillas.

- ◆ «Reponedor» y «Cajera», que sustituyen al Camarero en Restaurantes de autoservicio.
- ◆ «Asistente de Comedor», en empresas de restauración social.
- ◆ Puestos relacionados con la Seguridad Alimentaria como son biólogos, veterinarios, dietistas y médicos.
- ◆ En el sector de alojamiento, se consolida en grandes empresas, y aparece en pequeñas, la figura del «comercial-gestor de reservas-internet».

2.1.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SUBSECTORES

Hoteles

- ◆ Tamaño medio: 34,6 empleados.
- ◆ Mujeres: 53,2%.
- ◆ Edades: 17,3% con menos de 25 años, 71,6% con edades entre 26 y 44, y 11% con más de 45 años.
- ◆ 65,5% con contratación indefinida.
- ◆ Antigüedad en el puesto: 60,8% con más de tres años de antigüedad, 39,2% con menos de tres.
- ◆ 90,6% trabaja a jornada completa.
- ◆ Principales ocupaciones: Recepcionista (18,8%), camarero (18,9%), camarero de pisos (17,9%), cocinero (9,7%), y personal de limpieza (8,9%).

Camping y otros establecimientos de hospedaje

- ◆ Tamaño medio: 8,9% empleados.
- ◆ Mujeres: 61,8%.
- ◆ Edades: 17,2% con menos de 25 años, 62,9% con edades entre 26 y 44, y 19,9% con más de 45 años.
- ◆ 68,9% con contratación indefinida.
- ◆ Antigüedad en el puesto: 71,2% cuenta con más de tres años de antigüedad, 28,8% con menos de tres.
- ◆ 83,5% trabaja a jornada completa.
- ◆ Principales ocupaciones: Recepcionista (27,1%), personal de mantenimiento (25,3%), personal de limpieza (14,9%), Camarero (2,1%), y Cocinero (2,9%).

Restaurantes

- ◆ Tamaño medio: 13,3 empleados.
- ◆ Mujeres: 45,1%.
- ◆ Edades: 25,9% con menos de 25 años, 62,1% con edades entre 26 y 44, y 12% con más de 45 años
- ◆ 70,9% con contratación indefinida.
- ◆ Antigüedad en el puesto: 56,4% con más de tres años de antigüedad, 45,6% con menos de tres.
- ◆ 80,9% a trabaja a jornada completa.
- ◆ Principales ocupaciones: Camarero (42,7%), Cocinero (28,7%), Personal de Limpieza (8%), Pinche (4%).

Establecimientos de bebidas

- ◆ Tamaño medio: 9,4 empleados.
- ◆ Mujeres: 44,2%.
- ◆ Edades: 17,4% con menos de 25 años, 71,9% con edades entre 26 y 44, y 10,7% con más de 45 años.
- ◆ 64,3% con contratación indefinida.
- ◆ Antigüedad en el puesto: 57,9% lleva más de tres años en el puesto, 42,1% tiene menos de tres.
- ◆ 81,5% trabaja a jornada completa.
- ◆ Principales ocupaciones: Camarero (59,9%), Cocinero (16,2%), Jefe de Sala (4,4%), Personal de Limpieza (4,2%).

Restauración colectiva

- ◆ Tamaño medio: 17,9 empleados.
- ◆ Mujeres: 69,6%.
- ◆ Edades: 19,2% con menos de 25 años, 67% con edades entre 26 y 44, y 13,8% con más de 45 años.
- ◆ 63,8% con contratación indefinida.
- ◆ Antigüedad en el puesto: 50,6% con más de tres años de antigüedad, 49,4% con menos de tres.
- ◆ 65,5% trabaja a jornada completa.
- ◆ Principales ocupaciones: Cocinero (44,5%), Camarero (18,8%), Personal de Limpieza (8,2%), Monitor/Animador (7,1%) y Pinche de cocina (6%).

La investigación ha abarcado todos los tamaños y subsectores, no obstante, con la intención de optimizar la aplicación de recursos, se ha prestado especial atención a los tres subsectores y tamaño de empresa relevantes en cuanto a la potencialidad de generación de empleo asalariado: Hoteles, Restaurantes y Establecimientos de Bebidas.

A continuación se presenta un esquema resumen de los resultados obtenidos.

	Cambio de volumen y/o composición de plantilla previsto	Cambio previsto según Tamaño de Empresas				Ocupaciones en las que se prevé contratación según Tamaño de Empresas				
		CC.AA	6-19	20-49	50-99	=< 100	6-19	20-49	50 -99	=< 100
HOTELERÍA	1º. Andalucía					Camarero	C. Pisos	C. Pisos	Camarero	
	2º. Madrid					Limpieza	Camarero	Camarero	C. Pisos	
	3º. Galicia	A/C	A/C	V/C	V/C	Recepcio.	Limpieza	Recepcio.	Cocinero	
	4º. Valencia					C. Pisos	Cocinero	Cocinero	Recepcio	
	5º. Cataluña									
RESTAURANTES	1º. Andalucía					Camarero	Camarero	Camarero	Cocinero	
	2º. Cataluña					Cocinero	Cocinero	Cocinero	Camarero	
	3º. Madrid	V/C	V/C	V/C	V/C					
	4º. Valencia		A/C	A/C	A/C					
	5º. Galicia									
ESTAB. BEBIDAS	1º. Andalucía		3-5	6-19	20-49	50-99	3-5	6-19	20-49	50-99
	2º. Valencia									
	3º. Madrid									
	4º. Galicia	V/C	A/C	V/C	N.A	Camarero	Camarero	Camarero	N.A	
	5º. Cataluña		V/C				Cocinero			

A/C: Ajuste Coyuntural.

V/C: Cambio en el Volumen y/o Cambios en la Composición de la plantilla.

N.A.: No aplicable.

En los casos en que aparece A/C, V/C indica que el porcentaje de respuestas en ambas alternativas es similar.

2.2. Personas con discapacidad en la hostelería

El 5,5% de las empresas del sector tienen contratadas a personas con discapacidad entre sus plantillas actuales.

El mayor porcentaje de Personas con Discapacidad se encuentra en:

- ◆ Las empresas de Restauración Colectiva, Hoteles y Restaurantes.
- ◆ Las empresas de más de 100 empleados, de las cuales el 73,4% tienen en plantilla alguna persona con discapacidad, si bien esto no implica un cumplimiento de la cuota de reserva.

En las Comunidades de Galicia y Madrid, es donde la presencia de empresas con Personas con Discapacidad en plantilla es mayor. Por el contrario, en la Comunidad Valenciana, y fundamentalmente, en Andalucía, dicho porcentaje apenas supera el 4% de las empresas.

A mayor tamaño empresarial, mayores son las posibilidades de que la empresa tenga a una Persona con Discapacidad contratada, sea cual sea el subsector de referencia. De esta forma, si bien sólo el 7,6% de los hoteles con entre 20 y 49 empleados tiene contratada a una Persona con Discapacidad, este porcentaje se eleva hasta el 54,9% cuando el tamaño es de más de 100 empleados. Esta situación ocurre tanto en Restaurantes como en los Comedores Colectivos.

Las principales ocupaciones desempeñadas por las personas con discapacidad por subsector, son:

- ✓ Hoteles:
 - Administración.
 - Conserje.
- ✓ Restaurantes:
 - Cocinero.
 - Camarero.
 - Personal de limpieza.
- ✓ Establecimientos de Bebidas:
 - Cocinero.
 - Mantenimiento.
- ✓ En Comedores Colectivos:
 - Administración.
 - Pinche de cocina.

Las Personas con Discapacidad con trabajo dentro del sector de la Hostelería, son fundamentalmente mujeres (73,1%). La **presencia femenina es mayoritaria** entre los discapacitados contratados por establecimientos de entre 6 y 19 empleados (92,5%) así como, en los restaurantes y comedores colectivos (72,3% y 82,3% respectivamente).

El tipo de discapacidad más frecuente, en empresas de **hasta 49 empleados**, es de índole **física**.

En empresas de tamaños **mayores de 50 trabajadores**, el tipo de discapacidad se **diversifica**, siendo mayor la proporción de personas con discapacidad intelectual. Lo más usual es que estas personas desempeñen puestos de tareas sencillas y, en la mayoría de los casos, repetitivas.

2.2.1. PRONÓSTICO DE INSERCIÓN POR OCUPACIONES

Las ocupaciones consideradas con más fácil pronóstico son:

- ◆ Comercial-Gestor de reservas por internet.
- ◆ Administración.
- ◆ Camarero de pisos y ayudantes.
- ◆ Cocineros.
- ◆ Pinches.
- ◆ Recepción.

El área de elaboración, en los distintos subsectores, es un área con pronóstico favorable.

Las ocupaciones donde sería más difícil que se produjera la contratación de Personas con Discapacidad, son aquellas con un perfil de requerimientos más exigente:

- ◆ Camarero.
- ◆ Cocinero.

Estos datos hay que interpretarlos teniendo presente la diversidad de puestos de trabajo que engloban ambas ocupaciones. De hecho, la mayoría de los prescriptores consideran que:

- El área de cocina, con productos de quinta gama, es la posibilidad con mayor potencial de absorción de personas con discapacidad intelectual ya que únicamente requiere de tareas sencillas y repetitivas.
- Los puestos emergentes de «Camarero-vendedor», «Cajero», «Reponedor», etc., en muchos casos contratados como «Ayudante de Camarero», están siendo ocupados por personas con discapacidad y se perciben como puestos susceptibles de ser ocupados por personas con discapacidad.

2.2.2. PREDISPOSICIÓN A CONTRATAR

Pese al relativamente escaso porcentaje de empresas que cuentan con Personas con Discapacidad entre su plantilla, las empresas del sector han mostrado su predisposición a contratar a Personas con Discapacidad en el caso hipotético de tener que completar su plantilla de forma mayoritaria (58,8%).

Los tipos de empresas con mayor predisposición a la contratación de trabajadores con discapacidad son:

- ◆ Los Hoteles con más de 50 empleados.
- ◆ Las empresas de Restauración con más de 20, incluyendo Restaurantes Tradicionales, Restauración Moderna y Restauración Social.

Las principales **barreras** encontradas a la contratación son:

- ◆ Importancia de la presencia física en los puestos de atención directa al cliente: Sala y Recepción.
- ◆ Características del entorno laboral con relación al esfuerzo físico, largas jornadas de trabajo, ritmo frenético y situaciones de estrés.
- ◆ Preocupación por la Accidentalidad Laboral.
- ◆ No considerar al colectivo como potencial fuente de mano de obra, en parte debido a falta de información y conocimiento sobre la discapacidad.
- ◆ Necesidad de polivalencia en pequeñas empresas.
- ◆ Falta de información en relación con la discapacidad, por lo que no se considera a las personas con discapacidad como potencial mano de obra para el sector.

2.3. Recomendaciones

Dada la heterogeneidad que caracteriza las dos realidades que han sido objeto de estudio: Hostelería y Discapacidad, se evidencia que los análisis a nivel macro, genéricos, son necesarios como punto de partida para identificar grandes líneas de acción y los parámetros para el diseño dichas acciones.

Los resultados del estudio, evidencian las posibilidades de inserción de personas con discapacidad en el sector de la Hostelería y la necesidad de actuaciones en la línea de aprovechar las oportunidades que ofrece el sector:

2.3.1. OPORTUNIDADES DE LA HOSTELERÍA

Visibilidad del sector de la Hostelería

- ◆ La Hostelería constituye uno de los sectores cuyo Cliente es más amplio y diversificado. Es un sector transversal, imbricado en el resto de actividades económicas de producción de bienes y de servicios, y su Cliente es toda **la sociedad**.

Por ello las actuaciones de integración sociolaboral de personas con discapacidad en la Hostelería, tendrán un alto impacto en el ámbito de la sensibilización y concienciación de las posibilidades de las personas con discapacidad en los Clientes, es decir, la población en general.

Efecto multiplicador

- ◆ Según los entrevistados el sector es muy propicio a la imitación, por lo que se podría aprovechar esta capacidad de emulación, utilizando las experiencias existentes como modelos a seguir.
- ◆ Otras fórmulas apuntadas van en la línea de la «demostración» de capacidades.

Capacidad de generación de empleo

- ◆ Existe una demanda no cubierta en todos los subsectores, en todas las Comunidades Autónomas, en la actualidad y a medio plazo. Por tanto, la hostelería es una fuente de generación de empleo y debe ser tenida en cuenta en las estrategias de orientación, formación e inserción laboral dirigidas a demandantes.
- ◆ Alta demanda actual y prevista a medio plazo, de ocupaciones «tradicionales» transversales a todos los subsectores. Esto supone que la cualificación en estas ocupaciones transversales va a incidir muy positivamente en la empleabilidad, en las posibilidades y oportunidades de inserción.

Receptividad y buena disposición del empresariado ante la inserción de personas con discapacidad

- ◆ Alta receptividad en el empresariado, a pesar de la poca información y el conocimiento superficial que poseen.
- ◆ Existen puestos de trabajo y contextos empresariales especialmente receptivos a colectivos de personas con discapacidad diferentes a los físicos, que a priori, tienen más facilidad de inserción.
- ◆ La Responsabilidad Social es una tendencia en alza que se puede aprovechar en un sector en el que la imagen y reputación corporativa son tan importantes.

3

INVESTIGACIÓN
OCUPACIONAL

3.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

Dentro del sector de la Hostelería se pueden distinguir con claridad dos áreas de actividad fundamentales: Restauración y Hospedaje.

El presente capítulo se ha estructurado en base a dichas áreas de actividad.

3.1.1. HOSPEDAJE

El sector Hotelero se caracteriza básicamente en función de elementos externos e internos a la empresa:

- ✓ Los establecimientos de hospedaje, según su ubicación geográfica, tienden a la especialización en un determinado público objetivo, así encontramos hoteles de negocios y hoteles dedicados principalmente al turismo intensivo.
- ✓ Las distintas opciones de negocio tienen claras implicaciones en cuanto a la configuración organizativa y a la utilización de los recursos humanos. Mientras que los establecimientos hoteleros de turismo están marcados por la estacionalidad anual, en el caso de los establecimientos dedicados al hospedaje de negocios los ciclos son más cortos, siendo habituales los ciclos semanales.

Como respuesta al mercado, los establecimientos hoteleros pueden organizar sus recursos humanos de dos maneras distintas:

- ✓ Mediante un fuerte componente de empleo fijo acompañado por una base de fijos discontinuos y eventuales para poder dar respuesta a las distintas cargas de trabajo que origina la estacionalidad de la actividad.
- ✓ O bien externalizando los servicios propios del establecimiento de tal forma que la estructura del hotel sea flexible a los avatares de la demanda.

Entre las empresas hoteleras es posible encontrar grandes empresas con establecimientos de tamaño mediano y, por tanto, con una organización de recursos humanos acorde a este tamaño. Si bien es más frecuente entre los establecimientos dedicados a la restauración.

Estos establecimientos con poco personal se apoyan en la contratación externa de mano de obra. Un ejemplo claro se encuentra en el departamento de camarero de pisos.

La necesidad de recursos humanos en el área de pisos está directamente vinculado con el índice de ocupación del establecimiento, y por tanto, la contratación externa permite reducir los costes en caso de índices de ocupación baja. Pueden dar respuesta a la demanda en momentos de mayor intensidad del negocio de forma sencilla, simplemente contratando más servicio.

Como se indicó en el Informe inicial sobre Prospectiva Sectorial, el mercado de los establecimientos hoteleros se ha visto modificado por la creciente tendencia a la autogestión por parte del cliente, minimizando la importancia de los grupos y paquetes. Esta tendencia impide una planificación de la ocupación a medio plazo por parte de los establecimientos hoteleros. Como respuesta a este fenómeno se incrementará la tendencia a mantener estructuras de personal mínimas que se adaptan a las dimensiones de la demanda mediante externalización de los servicios.

En otro caso, los hoteles deben contar con un importante porcentaje de «personal basculante» que esté disponible en los momentos de mayor carga de trabajo. Un ejemplo claro lo encontramos en uno de los hoteles visitados que cuenta con un personal fijo de unas 90 personas, pero que dada la estacionalización de la actividad cuenta con unos 50 fijos discontinuos además de una base de datos para poder contratar a otros 20 empleados eventuales, en caso de necesidad. En otro de los casos, con un personal fijo de 110 trabajadores, entre abril y octubre, la plantilla alcanza los 300 empleados.

A) Configuración organizativa

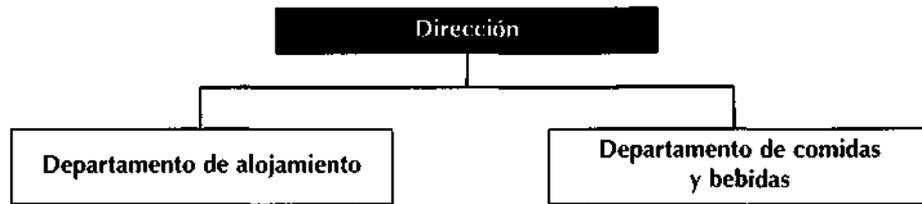
Independientemente del área de especialización, e incluso del tamaño del establecimiento, un organigrama básico de un establecimiento hotelero divide la organización en dos partes principales diferenciadas:

- ✓ Área de pisos y alojamiento.
- ✓ Área de comidas y bebidas.

Esta separación funcional dentro de un establecimiento hotelero abunda en las diferencias existentes entre ambos subsectores, ya que incluso en los casos donde encontramos a ambos, se gestionan como departamentos diferenciados. Es más, el área de restauración dentro del mismo establecimiento se organiza con amplios márgenes de independencia y autonomía respecto del resto de áreas anexas al hospedaje.

En algunos establecimientos visitados, la independencia del área de restauración es casi total, debiendo responder únicamente a los ratios de eficiencia y productividad marcados por la empresa.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL BÁSICO DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

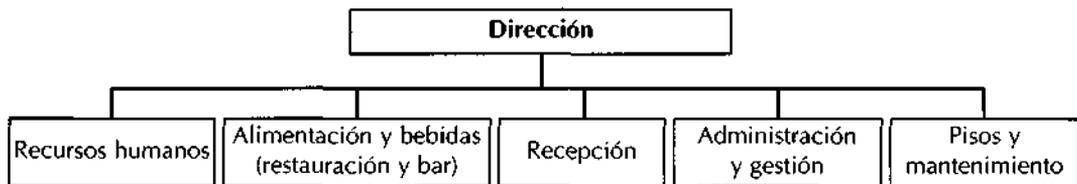


Obviamente, este es un organigrama básico que resume la complejidad organizativa que puede tener un establecimiento hotelero.

Un organigrama tipo de un establecimiento hotelero consta en esta página. Este organigrama es aplicable, en cuanto que a separación de funciones, tanto a establecimientos pequeños como a aquellos de mayor tamaño. Las diferencias entre establecimientos de distinto tamaño se reflejan en la estructura ocupacional dentro de cada departamento.

Este aspecto se representa en el epígrafe de Configuración Ocupacional.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS



B) Configuración ocupacional

La configuración ocupacional de los hoteles depende de tres variables fundamentales:

- ❖ La categoría del hotel.

Aunque es competencia de las Comunidades Autónomas, a nivel nacional podemos resumir que la definición de un hotel como de 3, 4 ó 5 estrellas depende en parte de los servicios que este proporciona al cliente. Por ejemplo, si bien para un hotel de tres estrellas no es obligatorio contar con servicio de conserjería y botones, para poder ser considerado de 5, es imprescindible.

❖ El grado de externalización de servicios

Como hemos visto, si bien en todos los establecimientos hoteleros se pretende reducir el coste y adaptarse a las fluctuaciones de la demanda, la forma de ajustarse a dichos vaivenes tiene repercusiones decisivas sobre la configuración ocupacional del establecimiento.

Por ejemplo, todo establecimiento hostelero cuenta con lencería, pero a partir de ahí encontramos tres posibilidades:

- Lencería en propiedad y personal propio para su limpieza y aseo.
- Lencería en propiedad pero personal de lavandería externo.
- Lencería en renting o leasing, y servicio de limpieza ofrecido por la empresa de leasing o renting.

❖ Filosofía de empresa: calidad de servicio

Aunque profundamente relacionado con la categoría del hotel, de terminados servicios pueden ser prestados por un determinado departamento u otro en función de la importancia que el establecimiento otorgue al servicio prestado.

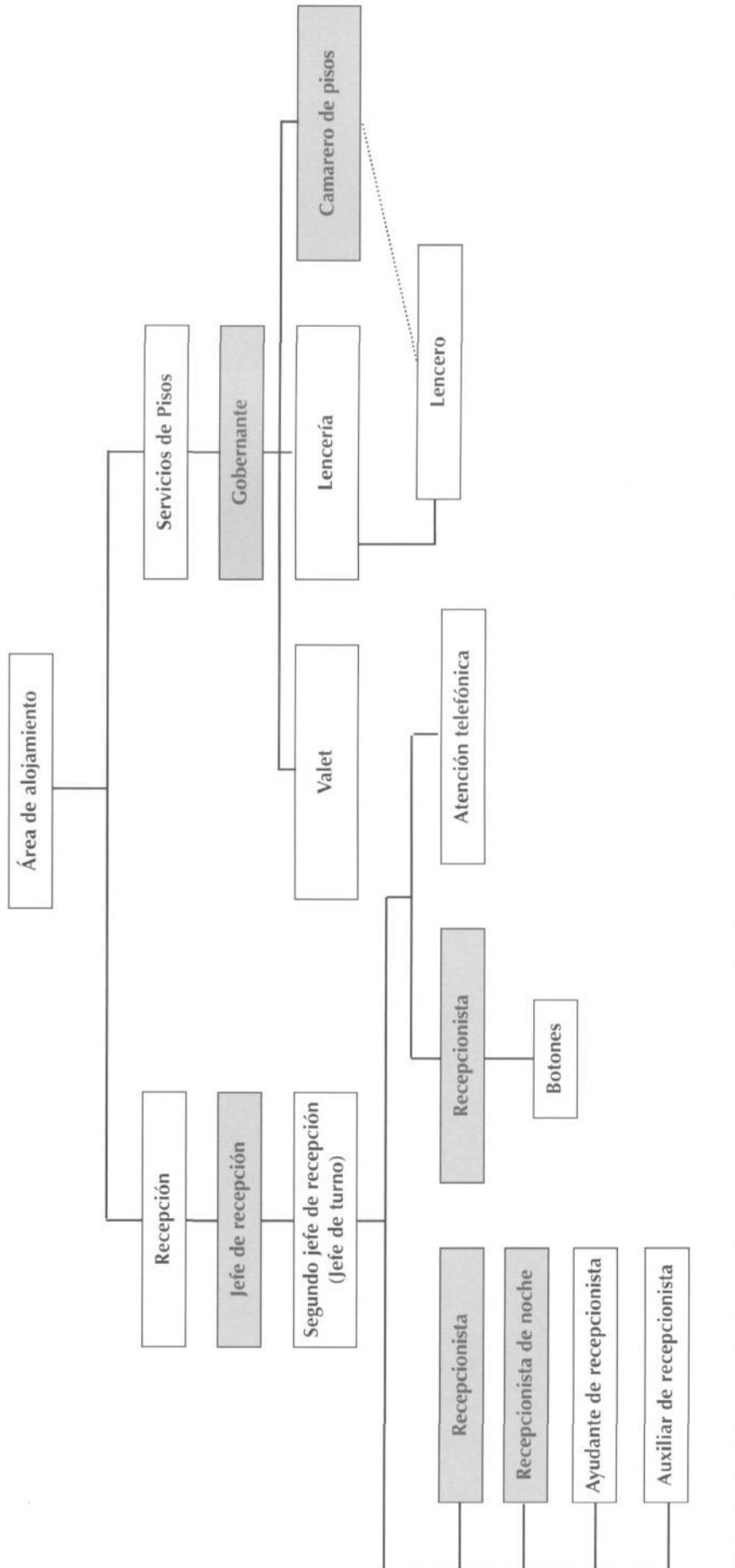
Un ejemplo claro es el servicio de atención telefónica. Las nuevas tecnologías, tanto a nivel de centralitas telefónicas como de utilización de móviles por los clientes, facilitan que el servicio de atención telefónica sea realizado comúnmente por el propio recepcionista. Sin embargo, en determinados establecimientos, la importancia que se le da a este servicio favorece que este sea cubierto por personal específicamente dedicado a ello.

En la página siguiente se ofrece un organigrama extendido del área de alojamiento en un establecimiento hotelero.

Se señalan en cuadro gris y texto de color **verde** aquellas ocupaciones básicas que encontraríamos en cualquier establecimiento, independientemente de su categoría, tamaño y filosofía de orientación al cliente. El resto de ocupaciones variará en función de las variables citadas.

El área de comidas y bebidas se organiza de forma análoga a como lo haría un establecimiento de restauración, por lo que remitimos al organigrama ocupacional elaborado para dichas empresas.

MODELO DE ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE ESTABLECIMIENTO HOTELERO
CON 100 EMPLEADOS O MÁS Y SIN SERVICIOS EXTERNALIZADOS



3.1.2. RESTAURACIÓN

Descripción general

Dentro del subsector de la restauración se encuentran tres áreas de especialización claramente definidas, cuya organización de los recursos humanos puede diferir sensiblemente:

❖ Restauración tradicional.

Basada en la oferta tradicional de comidas y bebidas dentro de un establecimiento.

Como consecuencia, el establecimiento precisa tanto de personal de cocina como de personal para la presentación de los platos en sala.

Las grandes empresas del sector se hayan atomizadas en varios locales que rara vez alcanzan más de 50 personas en plantilla, siendo normalmente de 30 trabajadores.

❖ Restauración social.

Dentro de la restauración social, al no contar con sala donde dispensar las bebidas y alimentos a sus clientes, no cuenta con personal de sala propiamente dicho y únicamente cuenta con personal de cocina (además del de administración), apoyado en algunos casos por auxiliares que colaboran en la distribución de los productos.

De igual forma que con la restauración tradicional, incluso las grandes empresas del sector se basan en múltiples centros de trabajo que según el volumen de negocio cuentan con más o menos personal.

De esta forma, pueden darse auténticos «microestablecimientos» llevados por 3 personas o incluso menos, o centros donde trabajen 50 personas o más.

❖ Restauración moderna.

Dentro de esta podemos distinguir a su vez entre restauración temática y restauración de comida rápida.

Si bien la restauración temática es funcionalmente análoga a la restauración tradicional, la gestión de los recursos humanos se produce con parámetros distintos. Dichos parámetros se resumen en que se centran en contratos de menos de 40 horas semanales de trabajo y en un mayor número de turnos.

La restauración moderna de comida rápida, dada la sencillez y estandarización de los procedimientos para elaborar y presentar la oferta culinaria, conlleva una utilización de recursos humanos de menor cualificación, con carácter polivalente, de tal forma que en función de las necesidades del establecimiento realicen una u otra tarea.

Al igual que el resto del sector, las grandes empresas están atomizadas en varios locales con una media de entre 20 y 30 empleados en plantilla, en función del tamaño del establecimiento y la demanda.

❖ **Restauración de eventos y/o banquetes.**

Este tipo de restauración se puede complementar con establecimientos de restauración tradicional o temática, también se dan establecimientos basados exclusivamente en una oferta de eventos y banquetes.

En cuanto a los recursos humanos, este tipo de empresas tiene un uso muy intenso de personal en los momentos en que se ofrece el servicio. El resto del tiempo cuenta con el personal fijo mínimo básico para asegurar la continuidad de la oferta. Así, este tipo de empresa necesita contar con una amplia bolsa de trabajo propia de personal habitual aunque basculante al que acceder en los momentos de necesidad.

Por lo demás, el personal fijo se centra en el personal de cocina mínimo, comercial y de administración y gestión.

A) Configuración organizativa

Con la salvedad citada de la restauración social, y en parte en la restauración moderna de comida rápida, el sector se organiza en dos áreas principales:

- Área de cocina.
- Área de atención al cliente (barra y sala restaurante).

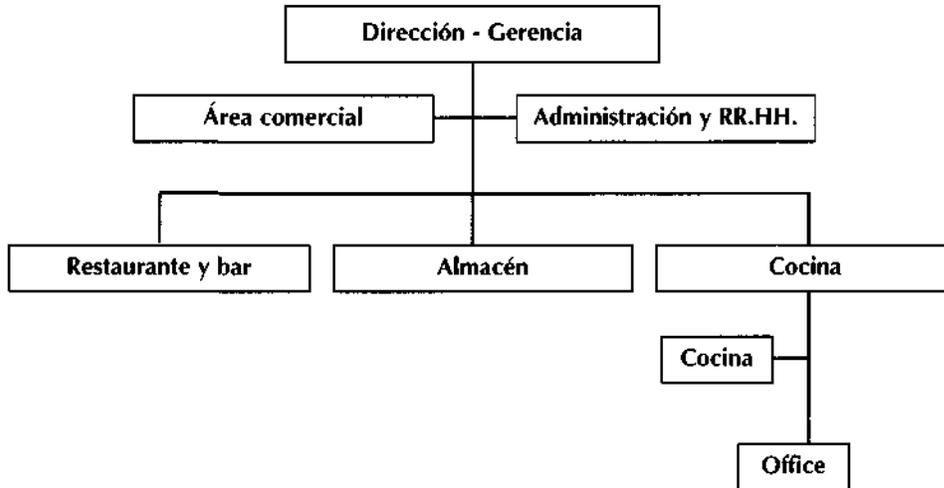
ORGANIGRAMA FUNCIONAL BÁSICO DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN



Un organigrama tipo de un establecimiento de restauración consta en la página siguiente. Este organigrama, en cuanto que a separación de funciones, es aplicable tanto a establecimientos pequeños como a aquellos de mayor tamaño.

Las diferencias principales consisten en que si el tipo de empresa no tiene sala para la atención del cliente en el establecimiento (como puede suceder con la restauración social), no cuenta con personal de sala.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN



B) Configuración ocupacional

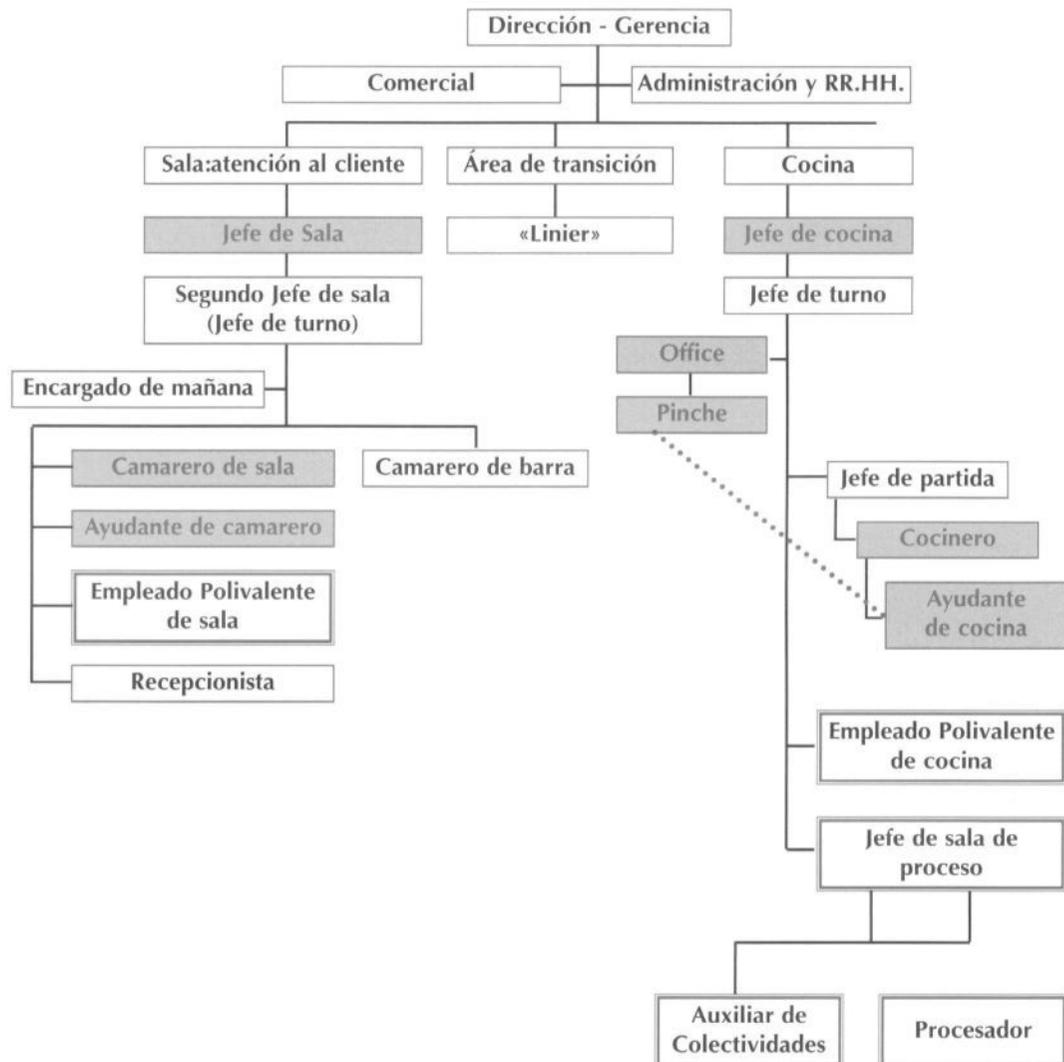
La organización de recursos humanos del subsector de restauración es la resultante, entre otros aspectos, de la rotación de turnos de forma que en cada momento del día se ofrezca respuesta al nivel de la demanda.

Por ello, en la mañana, momento en que la demanda es menor, la estructura de personal del establecimiento es la mínima que posibilita tanto la apertura del local como la pre-elaboración de alimentos y bebidas para su uso posterior, así como el aprovisionamiento de vituallas.

En las horas de mayor demanda es cuando entra en turno de trabajo tanto el jefe de sala como el jefe de cocina. En las demás horas, un jefe de partida o cocinero en la cocina, o un camarero en sala con experiencia hacen las veces de jefe de cocina y jefe de sala respectivamente, organizando su área de actuación.

Las áreas de sala y cocina cuentan de relativa autonomía la una de la otra. Cuando el volumen de negocio así lo aconseja, y en establecimientos grandes, encontramos un área intermedia entre la cocina y la sala. La tarea fundamental de dicho área se basa en la distribución de alimentos y bebidas de la cocina y la barra hacia el servicio de la sala para su presentación al cliente en condiciones idóneas de tiempo y estado, por parte del cuerpo de camareros.

MODELO DE ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE RESTAURACIÓN



Perteneiente a restauración social

Perteneiente a restauración de comida rápida

3.2. DESCRIPCIÓN OCUPACIONAL

La variabilidad del sector de la hostelería hace que un puesto de trabajo con idéntica denominación, y en ocasiones con idénticas funciones, se desempeñe en condiciones distintas según el área de actividad de la empresa.

Dada esta variabilidad, en los perfiles profesionales siguientes se señalarán aquellas especificidades en los puestos que puedan deberse a la actividad concreta de la empresa.

Estas especificidades se refieren fundamentalmente a las condiciones laborales en que se ejecuta el trabajo, ya que el desempeño laboral es análogo en la mayoría de los casos.

En este sentido, al señalar el ámbito profesional del puesto, se ha establecido un código para facilitar la posterior comprensión de las especificidades del puesto.

Además, para aquellos aspectos donde el desempeño del puesto se produce en idénticas circunstancias sea cual sea el área de actividad de la empresa, hemos incluido el código «T».

Subsector	Código	Área de Actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
	RCR	Restauración moderna de comida rápida.
	RS	Restauración social.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

3.2.1. INVENTARIO DE PUESTOS

Los puestos hallados en los establecimientos de **hospedaje** incluidos en la muestra son:

- ✓ Área de pisos:
 - ✦ Gobernante.
 - ✦ Segunda gobernante.
 - ✦ Camarero de pisos - Lavadero.
 - ✦ Valet.

- ✓ Área de recepción:
 - ❖ Jefe de recepción.
 - ❖ Segundo jefe de recepción (jefe de turno).
 - ❖ Recepcionista.
 - ❖ Ayudante de recepción.
 - ❖ Auxiliar de recepción.

- ✓ Área de cocina:
 - ❖ Jefe de cocina.
 - ❖ Segundo jefe de cocina (jefe de turno)
 - ❖ Jefe de partida.
 - ❖ Cocinero.
 - ❖ Cocinero de desayunos.
 - ❖ Ayudante de cocina (Pinche).

- ✓ Área de sala.
 - ❖ Jefe de sala.
 - ❖ Segundo jefe de sala (jefe de turno)
 - ❖ Camarero.
 - ❖ Ayudante de camarero.
 - ❖ Camarero de servicio de habitaciones.
 - ❖ Camarero de barra.

Los puestos hallados en los establecimientos de **restauración** participantes en la investigación son:

- ✓ Área de cocina:
 - ❖ Jefe de cocina.
 - ❖ Segundo jefe de cocina (jefe de turno).
 - ❖ Jefe de partida.
 - ❖ Cocinero.
 - ❖ Ayudante de cocina.
 - ❖ Pinche.
 - ❖ Empleado polivalente de cocina
 - ❖ Jefe de sala de proceso.
 - ❖ Procesador.

- ✓ Área de sala.
 - ❖ Jefe de sala.
 - ❖ Segundo jefe de sala (jefe de turno).
 - ❖ Encargado de mañana.
 - ❖ Camarero.
 - ❖ Ayudante de camarero.
 - ❖ Camarero de barra.
 - ❖ Auxiliar de colectividades.

3.2.2. CATÁLOGO DE PERFILES PROFESIONALES

En las siguientes páginas se detalla un resumen con las principales características de los puestos analizados, incluyendo ámbito profesional de cada puesto, misión del mismo, así como formación, experiencia, conocimientos exigidos y perfil profesional resultante.

El catálogo se ha organizado por áreas profesionales al finalizar cada una de ellas se incluye un "Balance de Puestos de Trabajo/ discapacidad".

El objetivo del Balance Puestos de Trabajo/Discapacidad es estimar pautas sobre la capacidad de absorción de un puesto de trabajo en relación a diferentes tipos de discapacidad lo que permite realizar un pronóstico de inserción de los distintos tipos de discapacidad respecto a cada área profesional.

Partiendo de la premisa de que «no existen personas discapacitadas sino personas con uno o diferentes tipos de discapacidad», se ha optado por estimar cuál es la capacidad de un puesto de trabajo tipo de ser ocupado por personas con una determinada discapacidad.

Así pues, en base al nivel de exigencia de una determinada capacidad o funcionalidad para el eficaz desempeño de un puesto, se han elaborado una serie de matrices en las que se presenta la relación entre las variables: funcionalidad y puesto de trabajo tipo. La relación entre estas variables se «valora» en términos de interferencia de la funcionalidad y el desempeño del puesto, según los datos obtenidos en el análisis ocupacional.

Cada celda de las matrices posiciona el cruce de dichas variables en un continuo que abarca desde la **interferencia total** (en el desempeño del puesto) hasta la **no interferencia**. Trasladando este continuo a términos de capacidad de absorción del puesto estaremos hablando de capacidad de absorción mínima, niveles intermedios

y capacidad de absorción máxima de un puesto respecto a posibles limitaciones de una funcionalidad determinada.

Los dos polos del continuo se indican mediante los símbolos ■ y ●. El ■ indica que limitaciones de la funcionalidad en el área de la fila correspondiente, **no afectan** en el desempeño del puesto, por lo que, a priori son puestos con una **capacidad de absorción alta** para personas con una discapacidad relativa a dicha funcionalidad. El ● indica que limitaciones de la funcionalidad en el área de la fila correspondiente, obstaculiza o **dificulta** el desempeño del puesto, por lo que a priori, estos puestos tienen una **capacidad de absorción baja** para personas con una discapacidad relativa a dicha funcionalidad.

En las posiciones centrales del continuo se encuentran aquellas “situaciones” en las que una limitación funcional determinada puede afectar al desempeño del puesto en menor o mayor grado, dependiendo del nivel en que dicha funcionalidad sea requerida para la ejecución de las tareas del puesto y de las características concretas y grado de limitación.

En estos supuestos es **posible** el desempeño del puesto, por lo que se recomienda una **valoración individualizada** de la persona y del puesto. Con la intención de ajustar al máximo las estimaciones previas, en la matriz se diferencian dos niveles intermedios de capacidad de absorción estimada del puesto:

- ◆ Media-Baja: aquellos casos en que el nivel de requerimiento para el puesto es medio. Se considera que existen grados y/o tipos de deficiencias que originan una limitación de la funcionalidad que **permite** el desempeño del puesto, por lo que se requiere una valoración individualizada.
- ◆ Media-Alta: aquellos casos en que el nivel de requerimiento es bajo o es poco necesario y se considera que determinados grados y/o tipos de deficiencias que originen una limitación leve de la funcionalidad del área de la fila correspondiente, **permiten** el desempeño del puesto. Requiere valoración individualizada. A priori, la capacidad de absorción del puesto es media-alta.

Una vez descrita la capacidad de absorción estimada de los puestos estudiados, se presenta un pronóstico de inserción de los diferentes tipos de discapacidad analizadas durante la investigación.

ÁREA PROFESIONAL: RECEPCIÓN**RECEPCIONISTA (AYUDANTE / AUXILIAR)****ÁMBITO PROFESIONAL**

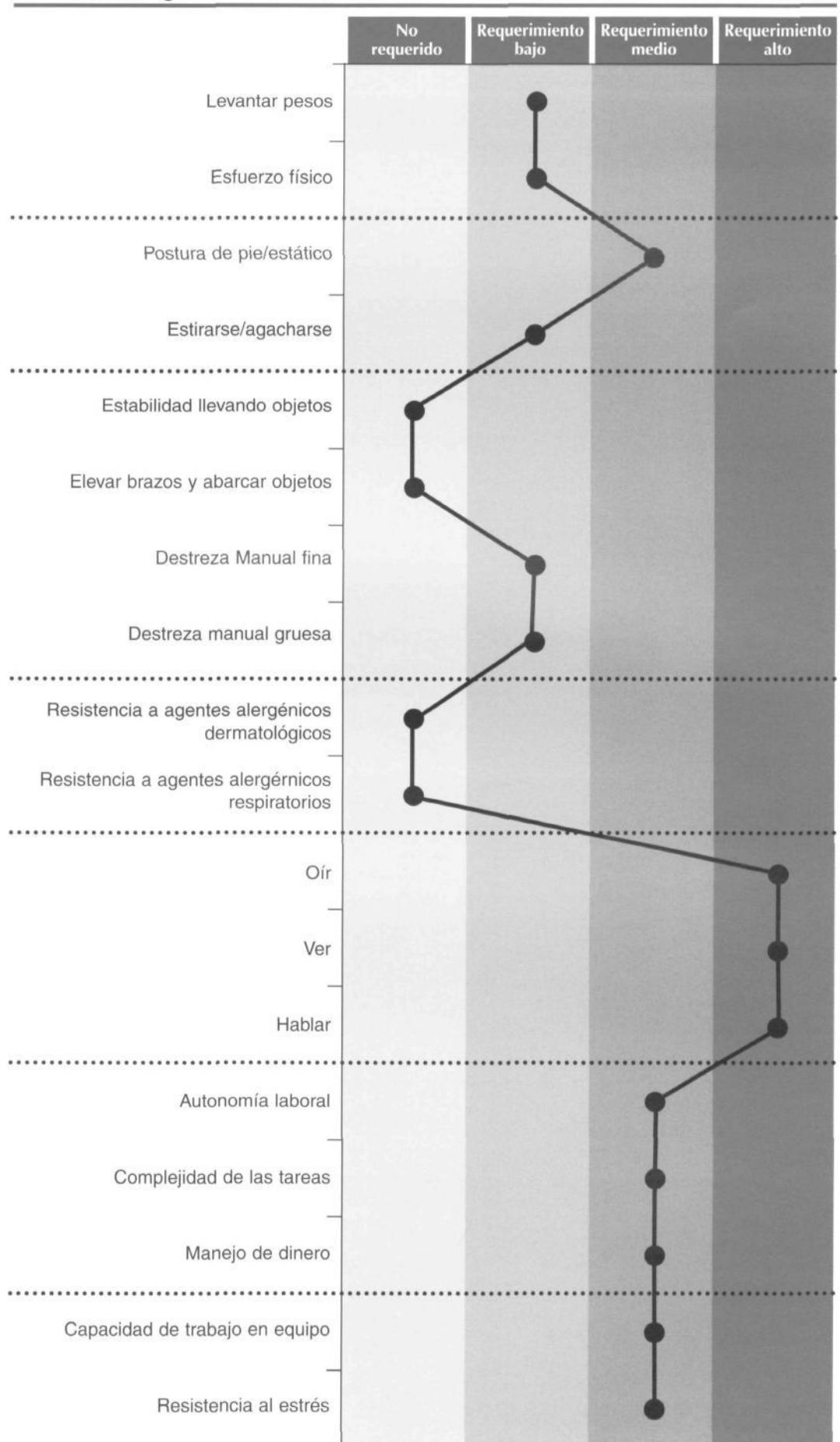
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño.

MISIÓN DEL PUESTO

Gestionar el departamento de recepción de acuerdo a la planificación general del establecimiento y las indicaciones del jefe de recepción, asegurando la correcta prestación de los servicios, así como la facturación y cobro de los mismos.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Mínimos de Educación Secundaria Obligatoria. Deseable de FP superior o universitaria de primer ciclo.
Experiencia en puesto similar	T	Entre 6 y 12 meses.
Conocimientos obligatorios	T	Turismo e idiomas.

Perfil Profesiográfico



RECEPCIONISTA DE NOCHE

ÁMBITO PROFESIONAL

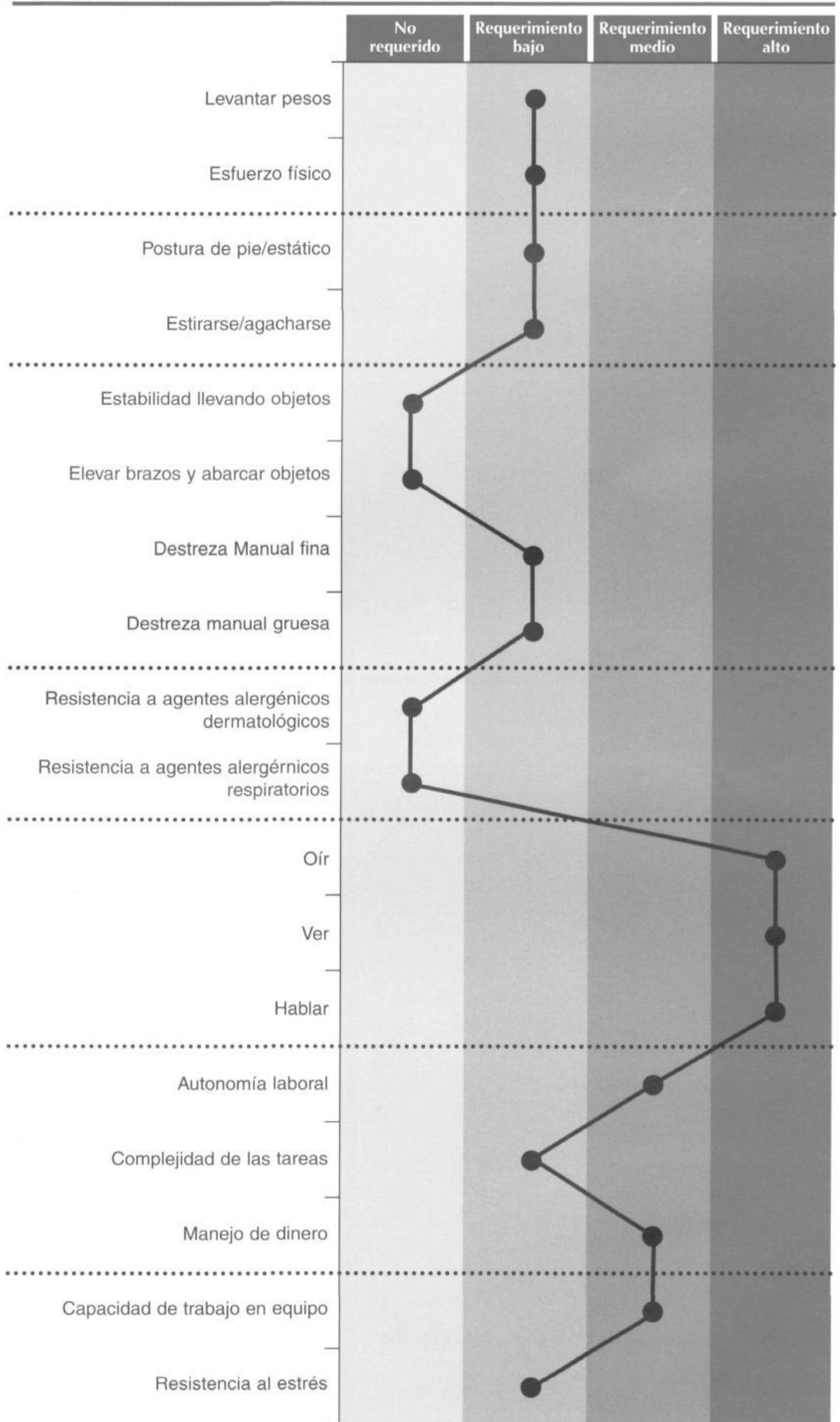
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño.

MISIÓN DEL PUESTO

Gestionar el departamento de recepción de acuerdo a la planificación general del establecimiento y las indicaciones del jefe de recepción, asegurando la correcta prestación de los servicios y vigilando la entrada y salida de personas en el establecimiento, durante el horario nocturno.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Mínimos de Educación Secundaria Obligatoria. Deseable de FP superior o universitaria de primer ciclo.
Experiencia en puesto similar	T	Entre 6 y 12 meses.
Conocimientos obligatorios	T	Turismo e idiomas.

Perfil Profesiográfico



RECEPCIONISTA - COMERCIAL

ÁMBITO PROFESIONAL

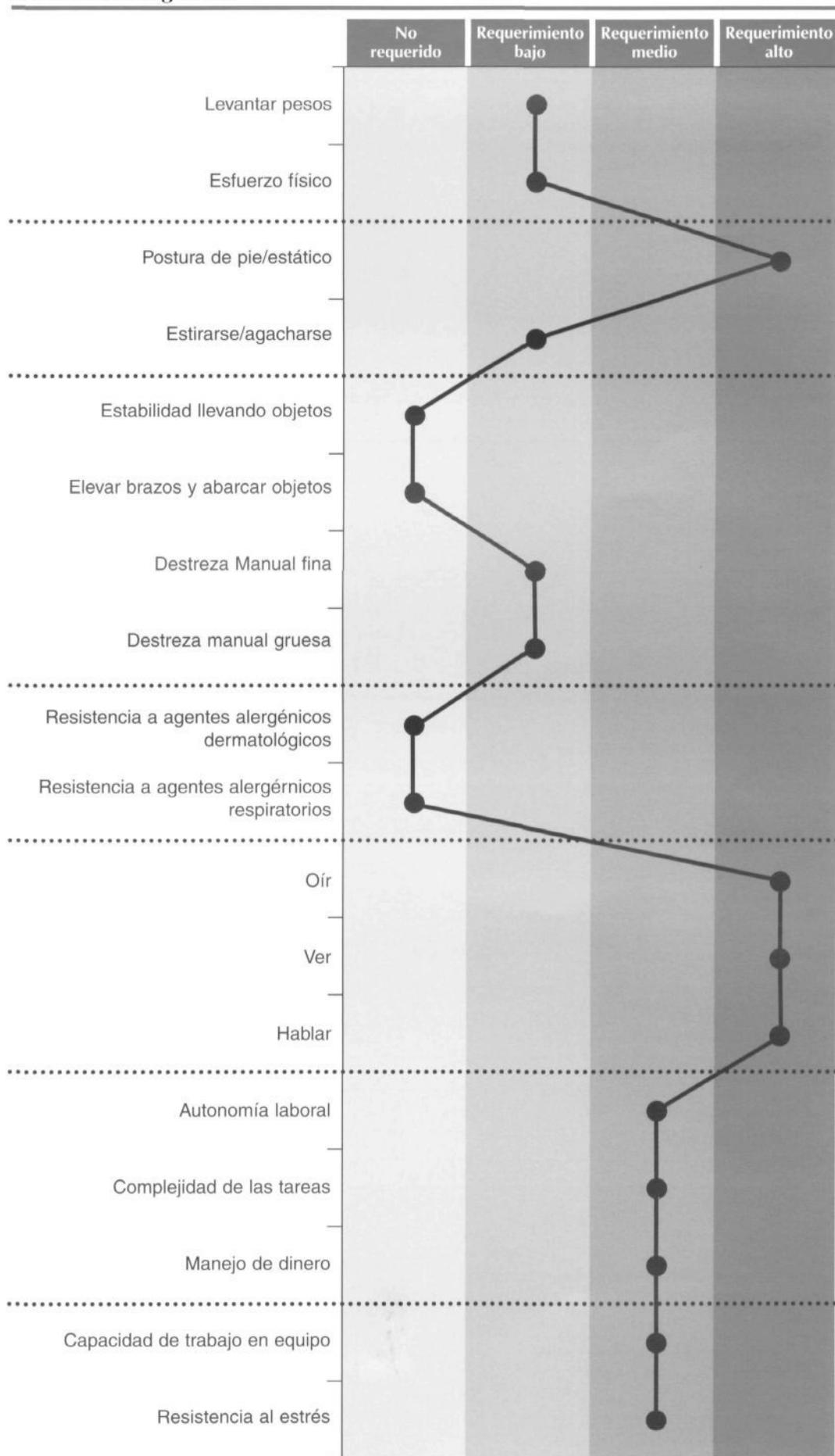
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño medio o pequeño.

MISIÓN DEL PUESTO

Realizar las funciones propias del recepcionista durante las horas punta, colaborando con el departamento de recepción en las tareas que le son propias. Comercializar y dar a conocer los servicios y promociones del establecimiento entre clientes actuales y potenciales.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Mínimos de Educación Secundaria Obligatoria. Deseable de FP superior o universitaria de primer ciclo.
Experiencia en puesto similar	T	Entre 6 y 12 meses.
Conocimientos obligatorios	T	Turismo, idiomas y conocimientos comerciales.

Perfil Profesiográfico



JEFE DE RECEPCIÓN

ÁMBITO PROFESIONAL

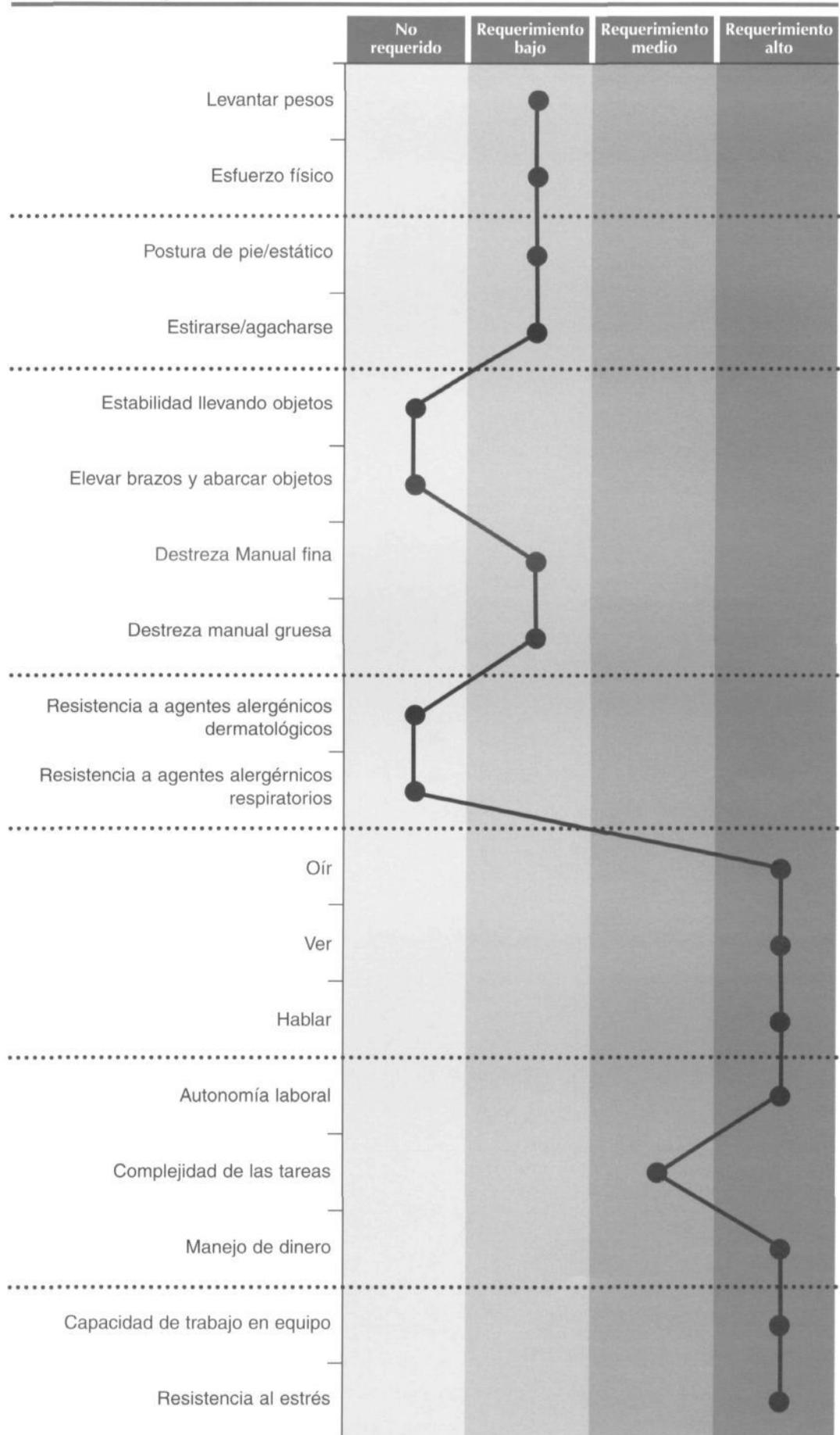
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño.

MISIÓN DEL PUESTO

Gestionar el departamento de recepción de acuerdo a la planificación general del establecimiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación del servicio, así como planificando las acciones comerciales y de promoción.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Mínimos Mínimos de FP superior de Hostelería o universitaria de primer ciclo.
Experiencia en puesto similar	T	Entre uno y tres años.
Conocimientos obligatorios	T	Turismo e idiomas.

Perfil Profesiográfico



BALANCE PUESTOS DE TRABAJO / DISCAPACIDAD

CAPACIDAD DE ABSORCIÓN DE PUESTOS DE RECEPCIÓN

Funcionalidad relativa a	Recepcionista	Ayudante Recepción	Auxiliar Recepción	Recepción Noche	Recepción Comercial	Jefe de Recepción
Resistencia física/ Esfuerzo						
Levantar pesos	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Esfuerzo físico	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Inferiores						
Postura de pie/estático	◆	◆	◆	◆	●	◆
Estirarse/Agacharse	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Superiores						
Estabilidad llevando cosas en las manos	■	■	■	■	■	■
Elevar brazos y abarcar objetos	■	■	■	■	■	■
Destreza manual fina	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Destreza manual gruesa	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Alergias						
Alergias Dermatológicas	■	■	■	■	■	■
Alergias Respiratorias	■	■	■	■	■	■
Aptitudes Sensoriales						
Oír	●	●	●	●	●	●
Ver	●	●	●	●	●	●
Hablar	●	●	●	●	●	●
Aptitudes Intelectuales						
Autonomía personal laboral	◆	◆	◆	◆	◆	●
Capacidad para tareas complejas	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Manejo de dinero	◆	◆	◆	◆	◆	●
Aptitudes Mentales						
Capacidad de Trabajo en Equipo	◆	◆	◆	◆	◆	●
Resistencia al estrés	◆	◆	◆	◆	◆	●

● = DIFICULTAN el desempeño del puesto. Capacidad de absorción baja.

◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-baja.

◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-alta.

■ = NO INTERFIERE en el desempeño del puesto. Capacidad de absorción alta.

Como puede observarse en la Matriz, los puestos pertenecientes al área de Recepción son prácticamente idénticos en cuanto a los requerimientos de capacidades analizadas. Existen diferencias mínimas que se reseñan al final de este epígrafe.

Los puestos del Área Profesional de Recepción poseen una capacidad de absorción:

- ◆ **ALTA** para personas con discapacidades relativas a:
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.
 - Movilidad de miembros superiores, que impliquen limitaciones para llevar cosas en las manos, levantar brazos y/o abarcar objetos.

- ◆ **MEDIA-ALTA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Resistencia física/Esfuerzo.
 - Movilidad de miembros inferiores, en concreto para agacharse y estirarse.
 - Movilidad de miembros superiores, circunscritas a destreza manual, ya que han de utilizar equipamiento y utillaje de oficina.

- ◆ **MEDIA-BAJA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, en concreto para estar de pie.

- ◆ **BAJA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Aptitudes Sensoriales.
 - Aptitudes Intelectuales.
 - Aptitudes Mentales.

A continuación se indica la capacidad de inserción estimada para los diferentes puestos del área de recepción.

☛ **Recepcionista-Ayudante de Recepción-Auxiliar de Recepción**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias.
 - Movilidad de miembros superiores centradas en «estabilidad llevando cosas en las manos» y «elevar brazos y abarcar objetos».

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores.
 - Movilidad de miembros inferiores, que no impliquen estar de pie.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, en el caso de estar de pie.
 - Aptitudes sensoriales.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.

☞ **Recepcionista de noche**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias.
 - Movilidad de miembros superiores centradas en «estabilidad llevando cosas en las manos» y «elevar brazos y abarcar objetos».

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores.
 - Movilidad de miembros inferiores.

- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Aptitudes mentales.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Aptitudes sensoriales.
 - Aptitudes intelectuales.

☞ **Recepcionista Comercial**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias.
 - Movilidad de miembros superiores centradas en «estabilidad llevando cosas en las manos» y «elevar brazos y abarcar objetos».

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores.
 - Movilidad de miembros inferiores que impliquen estirarse o agacharse pero no el estar de pie.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Aptitudes sensoriales.
 - Movilidad de miembros inferiores que impliquen estar de pie.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.

☛ **Jefe de Recepción**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias.
 - Movilidad de miembros superiores centradas en «estabilidad llevando cosas en las manos» y «elevar brazos y abarcar objetos».

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores.
 - Movilidad de miembros inferiores.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Aptitudes sensoriales.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.

ÁREA PROFESIONAL: PISOS**CAMARERO DE PISOS (LAVANDERO)****ÁMBITO PROFESIONAL**

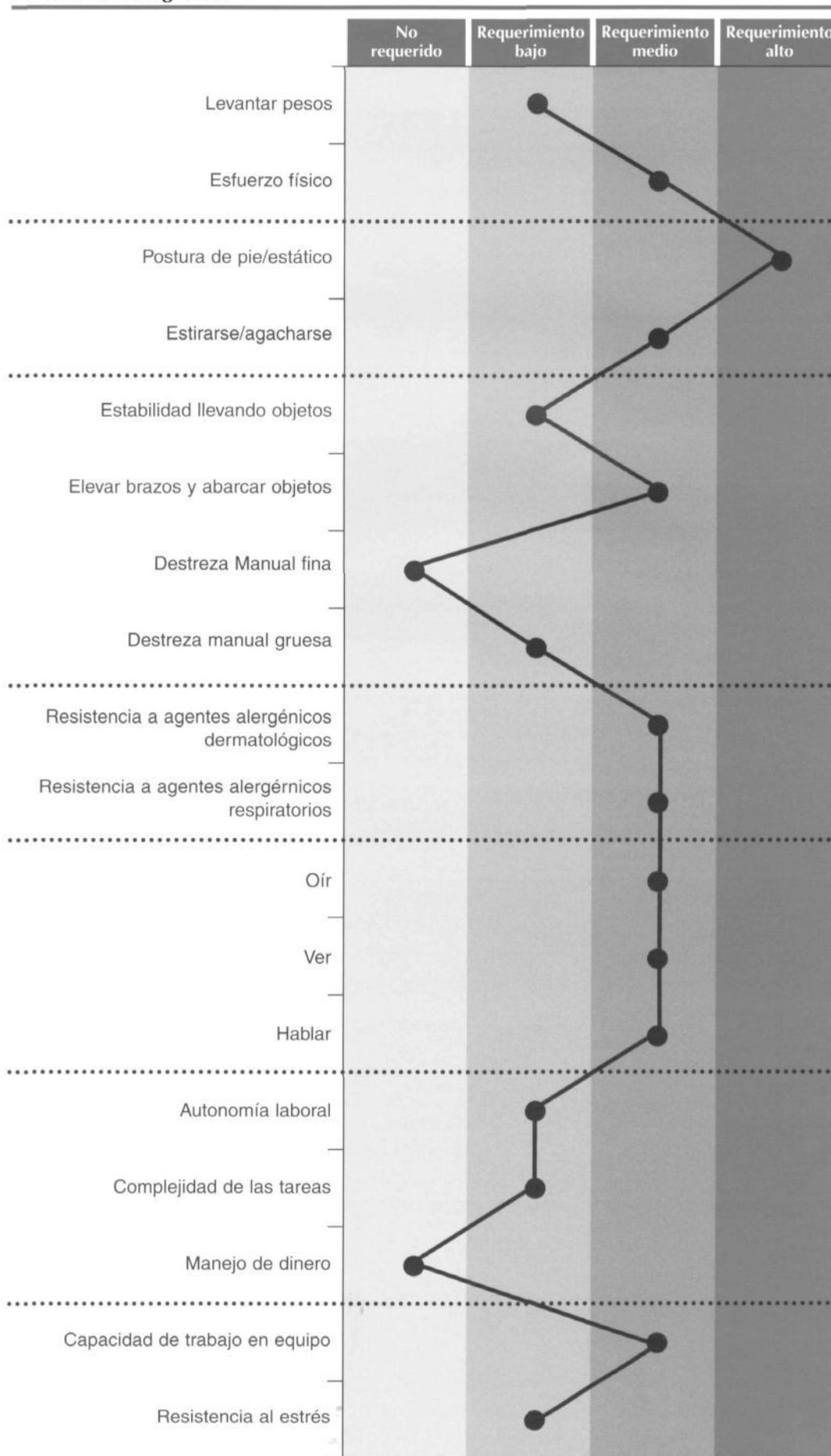
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño.

MISIÓN DEL PUESTO

Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones, pasillos y zonas nobles del establecimiento de acuerdo con las indicaciones de la institución y del encargado de pisos.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	No exigible, se valorará.
Conocimientos obligatorios	T	Seguridad e Higiene. Recomendable nivel muy básico de inglés.

Perfil Profesiográfico



ENCARGADO DE PISOS

ÁMBITO PROFESIONAL

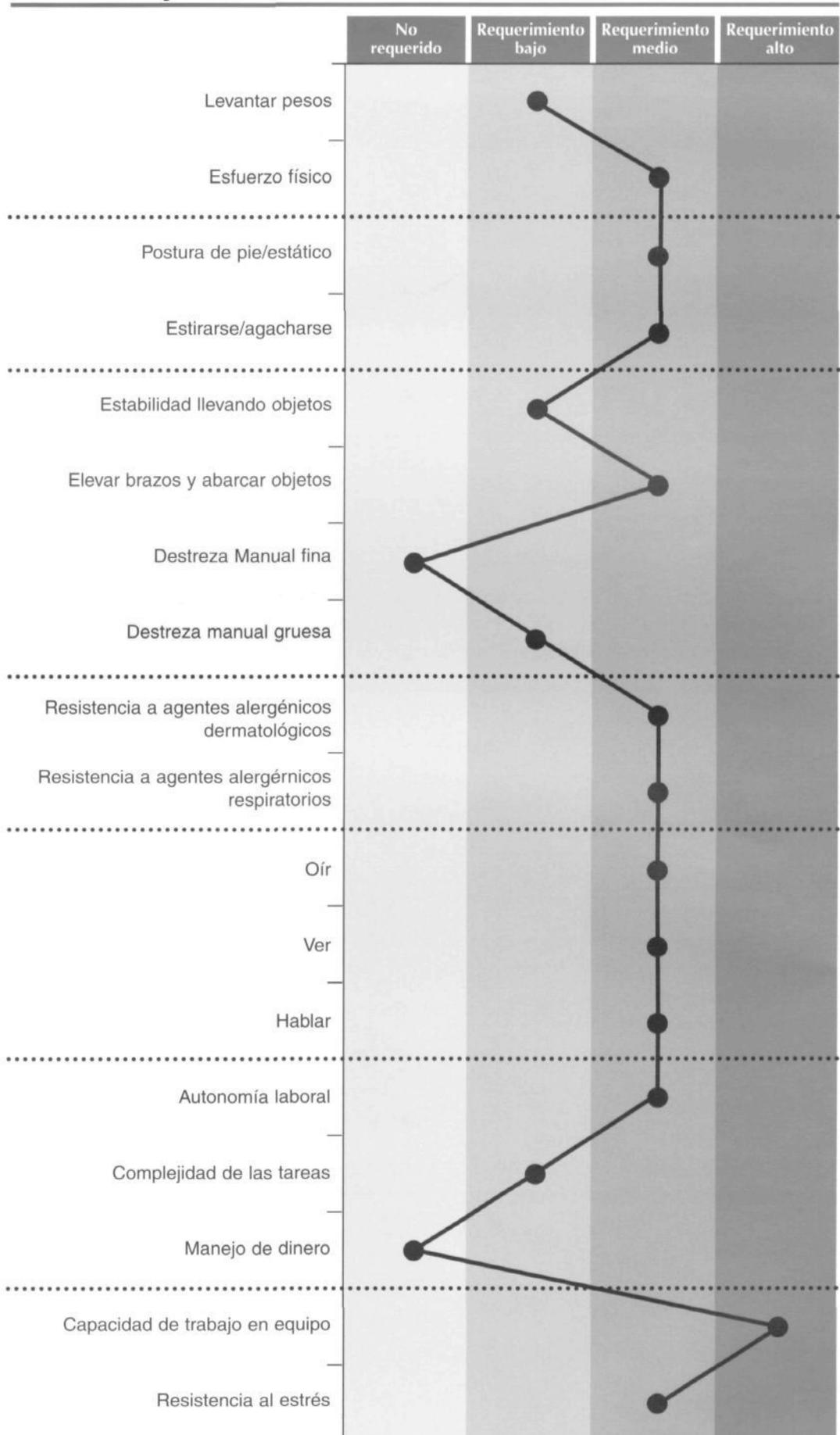
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño.

MISIÓN DEL PUESTO

Distribuir y supervisar la limpieza y arreglo de las habitaciones, pasillos y zonas nobles del establecimiento de acuerdo con las indicaciones de la institución, encargándose de la dirección y formación del personal de limpieza.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios. Recomendable FP de administración o similar.
Experiencia en puesto similar	T	De seis a doce meses.
Conocimientos obligatorios	T	Seguridad e Higiene. Recomendable nivel muy básico de inglés.

Perfil Profesiográfico



VALET

ÁMBITO PROFESIONAL

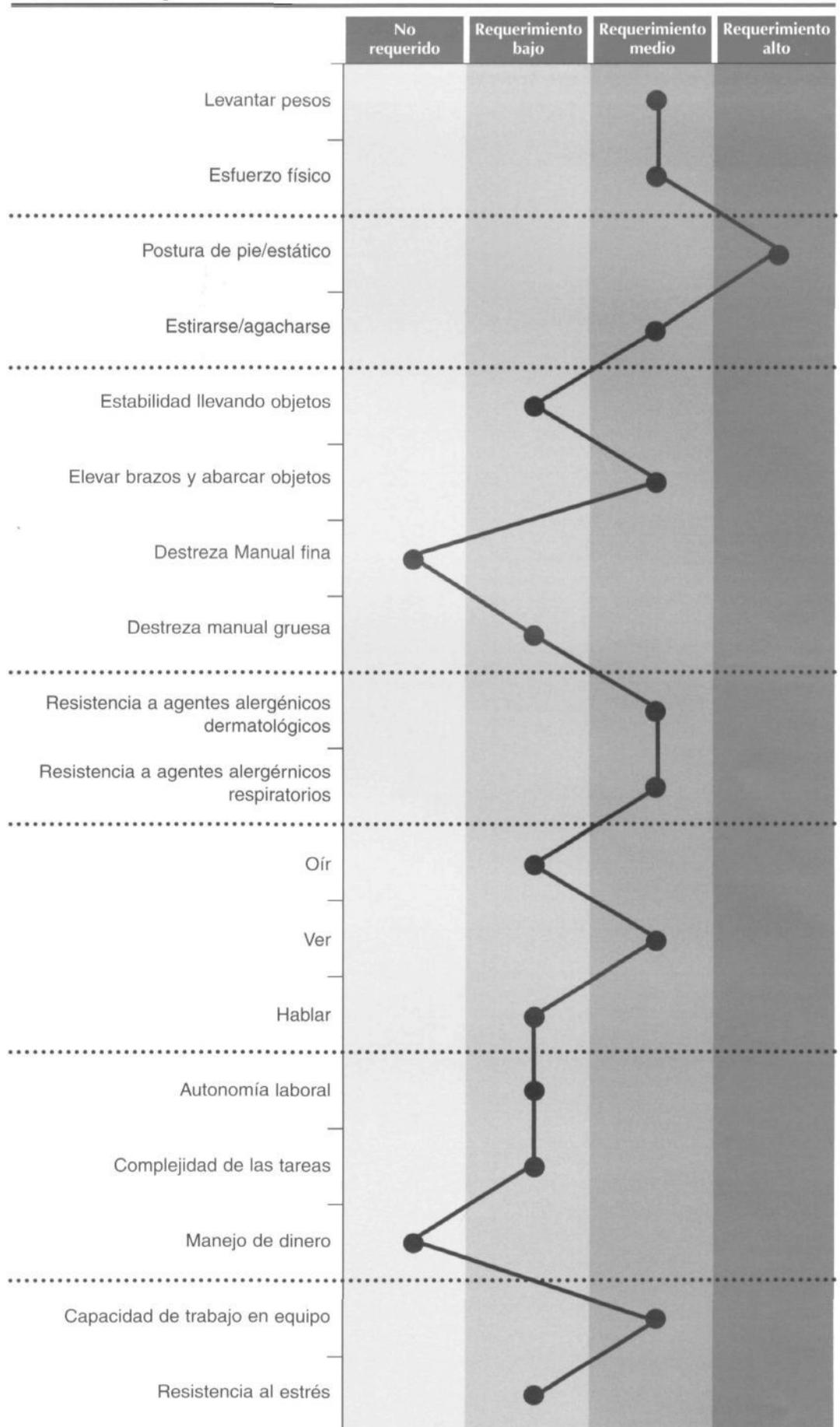
Subsector	Código	Área de actividad
Hospedaje	H	Establecimiento de hospedaje de cualquier tipo y tamaño grande (100 empleados).

MISIÓN DEL PUESTO

Colaborar con el área de limpieza de pisos en el traslado y manejo de mobiliario, del material para su reposición en habitaciones y en las limpiezas generales, así como en el almacenamiento de materiales y lencería.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	No exigible, se valorará.
Conocimientos obligatorios	T	Seguridad e Higiene.

Perfil Profesiográfico



BALANCE PUESTOS DE TRABAJO / DISCAPACIDAD**CAPACIDAD DE ABSORCIÓN DE PUESTOS DE PISOS**

Funcionalidad relativa a	Camarero Pisos/Lencero	Encargado de Pisos	Valet
Resistencia física/Esfuerzo			
Levantar pesos	◆	◆	◆
Esfuerzo físico	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Inferiores			
Postura de pie/estático	●	◆	●
Estirarse/Agacharse	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Superiores			
Estabilidad llevando cosas en las manos	◆	◆	◆
Elevar brazos y abarcar objetos	◆	◆	◆
Destreza manual fina	■	■	■
Destreza manual gruesa	◆	◆	◆
Alergias			
Alergias Dermatológicas	◆	◆	◆
Alergias Respiratorias	◆	◆	◆
Aptitudes Sensoriales			
Oír	◆	◆	◆
Ver	◆	◆	◆
Hablar	◆	◆	◆
Aptitudes Intelectuales			
Autonomía personal laboral	◆	◆	◆
Capacidad para tareas complejas	◆	●	◆
Manejo de dinero	■	■	■
Aptitudes Mentales			
Capacidad de Trabajo en Equipo	◆	●	◆
Resistencia al estrés	◆	◆	◆

- = DIFICULTAN el desempeño del puesto. Capacidad de absorción baja.
- ◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-baja.
- ◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-alta.
- = NO INTERFIERE en el desempeño del puesto. Capacidad de absorción alta.

Como puede observarse en la Matriz, los puestos pertenecientes al área de Pisos son prácticamente idénticos en cuanto a los requerimientos de capacidades analizadas. Las mayores diferencias se aprecian entre los puestos de Encargado de pisos y Camarero de pisos.

En general, los puestos del Área Profesional de Pisos tienen una capacidad de absorción media de todos los tipos de discapacidad, aunque con leves diferencias que se especifican a continuación. La capacidad de inserción estimada para los diferentes puestos del área de pisos es la siguiente:

☛ **Camarero de Pisos/Lencero**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores relativas a destreza manual fina.
- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores, excepto levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.
 - Aptitudes sensoriales.
 - Aptitudes Intelectuales.
 - Aptitudes Mentales.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Extremidades inferiores que supongan limitaciones para estar de pie.

☛ **Encargado de Pisos**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores relativas a destreza manual fina.

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores, excepto levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores.
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.
 - Aptitudes sensoriales.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Aptitudes Intelectuales.
 - Aptitudes Mentales.

En el caso de las Aptitudes Intelectuales y Mentales, aunque el análisis aislado de los indicadores podría indicar que tiene un nivel de absorción medio-bajo, un análisis conjunto de las características y requerimientos del puesto llevan a concluir que la potencial absorción de este tipo de discapacidades es mínima.

☞ Valet

Este puesto tiene un perfil de absorción similar al de Camarero de Pisos, variando sólo en que disminuye la capacidad de absorción en el caso de limitaciones de la funcionalidad: levantar pesos, sin ser excluyente; y en que aumenta la capacidad de inserción de personas con discapacidad intelectual.

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores relativas a destreza manual fina.
- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, excepto levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.
 - Aptitudes sensoriales para oír y hablar.

- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.
 - Aptitudes sensoriales, en el caso de la vista.
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores en relación a agacharse y estirarse.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de extremidades inferiores relativas a estar de pie.

ÁREA PROFESIONAL: SALA**CAMARERO DE SALA****ÁMBITO PROFESIONAL**

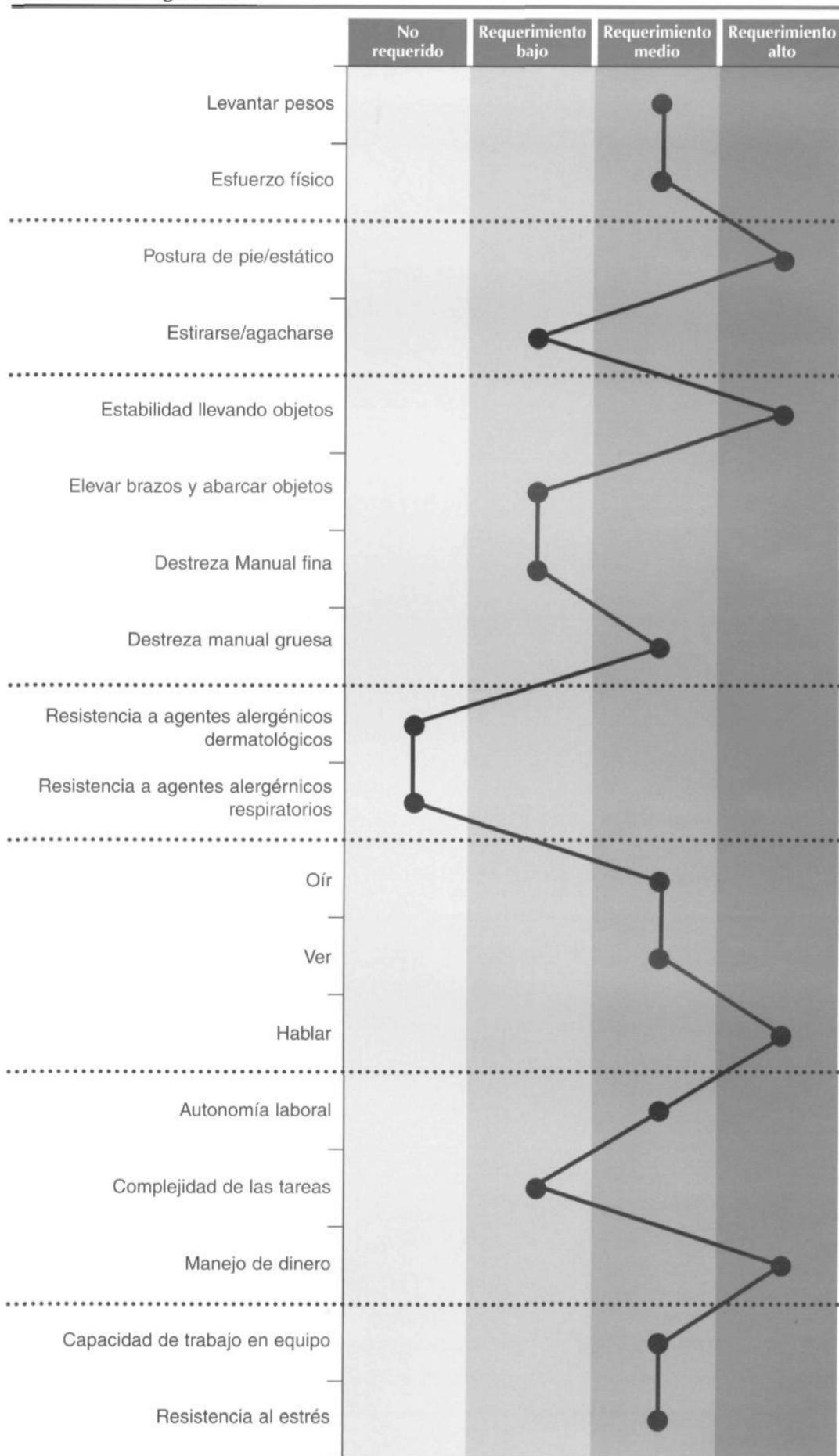
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Preparar el establecimiento antes y después del servicio así como organizar y servir el rango de su responsabilidad presentando los platos en mesa, y realizar el servicio de bebidas, aperitivos y pan. Disponer las mercancías en almacén para su distribución interna y/o externa según los criterios de la empresa y especificaciones del encargado, jefe de sala o directrices de la empresa, además de siguiendo las normas de Seguridad e Higiene.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	Seis meses.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Idiomas en zonas turísticas

Perfil Profesiográfico



CAMARERO DE BARRA

ÁMBITO PROFESIONAL

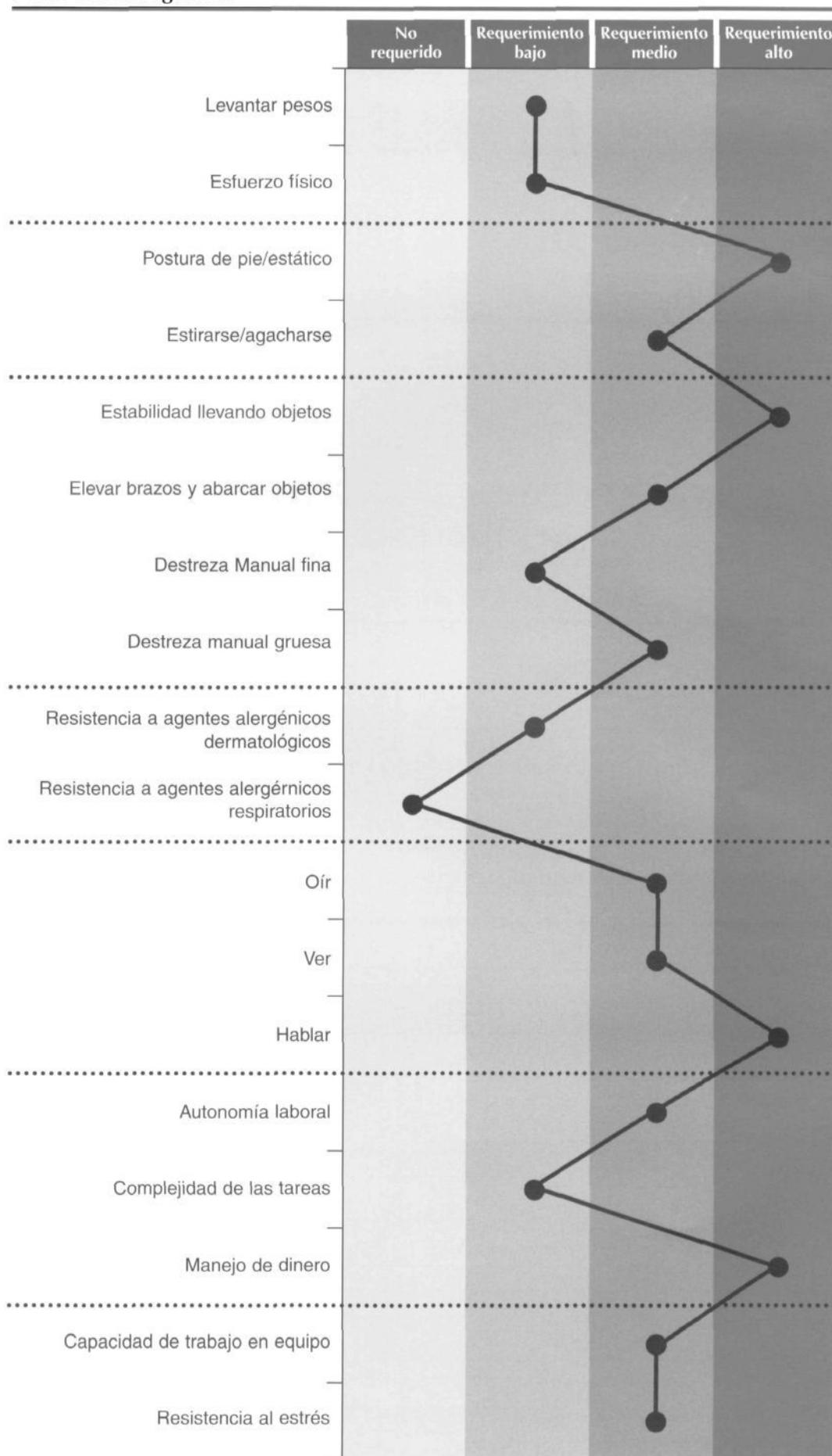
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Preparar y presentar bebidas en barra así como atender a las peticiones de los camareros de sala, elaborar preparaciones culinarias sencillas, manteniendo la limpieza del área de trabajo y de los enseres necesarios siguiendo normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas, así como la normativa de Seguridad e Higiene.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	Seis meses.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Idiomas en zonas turísticas

Perfil Profesiográfico



JEFE DE SALA

ÁMBITO PROFESIONAL

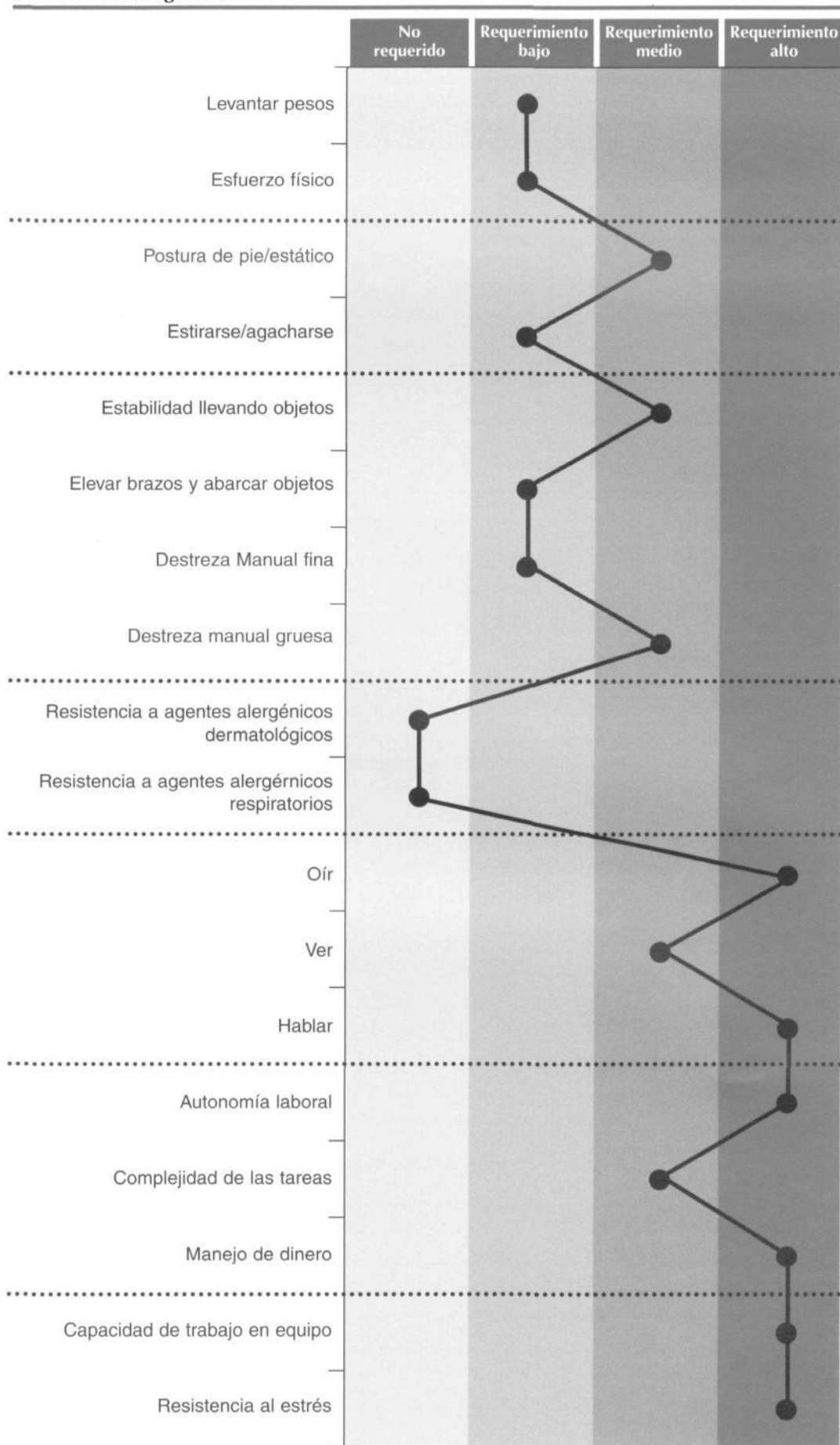
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Organizar el trabajo y los rangos del establecimiento, además, presentando los platos en mesa y elaborando preparaciones sencillas a la vista del cliente. Organizar el trabajo para ordenar las mercancías en almacén para su distribución interna y/o externa según los criterios de la empresa y especificaciones del gerente del establecimiento o directrices de la empresa.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios. Recomendable estudios medios.
Experiencia en puesto similar	T	Más de un año.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Idiomas en zonas turísticas

Perfil Profesiográfico



ENCARGADO DE MAÑANA

ÁMBITO PROFESIONAL

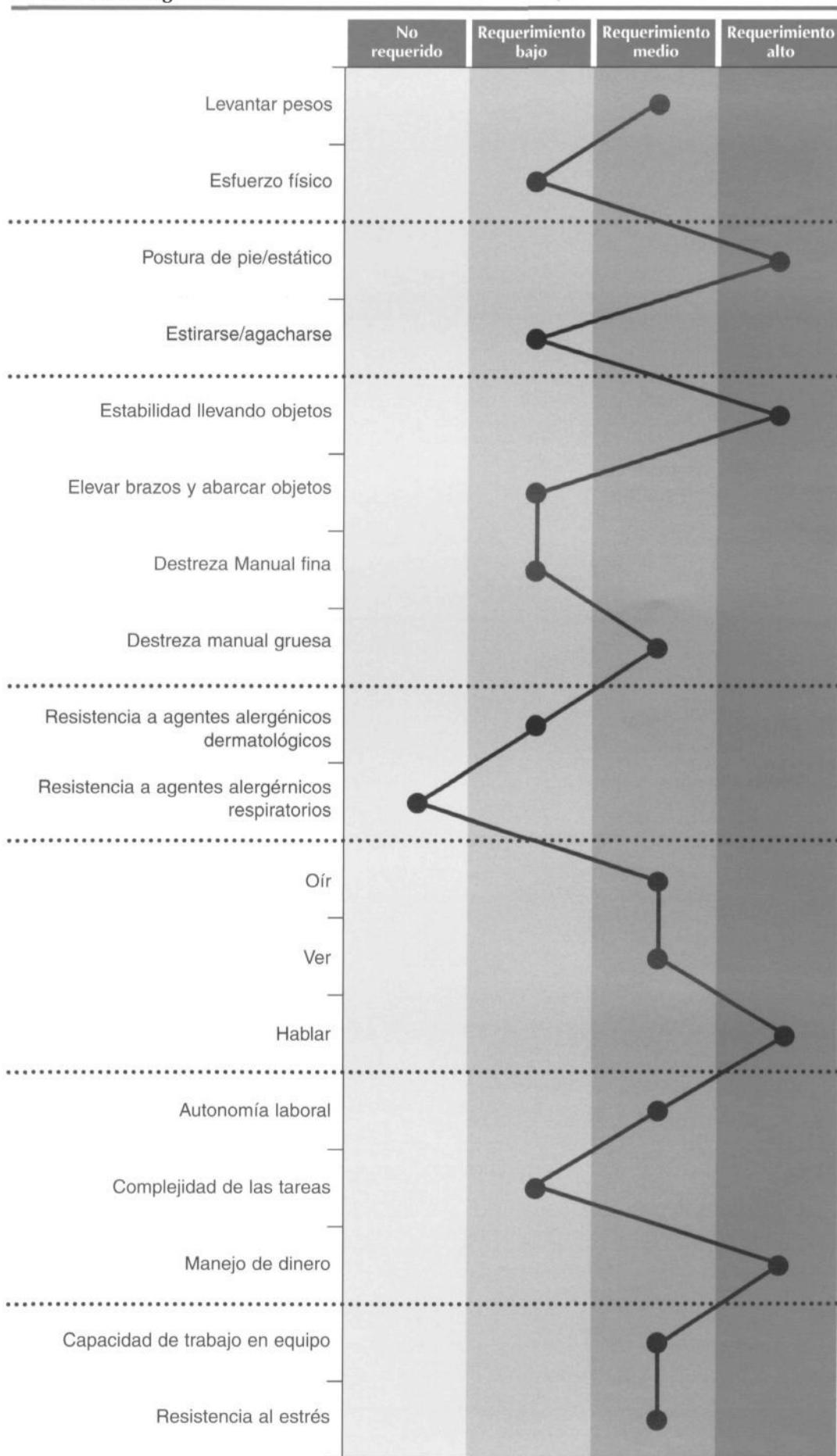
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.

MISIÓN DEL PUESTO

Se responsabiliza de la apertura del local, controla la recepción de pedidos de proveedores, atiende a los clientes en horario de atención al público, preparando y presentando elaboraciones culinarias sencillas y bebidas. Preparar elaboraciones culinarias simples base para su posterior utilización en elaboraciones más complejas.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios. Recomendable nivel medio.
Experiencia en puesto similar	T	Experiencia en la empresa durante un año.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Idiomas en zonas turísticas

Perfil Profesiográfico



AYUDANTE DE CAMARERO

ÁMBITO PROFESIONAL

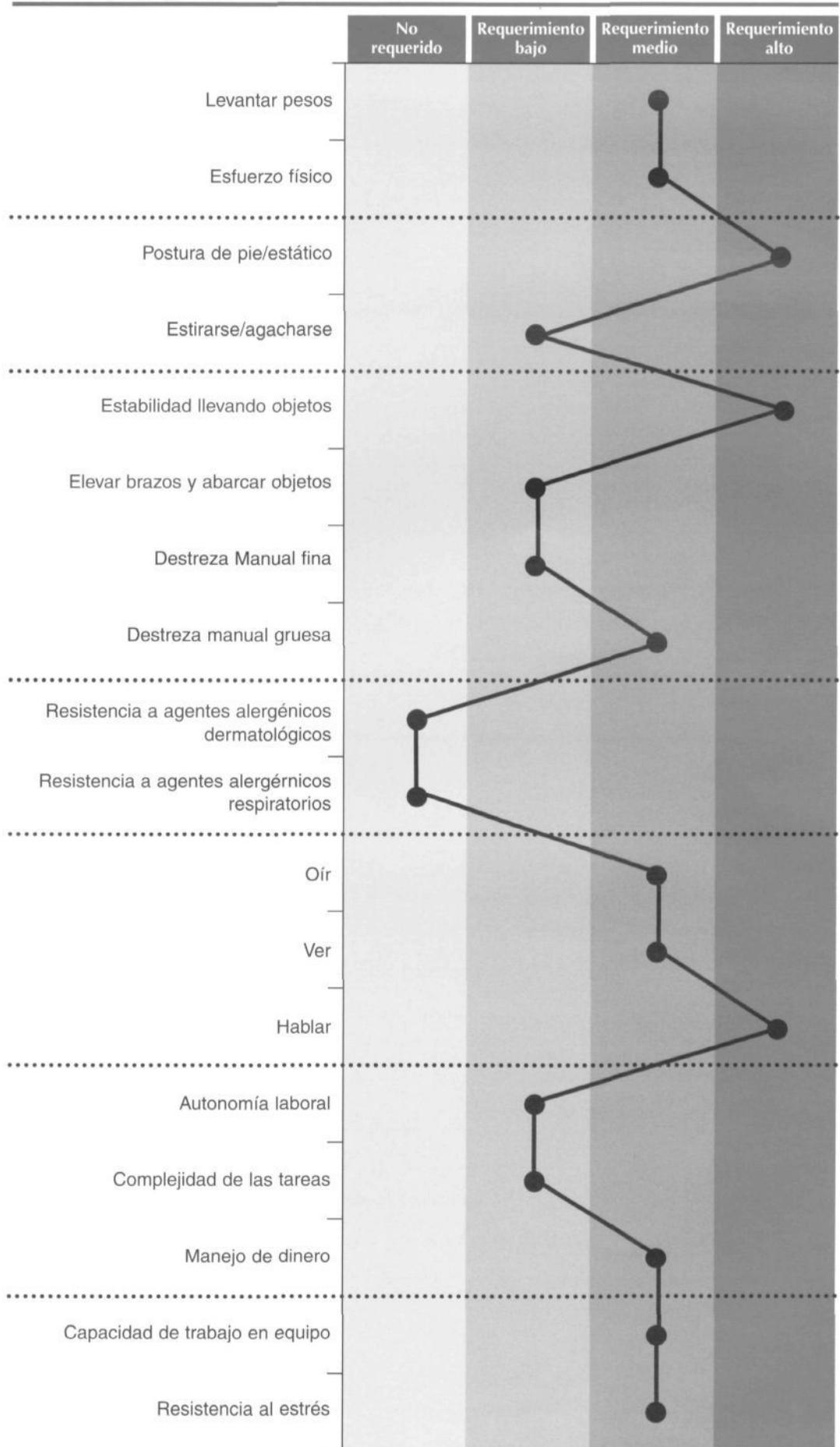
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Preparar antes y después del servicio, el establecimiento así como apoyar al camarero trasladando los platos de la cocina, y en el servicio de bebidas, aperitivos y pan. Apoyar al camarero en disponer las mercancías en almacén para su distribución interna y/o externa.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	RT RE	Preferible de uno a seis meses.
	RMT	Recomendable, no exigible.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Idiomas en zonas turísticas

Perfil Profesiográfico



EMPLEADO POLIVALENTE DE SALA

ÁMBITO PROFESIONAL

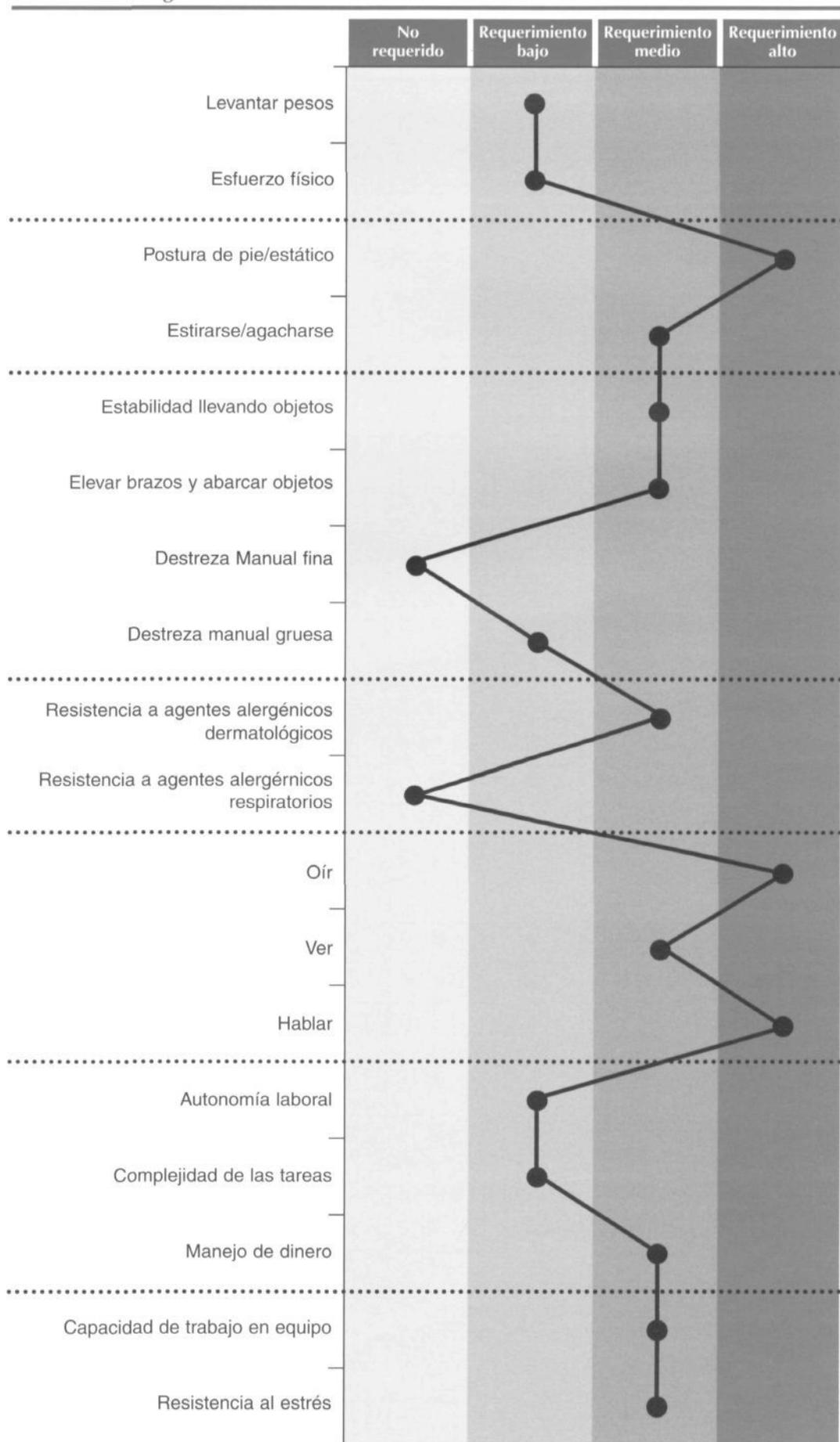
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RMT	Restauración moderna de comida rápida.
	RS	Restauración social.

MISIÓN DEL PUESTO

Atender de manera correcta y eficiente al cliente, derivando las peticiones a cocina para su suministro, y cobrando el servicio dado. Preparar y servir las bebidas solicitadas por el cliente. Ayudar en la limpieza del local así como en la preparación de alimentos sencillos.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	No exige.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos.

Perfil Profesiográfico



BALANCE PUESTOS DE TRABAJO / DISCAPACIDAD

CAPACIDAD DE ABSORCIÓN DE PUESTOS DE SALA

Funcionalidad relativa a	Camarero Sala	Camarero Barra	Jefe de Sala	Encargado Mañana	Ayudante Camarero	Empleado Pol. Sala
Resistencia física/ Esfuerzo						
Levantar pesos	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Esfuerzo físico	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Inferiores						
Postura de pie/estático	●	●	◆	●	●	●
Estirarse/Agacharse	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Superiores						
Estabilidad llevando cosas en las manos	●	●	◆	●	●	◆
Elevar brazos y abarcar objetos	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Destreza manual fina	◆	◆	◆	◆	◆	■
Destreza manual gruesa	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Alergias						
Alergias Dermatológicas	■	◆	■	◆	■	◆
Alergias Respiratorias	■	■	■	■	■	■
Aptitudes Sensoriales						
Oír	◆	◆	●	◆	◆	●
Ver	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Hablar	●	●	●	●	●	●
Aptitudes Intelectuales						
Autonomía personal laboral	◆	◆	●	◆	◆	◆
Capacidad para tareas complejas	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Manejo de dinero	●	●	●	●	◆	◆
Aptitudes Mentales						
Capacidad de Trabajo en Equipo	◆	◆	●	◆	◆	◆
Resistencia al estrés	◆	◆	●	◆	◆	◆

● = DIFICULTAN el desempeño del puesto. Capacidad de absorción baja.

◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-baja.

◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-alta.

■ = NO INTERFIERE en el desempeño del puesto. Capacidad de absorción alta.

Las variabilidad interna del desempeño requerido para los puestos del Área Profesional de Sala hace que haya una dispersión mayor que en las áreas profesionales de Alojamiento en relación a la **capacidad de absorción** de los puestos. A continuación se presenta una categorización aunque debe entenderse como una aproximación sintética a complementar con las indicaciones relativas a cada puesto:

- ◆ **ALTA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.

- ◆ **MEDIA-ALTA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Resistencia física/Esfuerzo.
 - Movilidad de miembros inferiores, relativas a agacharse y estirarse.
 - Movilidad de miembros superiores, circunscritas a elevar brazos y abarcar objetos y destreza manual fina.

- ◆ **MEDIA-BAJA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Aptitudes Sensoriales, para vista y oído.
 - Miembros superiores relativas a destreza manual gruesa.
 - Aptitudes Intelectuales, en el caso de Auxiliar de camarero y Empleado Polivalente de Sala.

- ◆ **BAJA** en el caso de discapacidades relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, en el caso de que impidan estar de pie, excepto el caso del Jefe de sala.
 - Movilidad de miembros superiores, que impidan la estabilidad llevando cosas en las manos.
 - Aptitudes Sensoriales, en concreto aptitud para hablar.
 - Aptitudes Intelectuales, excepto el caso de Auxiliar de camarero y Empleado Polivalente de sala.
 - Aptitudes Mentales.

La capacidad de inserción estimada para los diferentes puestos del área de sala es la siguiente:

☛ **Camarero de Sala**

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en concreto de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual fina.

- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Destreza manual gruesa.
 - Aptitudes sensoriales: oír y ver.
 - Aptitudes mentales.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
 - Aptitudes sensoriales: hablar.
 - Aptitudes intelectuales.

Camarero de Barra

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias respiratorias.

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros superiores, en concreto de la destreza manual fina.
 - Alergias dermatológicas.

- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.

- Movilidad de miembros superiores, en concreto de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual gruesa.
 - Aptitudes sensoriales: oír y ver.
 - Aptitudes mentales.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
 - Aptitudes sensoriales: hablar.
 - Aptitudes intelectuales.

🗣️ Jefe de sala

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
- Alergias dermatológicas y respiratorias.
- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
- Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en concreto de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual fina.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
 - Movilidad de miembros superiores, en concreto de la estabilidad llevando cosas en las manos y la destreza manual gruesa.
 - Aptitudes sensoriales: ver.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
- Aptitudes sensoriales: oír y hablar.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.

☛ Encargado de mañana

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias respiratorias.
- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física, en concreto esfuerzo.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en concreto de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual fina.
 - Alergias dermatológicas.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física, en concreto levantar pesos.
 - Destreza manual gruesa.
 - Aptitudes sensoriales: oír y ver.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
 - Aptitudes sensoriales: hablar.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.

☛ Ayudante de Camarero

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias dermatológicas y respiratorias.
- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en concreto de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual fina.

◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Resistencia física.
- Destreza manual gruesa.
- Aptitudes sensoriales: oír y ver.
- Aptitudes intelectuales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
- Aptitudes sensoriales: hablar.
- Aptitudes mentales.

☛ Empleado Polivalente de Sala

Posee una capacidad de inserción:

◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Alergias respiratorias.
- Destreza manual fina.

◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Resistencia física.
- Destreza manual gruesa.

◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
- Movilidad de miembros superiores, en concreto de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y estabilidad portando objetos.
- Alergias dermatológicas.
- Aptitudes sensoriales: ver.
- Aptitudes intelectuales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
- Aptitudes sensoriales: oír y hablar.
- Aptitudes mentales.

ÁREA PROFESIONAL: COCINA**PINCHE****ÁMBITO PROFESIONAL**

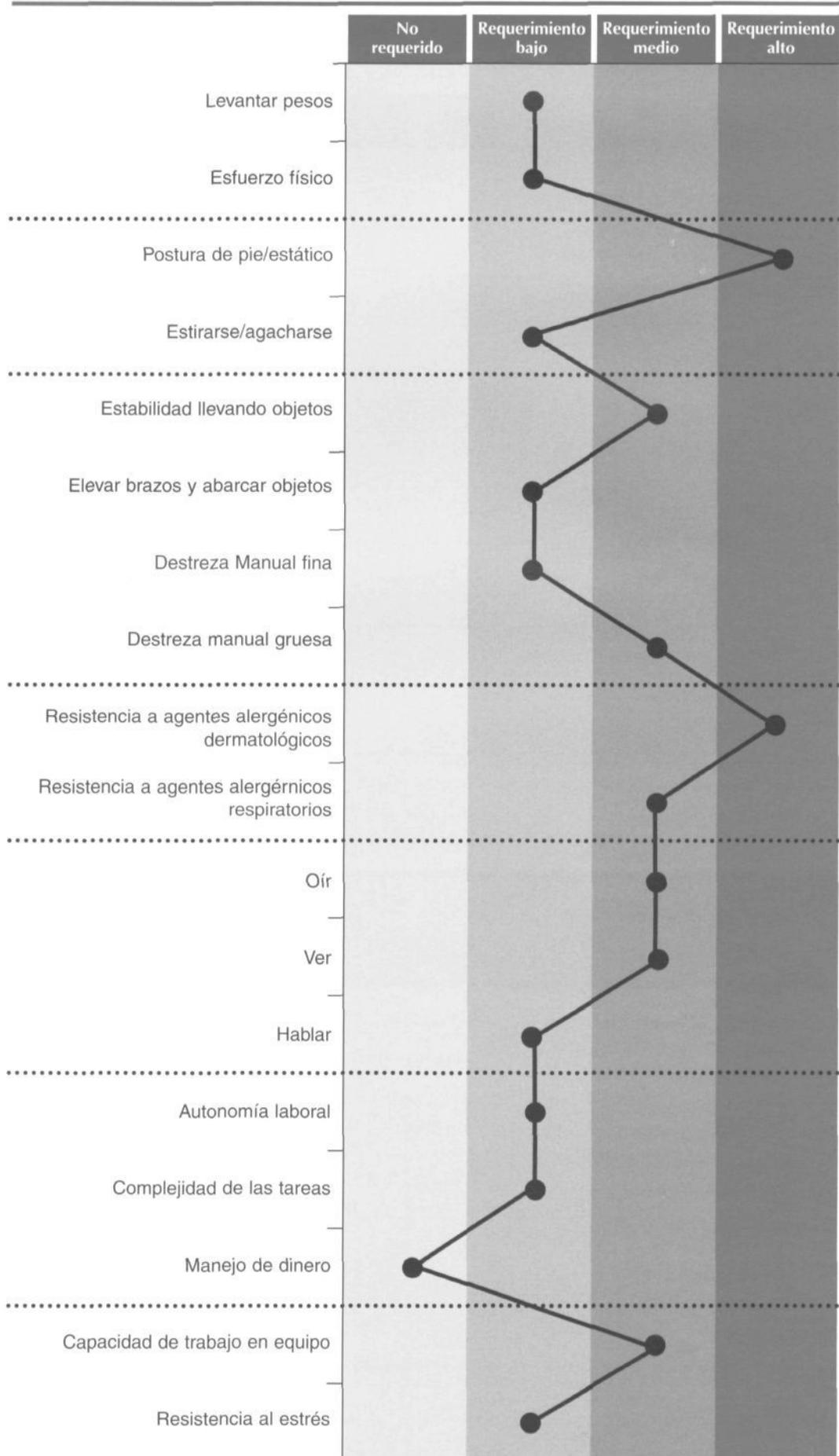
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RM	Restauración moderna, temática y comida rápida.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Realizar las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje así como realizar trabajos auxiliares en la preparación de productos siguiendo las indicaciones del jefe de cocina, de partida o cocinero.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	Recomendable, no exigida.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos.

Perfil Profesiográfico



AYUDANTE DE COCINA

ÁMBITO PROFESIONAL

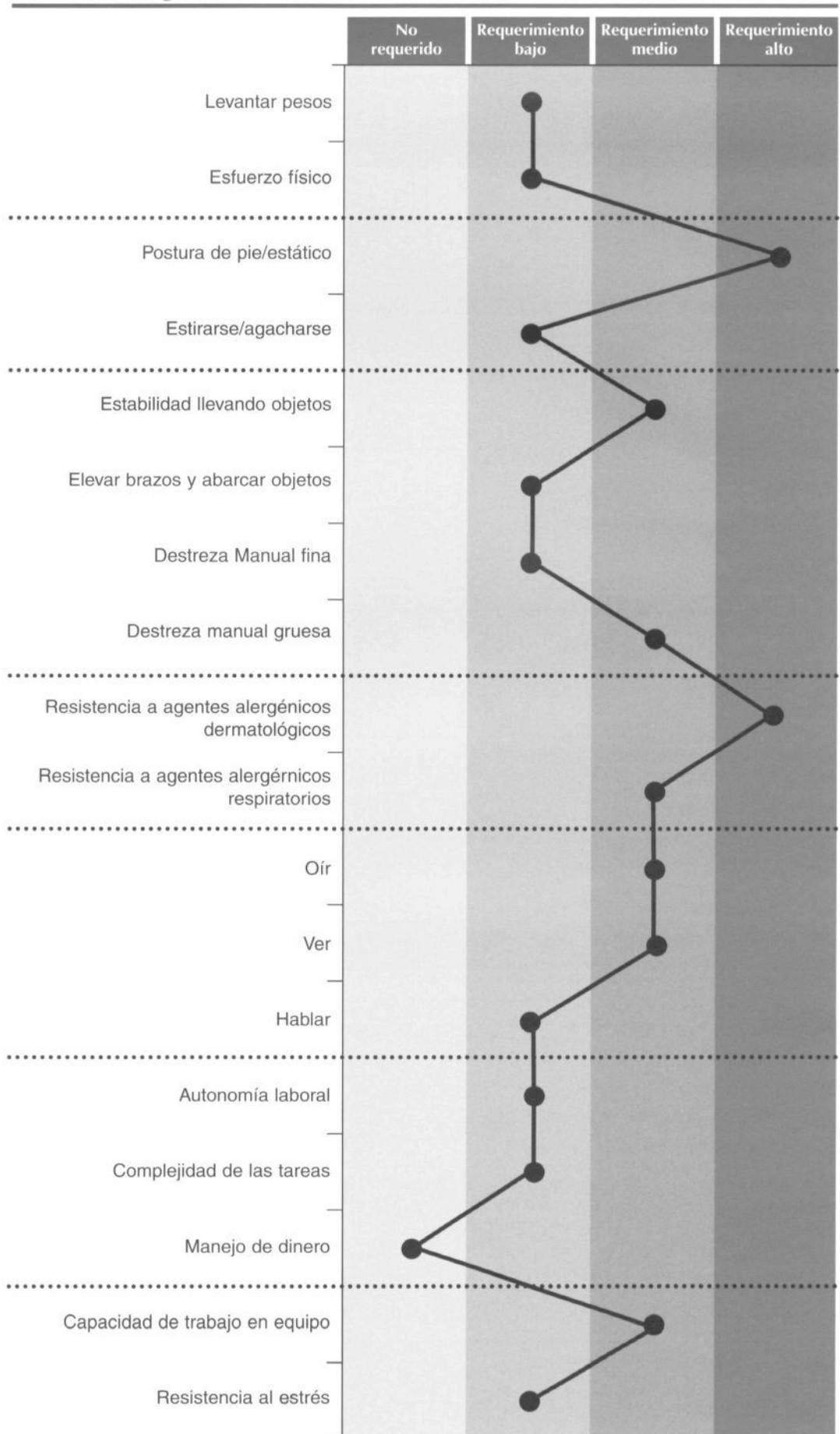
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RM	Restauración moderna, temática y comida rápida.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Pre-elaborar los alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y colaborar en la preparación de elaboraciones más complejas, siguiendo las indicaciones del jefe de cocina, de partida o cocinero.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	Recomendable, no exigida.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos.

Perfil Profesiográfico



COCINERO

ÁMBITO PROFESIONAL

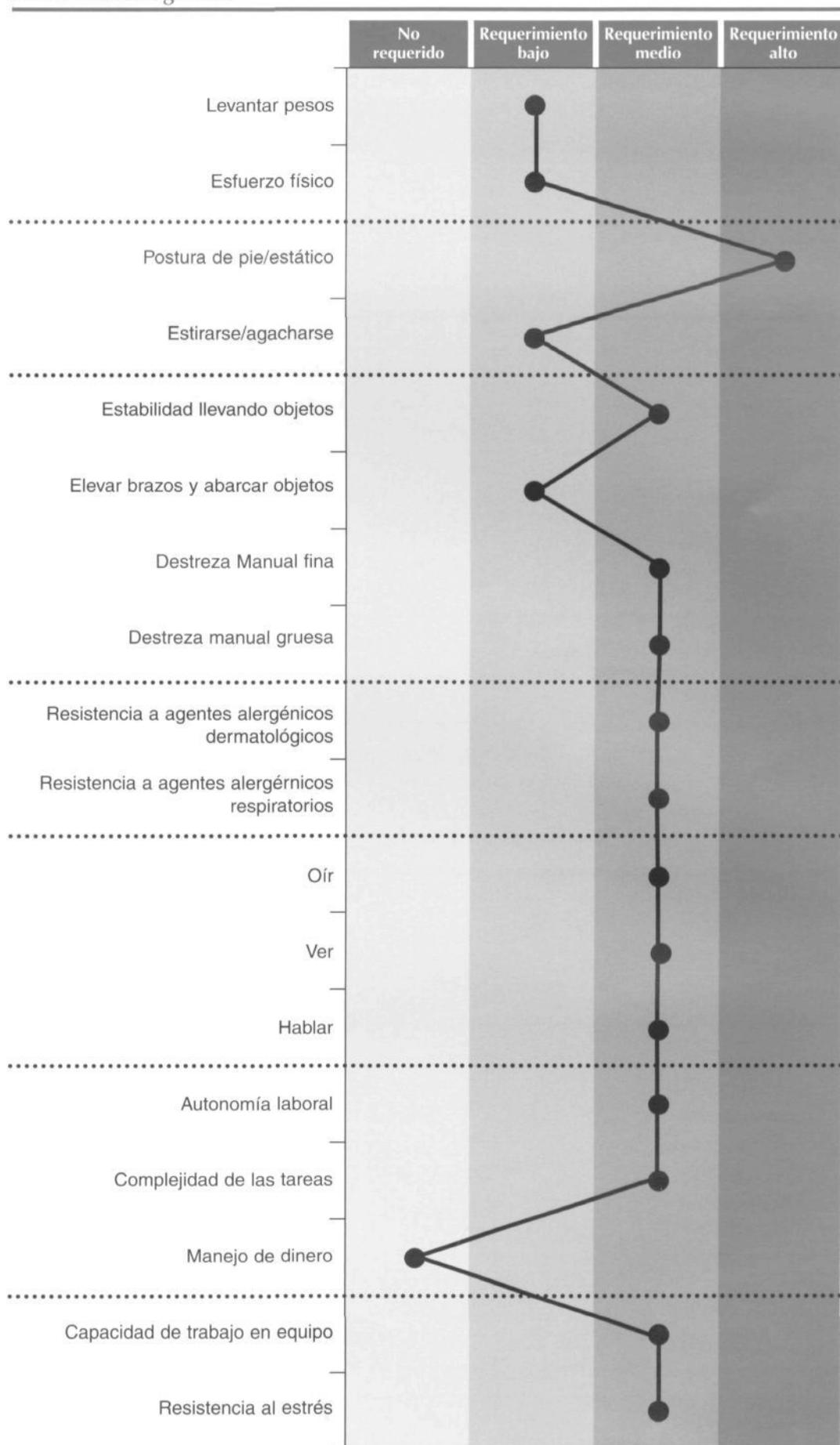
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Preparar y presentar todo tipo de elaboraciones culinarias, básicas y complejas, controlando consumos y previendo las necesidades de aprovisionamiento.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios. Recomendable FP de hostelería.
Experiencia en puesto similar	RT RE	De uno a tres años.
	RMT	Recomendable un año.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Seguridad alimentaria (Plan de Autocontrol).

Perfil Profesiográfico



JEFE DE PARTIDA

ÁMBITO PROFESIONAL

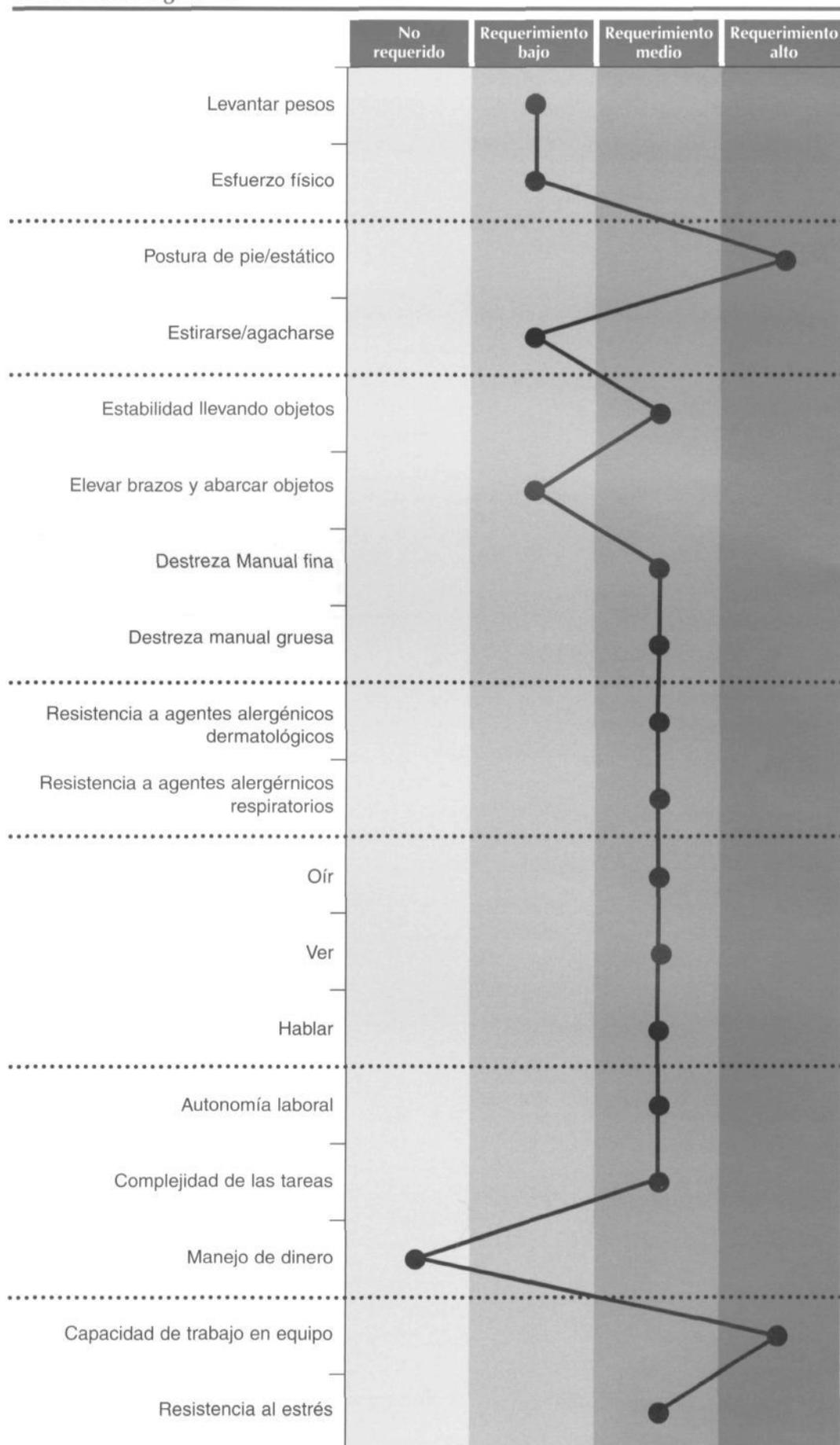
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Organizar y gestionar la producción de un área de trabajo (partida), controlar y realizar las elaboraciones culinarias correspondientes a su partida en función de las necesidades del servicio, controlando consumos y previendo las necesidades de aprovisionamiento de su partida.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Al menos Educación Secundaria Obligatoria. Recomendable FP de Hostelería.
Experiencia en puesto similar	T	Más de tres años.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos. Seguridad alimentaria (Plan de Autocontrol).

Perfil Profesiográfico



JEFE DE COCINA

ÁMBITO PROFESIONAL

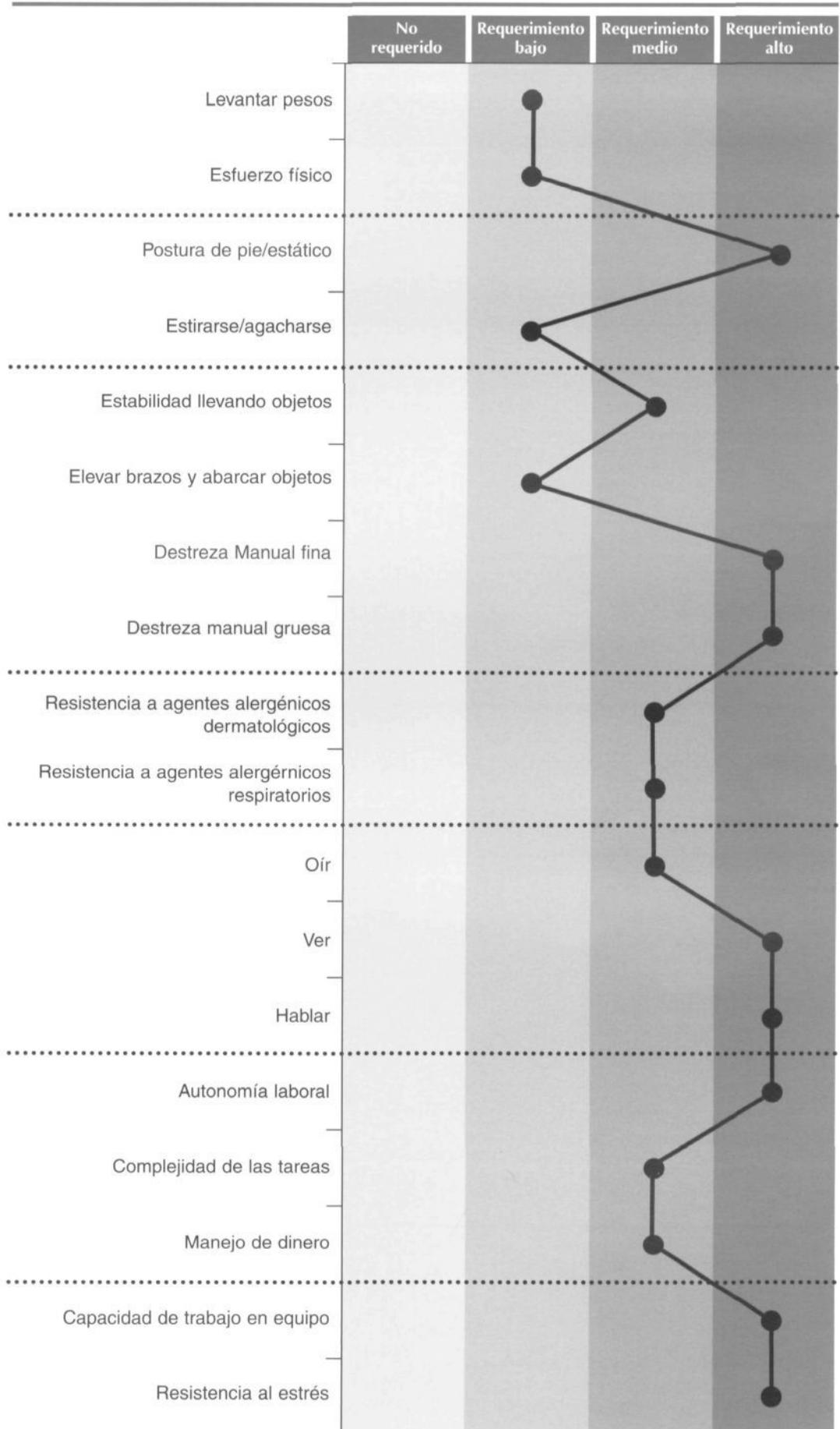
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RT	Restauración tradicional.
	RMT	Restauración moderna temática.
	RE	Restauración de eventos y banquetes.
Hospedaje	HR	Hotel con restaurante y bar abierto al público.
	HS	Hotel con servicio de restaurante y/o bar para sus clientes únicamente.

MISIÓN DEL PUESTO

Controlar y gestionar el personal de cocina a su cargo, distribuyendo tareas y comprobando su adecuado cumplimiento. Controlar el aprovisionamiento, así como realizar pedidos. Realizar elaboraciones culinarias complejas, comprobando los costes de las elaboraciones presentadas para calcular los ratios de rentabilidad.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Educación Secundaria Obligatoria. Preferible formación superior de hostelería.
Experiencia en puesto similar	T	Más de tres años.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos y Seguridad alimentaria (Plan de Autocontrol).

Perfil Profesiográfico



EMPLEADO POLIVANTE DE COCINA

ÁMBITO PROFESIONAL

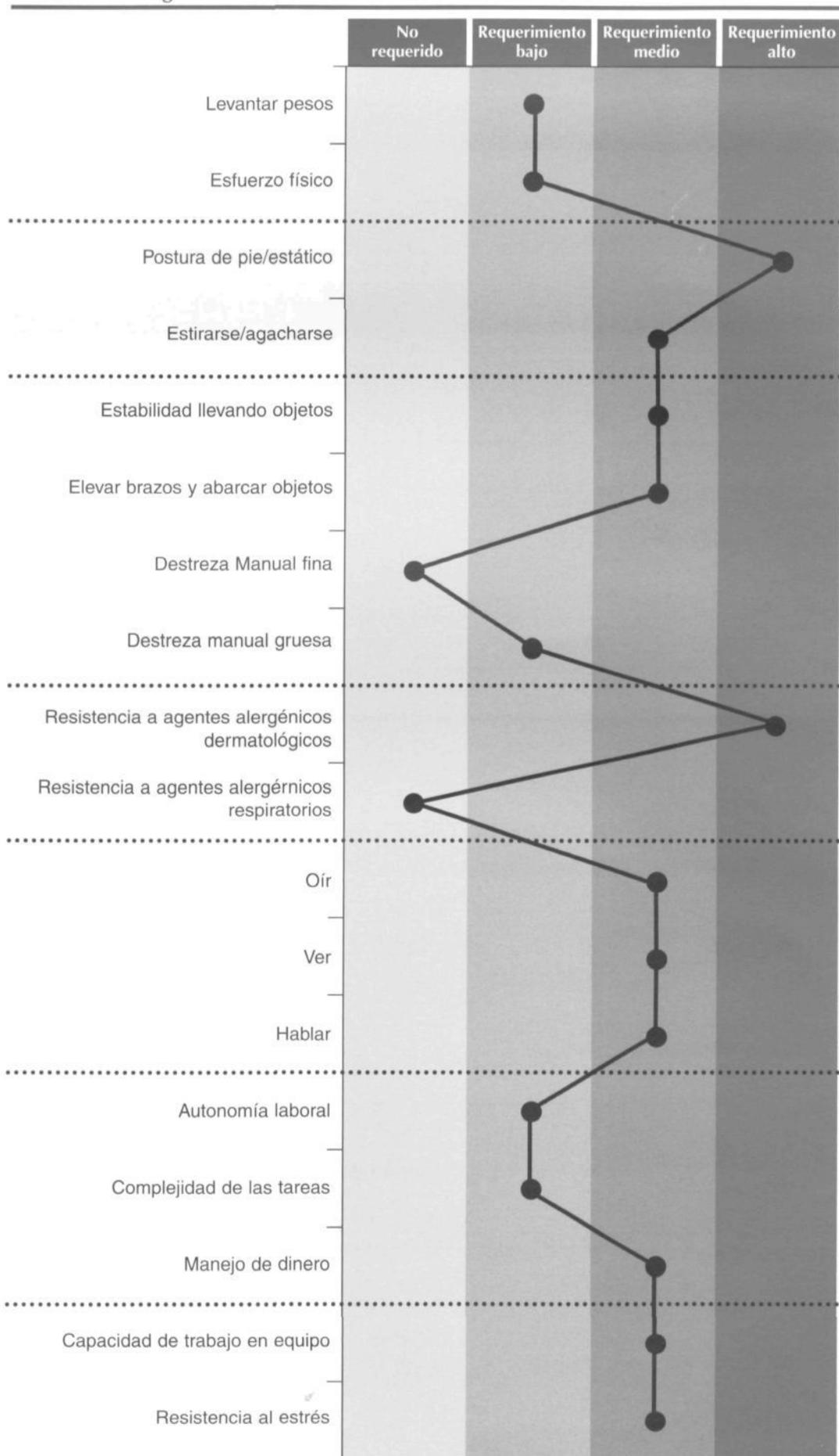
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RCR	Restauración de comida rápida

MISIÓN DEL PUESTO

Preparación de los productos culinarios de la oferta siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa, comprobando la idoneidad para el consumo de los mismos y colaborando en la atención al cliente según las necesidades del servicio.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	T	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	T	No exige.
Conocimientos obligatorios	T	Certificado de manipulador de alimentos.

Perfil Profesiográfico



PREPARADOR

ÁMBITO PROFESIONAL

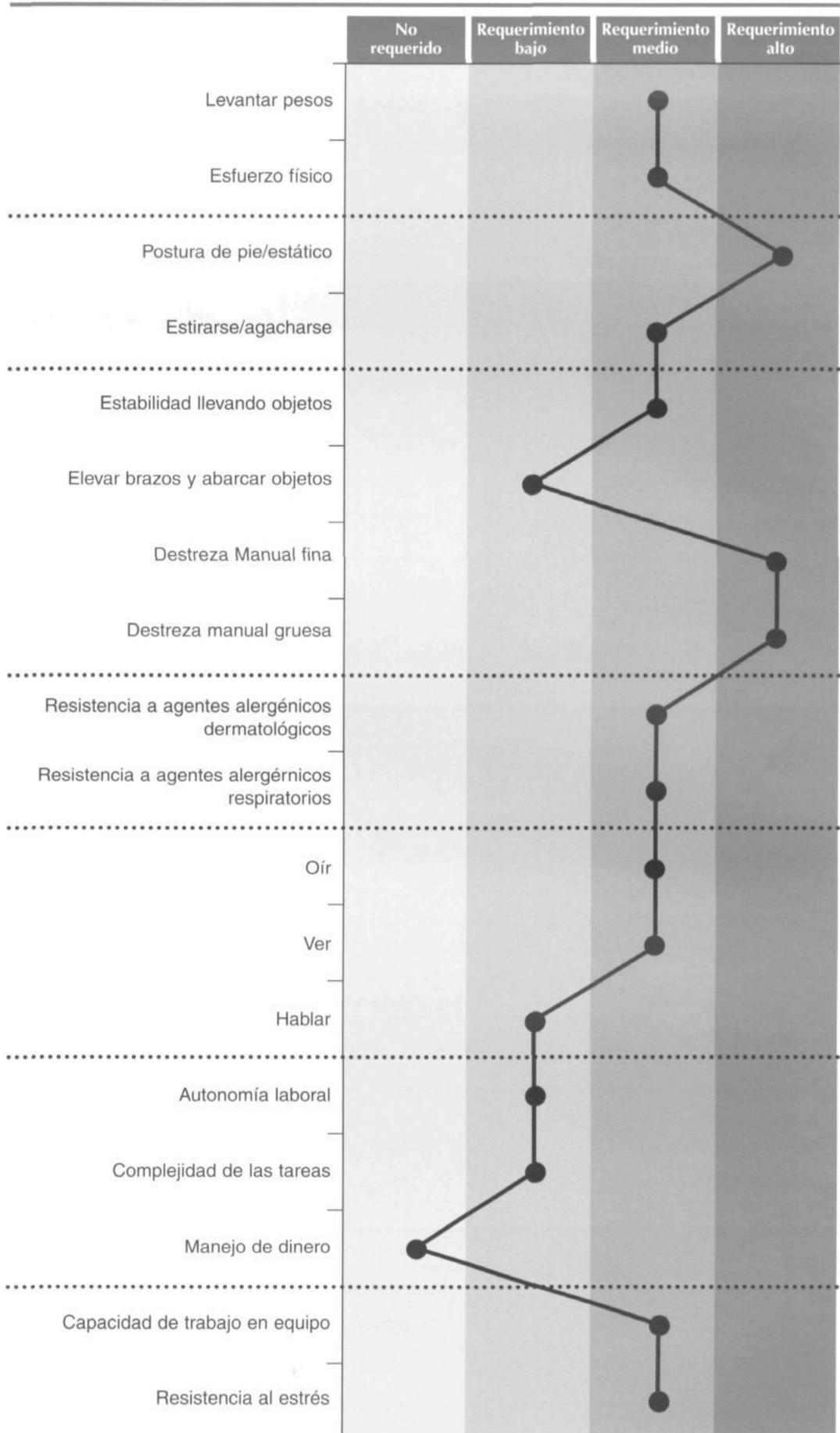
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RS	Restauración social de catering.

MISIÓN DEL PUESTO

Realizar elaboraciones culinarias sencillas según las indicaciones del jefe de sala de preparación, comprobando la higiene y limpieza del lugar de trabajo y cumpliendo con las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	RS	Estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	RS	Recomendable de uno a seis meses.
Conocimientos obligatorios	RS	Certificado de manipulador de alimentos.

Perfil Profesiográfico



JEFE DE SALA DE PREPARACIÓN**ÁMBITO PROFESIONAL**

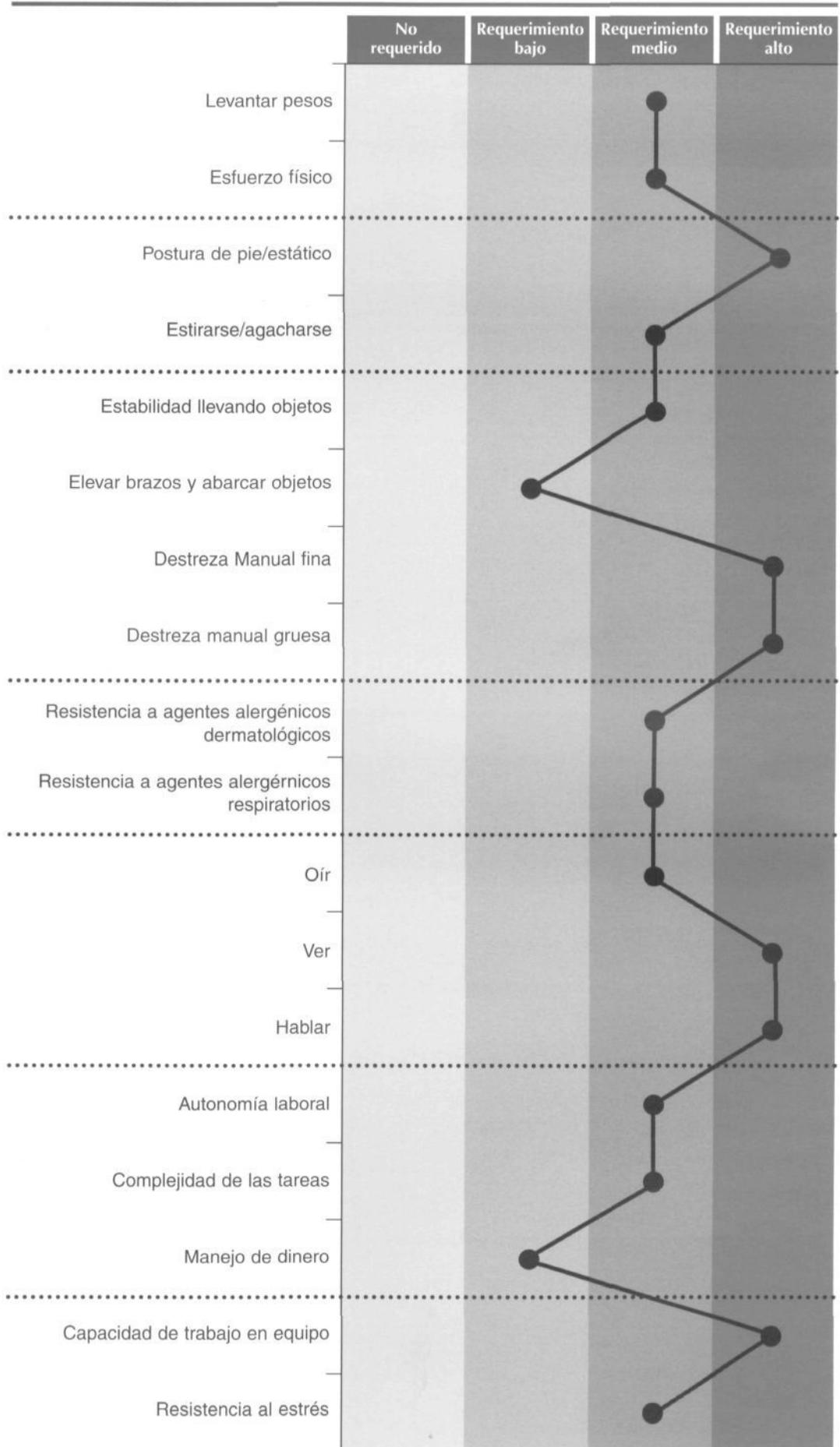
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RS	Restauración social de catering.

MISIÓN DEL PUESTO

Controlar y gestionar el personal a su cargo, distribuyendo tareas y comprobando su adecuado cumplimiento. Controlar el aprovisionamiento interno de suministros. Realizar elaboraciones culinarias sencillas y controlar el almacenaje y distribución interna de las mismas.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	RS	Estudios primarios. Recomendable FP de Hostelería ó Educación Secundaria Obligatoria.
Experiencia en puesto similar	RS	Un año.
Conocimientos obligatorios	RS	Certificado de manipulador de alimentos. Seguridad alimentaria (Plan de Autocontrol).

Perfil Profesiográfico



AUXILIAR DE COLECTIVIDADES

ÁMBITO PROFESIONAL

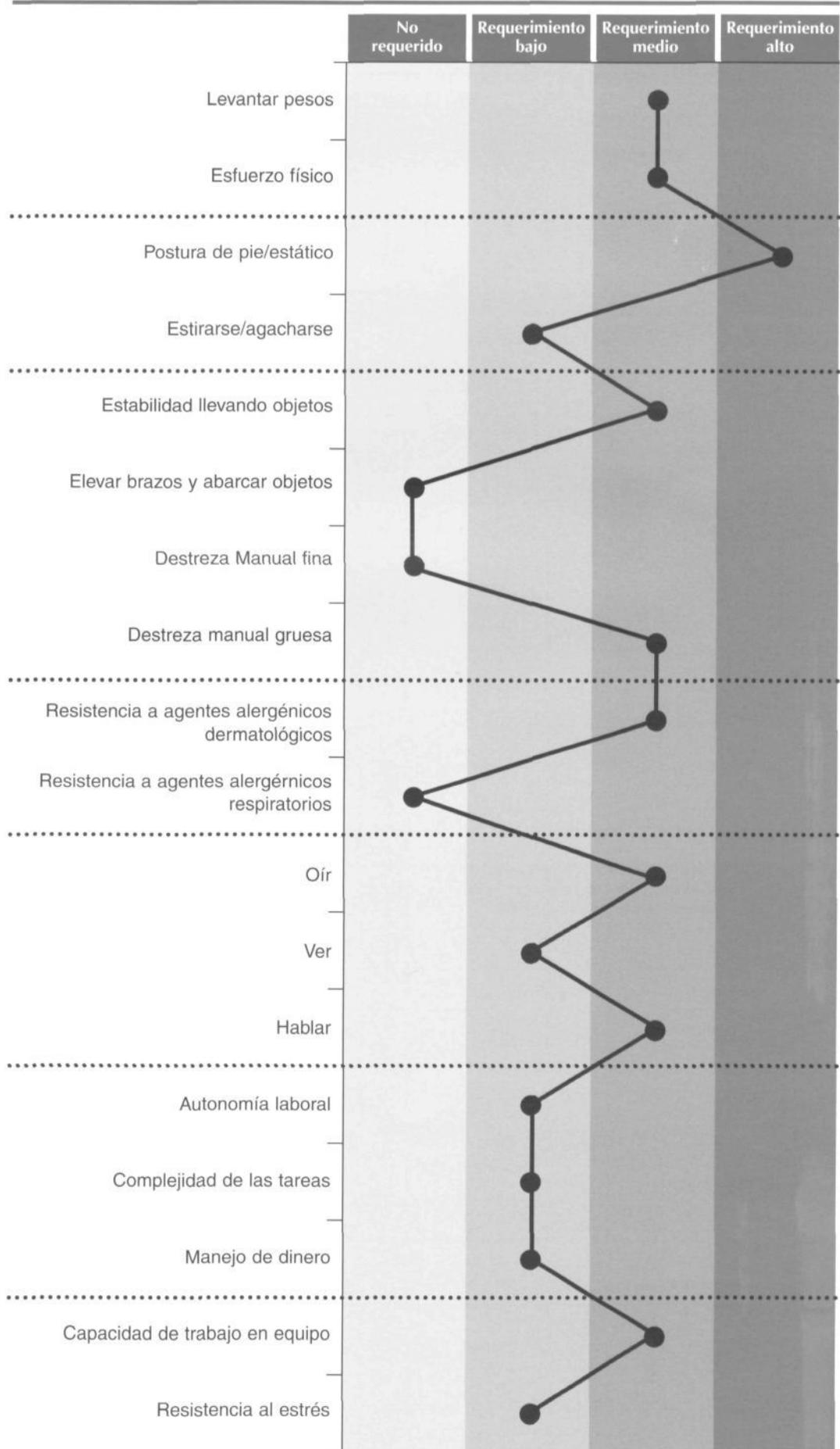
Subsector	Código	Área de actividad
Restauración	RC	Restauración colectiva.

MISIÓN DEL PUESTO

Participar en el servicio, distribución y venta de alimentos y bebidas en los puestos de consumo, al tiempo que colabora en la preparación de productos culinarios sencillos, así como en el desarrollo de las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje, y zona de trabajo.

Concepto	Área	Modo
Formación reglada mínima	RC	No exigible, se valora estudios primarios.
Experiencia en puesto similar	RC	No exigible, se valora de uno a seis meses.
Conocimientos obligatorios	RC	Certificado de manipulador de alimentos.

Perfil Profesiográfico



BALANCE PUESTOS DE TRABAJO / DISCAPACIDAD

CAPACIDAD DE ABSORCIÓN DE PUESTOS DE COCINA

Funcionalidad relativa a	Pinche	Ayudante Cocina	Cocinero	Jefe Partida	Jefe cocina	Emp.Poliv. Cocina	Preparador/ Montador	Jefe Sala Preparación	Auxiliar Colectv.
Resistencia física/ Esfuerzo									
Levantar pesos	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Esfuerzo físico	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Inferiores									
Postura de pie/estático	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Estirarse/Agacharse	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Movilidad Miembros Superiores									
Estabilidad llevando cosas en las manos	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Elevar brazos y abarcar objetos	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	■
Destreza manual fina	◆	◆	◆	◆	●	■	●	●	■
Destreza manual gruesa	◆	◆	◆	◆	●	◆	●	●	◆
Alergias									
Alergias Dermatológicas	●	●	◆	◆	◆	●	◆	◆	◆
Alergias Respiratorias	◆	◆	◆	◆	◆	■	◆	◆	■
Aptitudes Sensoriales									
Oír	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Ver	◆	◆	◆	◆	●	◆	◆	●	◆
Hablar	◆	◆	◆	◆	●	◆	◆	●	◆
Aptitudes Intelectuales									
Autonomía personal laboral	◆	◆	◆	◆	●	◆	◆	◆	◆
Capacidad para tareas complejas	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Manejo de dinero	■	■	■	■			■	◆	◆
Aptitudes Mentales									
Capacidad de Trabajo en Equipo	◆	◆	◆	●	●	◆	◆	●	◆
Resistencia al estrés	◆	◆	◆	◆	●	◆	◆	◆	◆

● = DIFICULTAN el desempeño del puesto. Capacidad de absorción baja.

◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-baja.

◆ = VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA. Capacidad de absorción media-alta.

■ = NO INTERFIERE en el desempeño del puesto. Capacidad de absorción alta.

La variabilidad interna del desempeño requerido para los puestos del Área Profesional de Cocina hace que haya una dispersión mayor que en otras áreas profesionales de la Hostelería en relación a la **capacidad de absorción** de las diferentes limitaciones de la funcionalidad estudiadas. A continuación se presenta una categorización aunque debe entenderse como una aproximación sintética a complementar con las indicaciones relativas a cada puesto:

◆ **MEDIA-ALTA** en el caso de discapacidades relativas a:

- Resistencia física / esfuerzo, excepto en los puestos propios de restauración social.
- Movilidad de miembros inferiores, relativas a agacharse y estirarse excepto en el Empleado Polivalente y los puestos de Preparación Montaje.
- Movilidad de miembros superiores, circunscritas a elevar brazos y abarcar objetos.
- Aptitudes Sensoriales. En concreto, aptitud para hablar en los puestos Pinche, Ayudante de cocina y Preparador/Montador.
- Aptitudes Intelectuales, en concreto aptitud en el caso de los puestos Pinche, Ayudante de cocina, Preparador/Montador y Auxiliar de Colectividades.

◆ **MEDIA-BAJA** en el caso de discapacidades relativas a:

- Movilidad de miembros superiores, siendo muy variable en función del puesto y la discapacidad concreta.
- Aptitudes Sensoriales, excepto para hablar en el caso de los puestos Auxiliar de cocina y Preparador/Montador.
- Aptitudes Intelectuales, excepto en el caso de los puestos Pinche, Ayudante de cocina, Preparador/Montador y Auxiliar de Colectividades.
- Aptitudes Mentales.

◆ **BAJA** en el caso de discapacidades relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, en el caso de que impidan estar de pie.
- Movilidad de miembros superiores. En concreto, destreza digital en los puestos Jefe de cocina, Jefe de sala de Preparación y Preparador/Montador.
- Aptitudes Mentales en el caso del Jefe de cocina, Jefe de Partida y Jefe de Preparación.

Pinche

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual fina.
 - Aptitudes sensoriales: hablar.
 - Aptitudes intelectuales.

- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para llevar cosas en las manos y la destreza manual gruesa.
 - Alergias Respiratorias.
 - Aptitudes sensoriales: oír y ver.
 - Aptitudes mentales.

- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Alergias Dermatológicas.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.

Ayudante de cocina

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y la destreza manual fina.
 - Aptitudes sensoriales: hablar.
 - Aptitudes intelectuales.

◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para llevar cosas en las manos y la destreza manual gruesa.
- Alergias Respiratorias.
- Aptitudes sensoriales: oír y ver.
- Aptitudes mentales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Alergias Dermatológicas.
- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.

👉 **Cocinero**

Posee una capacidad de inserción:

◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Resistencia física.
- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
- Aptitudes mentales.

◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros superiores, en el caso de estabilidad portando objetos y la destreza manual fina y gruesa.
- Alergias Respiratorias y Dermatológicas.
- Aptitudes sensoriales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
- Aptitudes intelectuales.
- Aptitudes mentales.

Jefe de Partida

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para portar objetos en las manos, la destreza manual fina y gruesa.
 - Alergias Respiratorias y Dermatológicas.
 - Aptitudes sensoriales.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
 - Aptitudes mentales.
 - Aptitudes intelectuales.

Jefe de cocina

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para portar objetos en las manos.
 - Alergias Respiratorias y Dermatológicas.
 - Aptitudes sensoriales: oír.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la destreza manual fina y gruesa.
- Aptitudes sensoriales: ver y hablar.
- Aptitudes intelectuales.
- Aptitudes mentales.

👤 Empleado Polivalente de Cocina

Posee una capacidad de inserción:

◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la destreza manual fina.
- Alergias Respiratorias.

◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Resistencia física.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de destreza manual gruesa.
- Aptitudes intelectuales, que no implique el manejo de dinero.

◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen agacharse.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para llevar cosas en las manos y para abarcar y elevar objetos.
- Aptitudes sensoriales.
- Aptitudes mentales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Alergias Dermatológicas.
- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.

☛ Jefe de sala de Preparación

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
 - Alergias Respiratorias y Dermatológicas.
 - Aptitudes sensoriales: oír.
- ◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la destreza manual fina y gruesa.
 - Aptitudes sensoriales: ver y hablar.
 - Aptitudes intelectuales.
 - Aptitudes mentales.

☛ Preparador/Montador

Posee una capacidad de inserción:

- ◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos.
 - Aptitudes sensoriales: hablar.
 - Aptitudes intelectuales.
- ◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:
 - Resistencia física.
 - Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.

- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos.
- Alergias Respiratorias y Dermatológicas.
- Aptitudes sensoriales: oír y ver.
- Aptitudes mentales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la destreza manual fina y gruesa.
- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.

☞ Auxiliar de Colectividades

Posee una capacidad de inserción:

◆ **ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la capacidad para levantar los brazos por encima de los hombros y abarcar objetos con los brazos y destreza manual fina.
- Alergias Respiratorias.

◆ **MEDIA-ALTA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estirarse y/o agacharse.
- Aptitudes sensoriales: Ver.
- Aptitudes intelectuales.

◆ **MEDIA-BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Resistencia física.
- Movilidad de miembros superiores, en el caso de la estabilidad llevando cosas en las manos y destreza manual gruesa.
- Alergias Dermatológicas.
- Aptitudes sensoriales: oír y hablar.
- Aptitudes mentales.

◆ **BAJA** para limitaciones de la funcionalidad relativas a:

- Movilidad de miembros inferiores, que impliquen estar de pie.

3.3. CONCLUSIONES

Los resultados de la Investigación Ocupacional pueden resumirse en tres bloques:

- Configuración Ocupacional.
- Descripción de puestos de trabajo.
- Balance de Puestos de trabajo/Discapacidad.

3.3.1. CONFIGURACIÓN OCUPACIONAL

La estructura ocupacional en Alojamiento (*Ver organigrama*) depende fundamentalmente de las siguientes características:

- Categoría del hotel.
- Grado de externalización de los servicios de pisos y de lavandería-lencería.
- Filosofía de empresa en relación a la calidad del servicio que desea ofertar a los clientes.
- Tamaño de la empresa y de cada establecimiento.

En el caso de la Restauración, la configuración ocupacional (*Ver organigrama*), depende fundamentalmente del:

- Modelo de restauración: Tradicional, Eventos y Banquetes, Social o Moderna.
- Tamaño de la empresa y de cada establecimiento.

El Catálogo de Puestos descritos incluye:

- Área de pisos:
 - ▶ Gobernante.
 - ▶ Segunda gobernante.
 - ▶ Camarero de pisos - Lavandero.
 - ▶ Valet.
- Área de recepción:
 - ▶ Jefe de recepción.
 - ▶ Segundo jefe de recepción (jefe de turno).
 - ▶ Recepcionista.
 - ▶ Ayudante de recepción.
 - ▶ Auxiliar de recepción.

- Área de cocina:
 - ▶ Jefe de cocina.
 - ▶ Segundo jefe de cocina (jefe de turno).
 - ▶ Jefe de partida.
 - ▶ Cocinero.
 - ▶ Ayudante de cocina.
 - ▶ Pinche.
 - ▶ Empleado polivalente de cocina
 - ▶ Jefe de sala de proceso.
 - ▶ Procesador.

- Área de sala.
 - ▶ Jefe de sala.
 - ▶ Segundo jefe de sala (jefe de turno).
 - ▶ Encargado de mañana.
 - ▶ Camarero.
 - ▶ Ayudante de camarero.
 - ▶ Camarero de barra.
 - ▶ Auxiliar de colectividades.

La presentación sintética, los requerimientos y el perfil profesiográfico de cada puesto se presenta en el apartado Catálogo de Perfiles Profesionales del presente Informe.

✓ Descripción de Puestos de Trabajo

Para cada puesto analizado se han descrito las siguientes características:

- ❖ Denominación.
- ❖ Ámbito profesional.
- ❖ Misión del puesto.
- ❖ Descripción de Funciones.
- ❖ Útiles y herramientas.

❖ **Requerimientos:**

- (Físicos.
- (Sensoriales.
- (Habilidades Sociales.
- (Requerimientos de dominio del puesto.
- (Generales.
- (Formación reglada mínima.
- (Experiencia en puesto similar requerida.
- (Periodo de prácticas requerido.
- (Conocimientos obligatorios.
- (Idiomas.

❖ **Condiciones de Trabajo.**

❖ **Nivel de Responsabilidad.**

❖ **Singularidades.**

La descripción pormenorizada de cada puesto se incluye en el Capítulo Investigación Ocupacional.

La Investigación Ocupacional también ha permitido acceder a información relativa a otros aspectos tratados en el Informe de Orientaciones para la Acción.

Los resultados globales obtenidos en la investigación se presentan a continuación. Se han resumido por categorías de información.

✓ **Condiciones Laborales**

▼ **ÁREA DE RECEPCIÓN**

Concepto	Modo
Tipo de jornada	Completa.
Días de trabajo	Cinco días a la semana, días libres rotativos.
Horarios	Horarios regulares dependiendo de la rotación de turnos.
Jornada	Ocho horas diarias, en función del establecimiento es frecuente la realización de horas extras.
Sistema salarial	Salario fijo.

▼ ÁREA DE PISOS

Concepto	Modo
Tipo de jornada	Completa.
Días de trabajo	Cinco días a la semana, días libres rotativos.
Horarios	Horarios regulares.
Jornada	Ocho horas diarias.
Sistema salarial	Salario fijo.

▼ ÁREAS DE SALA Y COCINA

Concepto	Área	Modo
Tipo de jornada	RT	Completa en restauración tradicional.
	RMT RE	Variable en restauración de eventos y restauración moderna.
	RS	Completa.
Días de trabajo	RT	Cinco a la semana. Días de descanso rotativos.
	RE	Variable en función de los eventos organizados.
	RMT	En función de las condiciones de contratación (refuerzo fines de semana, etc).
	RS	Cinco a la semana. Días de descanso rotativos.
Horarios	RT	Regulares. En el caso de COCINA, puede haber cambios estacionales. En el caso de SALA, a jornada partida con rotación de turnos.
	RE	Variable en función de los eventos organizados.
	RMT	Regulares en función de las condiciones de contratación.
	RS	Regulares en función de las condiciones de contratación.
Jornada	RT	Ocho horas, con horas extras ocasionales por circunstancias de la actividad.
	RE	Variable, siendo posibles las jornadas de más de 8 horas.
	RMT	De 25-30 horas semanales en restauración moderna.
	RS	Ocho horas, con horas extras ocasionales por circunstancias de la actividad.
Sistema salarial	RT RMT	Fijo con retribución de horas extras.
	RE	Por eventos en los que ha participado.
	RS	Fijo con retribución de horas extras.

✓ Riesgos Laborales

Los principales riesgos laborales son:

- ◆ Recepción: Caídas o golpes. Alto nivel de ruido ocasionalmente.
- ◆ Pisos: Electrocutaciones, exposición a virus, bacterias y parásitos, caídas o golpes e intoxicación por productos químicos, gases, etc.
- ◆ Sala: Cortes, incisiones o amputaciones y caídas o golpes.
- ◆ Cocina: Incendios o quemaduras, cortes, incisiones o amputaciones y caídas o golpes.

✓ Requerimientos de formación

Desde el punto de vista de los requerimientos de formación y experiencia, existen similitudes que permiten diferenciar 2 grupos de puestos de trabajo:

- Puestos de nivel básico. Se incluye en este grupo:
 - ▶ Auxiliar y Ayudante de Recepción.
 - ▶ Camarero de Pisos y Valet.
 - ▶ Pinche, Empleado Polivalente, Ayudante de Cocina y Preparador.
 - ▶ Ayudante de Camarero y Empleado Polivalente de Sala.
- Puestos de nivel medio y alto de cada área profesional:
 - ▶ Recepcionista y jefe de Recepción.
 - ▶ Gobernante de Pisos.
 - ▶ Camarero y jefe de Sala.
 - ▶ Cocinero, jefe de Partida, jefe de Cocina y jefe de Preparación.

En relación a la Formación requerida para los puestos de nivel básico la pauta general es que se exija sólo nivel de Estudios Primarios¹, excepto en el caso del área de Recepción en que se exige un mínimo de Educación Secundaria Obligatoria, siendo deseable FP superior o universitaria.

En los puestos de nivel medio-alto, al igual que en los básicos del área de Recepción se demanda un nivel de cualificación superior: al menos FP superior o universitaria.

¹ En la mayoría de los casos el entrevistado utiliza la expresión Estudios Primarios para referirse a que no se requiere ninguna formación o una formación muy básica.

Respecto a los puestos de las áreas de Pisos, Sala y Cocina sólo se exigen estudios primarios o ESO aunque para los puestos de Sala y Cocina es recomendable tener estudios de FP en Hostelería.

Por lo que se refiere a los conocimientos obligatorios se repite la pauta general con relación a las diferencias entre áreas profesionales:

- ◆ Para el área de Recepción se demanda formación en Turismo e Idiomas.
- ◆ En el área de Pisos sólo exigen Seguridad e Higiene.
- ◆ En las áreas de Sala y Cocina se exige a todos el Certificado de Manipulador de Alimentos y a los puestos de nivel medio-alto además de dicho Certificado se exigen conocimientos de Seguridad Alimentaria (Plan de Autocontrol basado en el APPCC).

Aparte, hay peculiaridades como es el conocimiento de idiomas para cualquier tipo de puesto en zonas de costa.

✓ Experiencia requerida

La pauta identificada es la siguiente:

- ◆ Puestos base: No se exige experiencia en ningún caso aunque, siempre es recomendable. De hecho, estos puestos son la vía de entrada en el sector a personas sin experiencia.
- ◆ Puestos de nivel medio-alto, conforme aumenta el nivel jerárquico del puesto, aumentan los requerimientos de experiencia. Las diferencias inter área son mínimas:
 - Camarero: seis meses.
 - Recepcionista o Gobernante de Pisos se le exige entre seis y doce meses.
 - Cocinero: uno a tres años.
 - Jefes intermedios y superiores de Cocina, Sala o Recepción: entre uno y tres años.

✓ Dinámica de Empleo

La promoción interna, y por tanto la experiencia, tiene un alto peso en la dinámica de empleo del sector. La promoción interna es el modo habitual de reclutamiento de personal para puestos de nivel medio y alto en las empresas de Hostelería.

El acceso a los puestos se produce a través de los “puestos de entrada”, excepto por apertura de local o casos puntuales en que no se puede cubrir la vacante con personal interno. Los puestos de entrada se corresponden con los puestos de nivel básico indicados anteriormente.

3.3.2. BALANCE DE PUESTOS DE TRABAJO / DISCAPACIDAD

La única generalización válida es que todos los puestos analizados tienen una alta capacidad de absorción de algún tipo de limitación. El pronóstico de inserción de los diferentes tipos de discapacidad mejora conforme se singulariza y analiza la relación puesto/limitación funcional de forma particular e individualizada.

La capacidad de absorción de los puestos de trabajo es distinta según el tipo de puesto y la discapacidad. Partiendo de esta premisa y teniendo en cuenta las consideraciones apuntadas en apartado referido a Balance de Puestos de trabajo / Discapacidad, a continuación se presentan las conclusiones más relevantes:

- ◆ Se ha hecho una valoración *ajustada hacia el mínimo riesgo*, previsoramente para garantizar el éxito de los esfuerzos que se apliquen a procesos de inserción.
- ◆ En todos los casos conforme aumenta el nivel de responsabilidad jerárquica del puesto, son mayores los requerimientos de aptitudes mentales e intelectuales. Para este tipo de discapacidad se presentan dificultades para los siguientes puestos destino:
 - Jefe de cocina, Jefe de Partida, Jefe de Sala de Preparación, Jefe de Sala, Encargado de Pisos y Jefe de Recepción.
- ◆ Según los resultados del estudio, Recepción es el área profesional en la que se aprecia una diferenciación más extrema; tanto inclusiones como descartes se evidencian con mayor claridad. Estos puestos tienen una baja capacidad de inserción de limitaciones de las aptitudes sensoriales y son muy propicios a la inserción de limitaciones físicas, excepto casos muy concretos.
- ◆ En los puestos base del área de Pisos, el de Valet es el de mayor capacidad de inserción, aunque el de Camarero de pisos también posee, en general, una alta capacidad de inserción. En ambos casos, presentan dificultades a priori, aquellas limitaciones relativas a estar de pie.
- ◆ Los puestos del área de Sala, por lo general, no tienen una pauta uniforme de capacidad de absorción de los diferentes tipos de discapacidad. Por tanto, incluso una primera valoración global debe realizarse sobre la base

de tipos de limitaciones concretas dentro de cada gran grupo tipo de discapacidad. Todos los puestos tienen algún tipo de inserción inmediata y de exclusión. Las limitaciones con mejor pronóstico de inserción son las alergias y determinados tipos de discapacidad física. Las de bajo pronóstico de inserción son las sensoriales y las mentales.

- ◆ En el área de Cocina, por lo general, los puestos de entrada tienen una alta capacidad de absorción, aunque varía según el tipo de limitación. Los puestos con mayor capacidad de absorción en general, son pinche y ayudante de cocina, seguido de auxiliar de colectividades. Existe una pauta común favorable sobre todo en el caso de aptitudes intelectuales. Respecto a la limitación con bajo pronóstico de inserción es la de la postura de estar de pie.

Otro importante resultado del Balance de Puestos de trabajo/Discapacidad es que ofrece orientaciones para el diseño de procesos de inserción, ya que permite identificar criterios para las reorganizaciones de puestos de trabajo. Por ejemplo, una persona con discapacidad intelectual puede ser ayudante de camarero o empleado polivalente de sala siempre que no tenga que manejar dinero.

Los contenidos del Balance de Puestos de trabajo/Discapacidad son aplicables tanto en procesos de reclutamiento y selección como en procesos de orientación laboral de personas con discapacidad.

4

MAPA DE RECURSOS
FORMATIVOS

4.1. Introducción

El Mapa de Recursos Formativos es el resultado de la Acción con idéntica denominación, realizada en el marco del proyecto «Análisis operativo para la definición de proyectos de inserción sociolaboral de personas con discapacidad en el Sector de la Hostelería».

El Mapa de Recursos Formativos se estructura en dos apartados:

- ◆ Análisis y descripción de los requerimientos y opciones formativas para cada tipo de puesto objeto de estudio.
- ◆ Una síntesis del marco formativo en el Sector de la Hostelería.

4.2. Requerimientos y Opciones Formativas

✓ ÁREA DE RECEPCIÓN

REQUERIMIENTOS FORMATIVOS

Respecto a los requerimientos demandados por los empresarios¹ entrevistados, la formación mínima ha de ser Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y conocimiento del idioma inglés y, si es posible, un idioma complementario.

Aunque las demandas de los empresarios no son elevadas para los puestos básicos, si la persona desea promocionarse desde el Auxiliar de Recepción a Jefe de Recepción es necesario que cuente al menos con una Formación Profesional en Alojamiento e Idiomas.

OPCIONES FORMATIVAS

Las personas que deseen desarrollar su carrera profesional en el área de Recepción tienen a su disposición la siguiente oferta formativa:

- ◆ Formación Universitaria:
 - ◇ Técnico de Actividades Turísticas.

² En este epígrafe, cuando se indica empresarios se está refiriendo a empresarios, responsables de recursos humanos, etc. a la persona que prescribe la visión de las empresas. Esta información se ha recogido en la Investigación Ocupacional.

- ◆ Formación Profesional Reglada:
 - ◇ Técnico Superior en Alojamiento.
- ◆ Formación Ocupacional:
 - ◇ Recepcionista de Hotel.

La FEHR (Federación Española de Hostelería y Restauración) ha elaborado un programa formativo base de Recepcionista. Este programa es la referencia para el diseño de acciones formativas adaptadas al colectivo concreto a formar. Dependiendo de las características de los participantes y de si han pasado previamente por orientación laboral o no, sería conveniente incluir un módulo de sensibilización laboral. Dependiendo del tipo-s de discapacidad del grupo de aprendizaje también será necesario valorar la pertinencia de introducir aspectos metodológicos específicos.

La Formación Ocupacional como Recepcionista de Hotel y el idioma, pueden ser una «llave» idónea para la entrada al sector. En el caso de que la persona desee promocionarse a Recepcionista, ésta formación deberá completarse posteriormente con una formación especializada y, a ser posible, con formación reglada.

✓ ÁREA DE PISOS

REQUERIMIENTOS FORMATIVOS

La formación demandada para los puestos de nivel básico: camarero de pisos y valet, es Estudios Primarios y conocimientos de Seguridad e Higiene. Cuando el empresario se refiere a estudios primarios, está queriendo decir que ni siquiera necesita la ESO, sino que es suficiente con que se desenvuelva con las habilidades básicas de lectoescritura. Un aspecto formativo recomendable es que adquieran conocimientos muy básicos de inglés.

A pesar de que los empresarios no exijan formación, la inserción y la promoción (jefe de grupo) se facilitará si se cuenta con una Formación Ocupacional como Camarero de Pisos que incluya Seguridad e Higiene.

Respecto al Gobernante de Pisos, aunque no se plantea ninguna exigencia, es recomendable que posea Formación Profesional en Administración o en Alojamiento. El poseer formación puede significar el acceso directo de la persona al puesto, aunque como es habitual en el sector, prevalece la experiencia y las capacidades de la persona sobre la titulación académica.

OPCIONES FORMATIVAS

Las personas que deseen desarrollar su carrera profesional en el área de Pisos tienen a su disposición la siguiente oferta formativa:

- ◆ Formación Profesional Reglada:
 - ◇ Técnico Superior en Alojamiento.
- ◆ Formación Ocupacional:
 - ◇ Governanta/e de Hotel.
 - ◇ Camarera/o de Pisos.
- ◆ Escuelas Taller y Casas de Oficio.
 - ◇ Camarero de Pisos.

La FEHR ha elaborado unos programas orientativos para el diseño de acciones formativas ad hoc de Governanta/e de Pisos y de Camarero/a de Pisos. Si los participantes no tienen experiencia laboral y no conocen el sector es aconsejable añadir un módulo de socialización laboral.

A los puestos del área de Pisos se puede acceder pasando por formación ocupacional adecuada.

✓ **ÁREA DE SALA**

REQUERIMIENTOS FORMATIVOS

En relación a la formación requerida la norma general para los puestos de nivel básico (Ayudante de Camarero y Empleado Polivalente de Sala) es que se demande nivel de Estudios Primarios. En esta situación poseer Formación Ocupacional o Reglada, garantizará con muy alta probabilidad la inserción y acelerará el salto a puestos de mayor cualificación.

El Sumiller o el Jefe de Sala, requieren formación específica siendo recomendable estudios medios además de experiencia.

Una formación obligatoria para todos los puestos de Sala, es el Certificado de Manipulador de Alimentos. En cada Comunidad Autónoma hay un registro de Centros de Formación en Manipulación de Alimentos autorizados. Por tanto, es esencial que la formación que se realice para la inserción incluya la obtención de dicho certificado.

La formación a nivel básico en idiomas es muy importante, sobre todo, en zonas de costa.

OPCIONES FORMATIVAS

Las personas que deseen desarrollar su carrera profesional en el área de Sala tienen a su disposición la siguiente oferta formativa:

- ◆ Formación Profesional Reglada:
 - ◇ Técnico Superior en Restauración.
 - ◇ Técnico en Servicios de Restaurante-Bar.
- ◆ Formación Ocupacional:
 - ◇ Jefe de Sala.
 - ◇ Sumeller.
 - ◇ Camarero.
- ◆ Escuelas Taller y Casas de Oficio.
 - ◇ Camarero.

Además de estas oportunidades formativas existen Escuelas de Hostelería con Títulos propios. Como ejemplo pueden citarse la

- Diplomatura Técnica (2 cursos) en Hostelería en las especialidades de Cocina, Repostería y Pastelería y Restaurante-Bar.
- Diplomatura Superior (3 cursos) en Hostelería en las especialidades de Restauración, Cocina, Management Hotelero y Repostería Hostelería.
- Diploma de Gestión de Empresas Hosteleras (3 cursos).
- Gran Diploma de Gestión de Empresas Hosteleras (5 cursos).
- Graduado en Dirección Hotelera.
- Programa bilingüe de Restauración y Alojamiento Turístico.

Una opción específica es la realización de acciones formativas diseñadas ad hoc para el puesto concreto a ocupar y en base a las características específicas del grupo de aprendizaje concreto. Como guía para el diseño de estas acciones formativas, La FEHR ha elaborado unos programas formativos. Estos programas aportan la ventaja de que, basándose en los Certificados de Profesionalidad y/o las Cualificaciones Profesionales, ajustan el número de horas necesarias para la consecución de los objetivos de aprendizaje e incorporan contenidos demandados en la realidad empresarial como son la manipulación de alimentos y seguridad e higiene.

Estos programas formativos están ensayados con personas con niveles de educativos básicos y ninguna experiencia en la ocupación objeto de formación. Los aspectos

diferenciadores relativos a la variable discapacidad no han sido contemplados. Estos programas son válidos para colectivos con niveles de cualificación lo que no excluye la conveniencia de adaptar a las características propias del grupo de aprendizaje concreto.

En el momento de concretar el diseño de una acción formativa determinada, dependiendo del grupo de aprendizaje concreto y de si el curso se vincula a procesos de orientación laboral o no, será conveniente valorar la oportunidad de introducir un módulo de socialización laboral.

Si el curso se desarrolla en zonas costeras será conveniente incluir un módulo de inglés turístico.

Respecto a la opción formativa más adecuada, depende del tipo de puestos y de la tipología de empresas a que vayan dirigidos las personas que se van a formar. Por ejemplo, si no se tiene experiencia, para optar a un puesto de camarero de un restaurante de gama baja o media es suficiente contar con formación ocupacional, para optar a un puesto de camarero en un restaurante de gama alta será conveniente contar con formación reglada aunque no es requisito indispensable.

✓ **ÁREA DE COCINA**

REQUERIMIENTOS FORMATIVOS

En relación a la formación requerida la pauta general, para los puestos de nivel básico (Pinche, Ayudante de Cocinero, Preparador y Empleado Polivalente de Cocina), es que se demande nivel de Estudios Primarios.

Poseer estudios de Formación Ocupacional o Reglada, garantizará con muy alta probabilidad la inserción y acelerará el salto a puestos de mayor cualificación.

Una formación obligatoria para todos los puestos de Cocina, es el Certificado de Manipulador de Alimentos. En cada Comunidad Autónoma hay un registro de Centros de Formación en Manipulación de Alimentos autorizados. Por tanto, es esencial que la formación que se realice para la inserción incluya la obtención de dicho certificado.

En el caso de puestos de nivel medio y alto también son obligatorios los conocimientos sobre Seguridad Alimentaria.

OPCIONES FORMATIVAS

Las personas que deseen desarrollar su carrera profesional en el área de Cocina tienen a su disposición la siguiente oferta formativa:

- ◆ Formación Profesional Reglada:
 - ◇ Técnico Superior en Restauración.
 - ◇ Técnico en Cocina.

- ◆ Formación Ocupacional:
 - ◇ Jefe de Cocina.
 - ◇ Cocinero.
 - ◇ Ayudante de Cocina.

- ◆ Escuelas Taller y Casas de Oficio:
 - ◇ Cocinero.

Además de estas oportunidades formativas existen Escuelas de Hostelería con Títulos propios de Cocina.

Otra opción es la realización de acciones formativas diseñadas ad hoc para el puesto concreto a ocupar y en base a las características específicas del grupo de aprendizaje concreto. Como guía para el diseño de estas acciones formativas, la FEHR ha elaborado unos programas formativos. Estos programas aportan la ventaja de que, basándose en los Certificados de Profesionalidad y/o las Cualificaciones Profesionales, ajustan el número de horas necesarias para la consecución de los objetivos de aprendizaje e incorporan contenidos demandados en la realidad empresarial como son la manipulación de alimentos y seguridad e higiene.

En el momento de concretar el diseño de una acción formativa determinada, dependiendo del grupo de aprendizaje concreto y de si el curso se vincula a procesos de orientación laboral o no, será conveniente valorar la oportunidad de introducir un módulo de socialización laboral.

Respecto a las claves en las opciones formativas se repite la misma situación que para personal de sala. Depende del tipo de puesto y tipo de establecimiento sin olvidar las aspiraciones de promoción de la persona.

La persona que desee ser Cocinero o Jefe de Partida es conveniente que tenga formación ocupacional o reglada, aunque acceda desde un puesto base para el cual no sea requisito indispensable. Se podría decir que la preferencia por formación ocupacional o reglada depende del nivel del restaurante, así que por lo general, será en

las actividades de restauración tradicional de nivel medio alto y en las cocinas centrales de restauración moderna y restauración social donde, por lo general, esta formación pueda significar una «llave» de entrada en el sector. En cualquier caso, la formación siempre facilita la promoción más rápida y es necesaria si se desea llegar a ser Jefe de Cocina.

4.3. Síntesis Marco Formativo

4.3.1. SINTESIS OPCIONES FORMATIVAS POR AREA PROFESIONAL

Como se ha indicado anteriormente, en la oferta formativa relacionada con la Hostelería hay que diferenciar la formación «oficial» entendida por tal aquella regulada por organismos públicos y la oferta de formación «privada» entendiendo como tal aquellas titulaciones de Escuelas de Hostelería no reguladas por la normativa estatal o autonómica.

La Formación Profesional «oficial» se presenta en la siguiente tabla:

AREA PROFESIONAL	FORMACIÓN REGLADA (Ver Anexo 2)	FORMACIÓN OCUPACIONAL (Ver Anexo 5)	OTRA OFERTA FORMATIVA
RECEPCIÓN	Técnico Superior en Alojamiento.	Recepcionista de Hotel.	Escuelas de Hostelería
PISOS		Gobernanta/e de Hotel.	
		Camarera/o de Pisos.	
		Lencero-Lavandero-Planchador.	
SALA	Técnico Superior en Restauración.	Jefe de Economato y Bodega.	Escuelas de Hostelería
	Técnico en Servicios de Restaurante-Bar.	Camarero/a de Restaurante-Bar.	
		Jefe de Sala/Maitre.	
		Sumiller.	
COCINA	Técnico Superior en Restauración.	Jefe de Cocina.	Escuelas de Hostelería
	Técnico en Cocina.	Cocinero.	
	Técnico en Servicios de Restaurante-Bar.	Ayudante de Cocina.	
	Técnico en Pastelería y Panadería.		

En la columna Formación Ocupacional se han sombreado aquellos programas que se imparten también en formato Escuelas Taller y Casas de Oficios; dado que los programas de contenidos que aparecen en la Ordenación Formativa de Programas de Escuelas Taller se corresponden con los Certificados de Profesionalidad.

En la Tabla se han diferenciado en letra cursiva aquellos Cursos que no se relacionan con las ocupaciones y/o puestos objeto del presente estudio. Se ha optado por su inclusión en la Tabla para aportar una visión completa.

A la Formación Profesional propiamente dicha, hay que añadir la Titulación Universitaria de Técnico en Actividades Turísticas.

Además de esta formación «oficial» existe una diversidad de titulaciones propias de diferentes Escuelas de Hostelería, que, en la mayoría de los casos tienen elevado prestigio en la zona.

4.3.2. CENTROS DE FORMACIÓN

El acceso a formación en la rama de Hostelería se puede hacer a través de la siguiente tipología:

- ◆ Centros Integrados de Formación: imparten formación reglada y formación ocupacional. Por lo general, imparten tanto de las áreas de Cocina como de Sala.
- ◆ Institutos de Enseñanza Secundaria.
- ◆ Centros Colaboradores del INEM.
- ◆ Escuelas Taller y Casas de Oficio.
- ◆ Escuelas de Hostelería con titulaciones propias.

Según los prescriptores consultados, la mayoría de los centros públicos o privados de formación en Hostelería tienen bolsa de empleo. Lo habitual es que todos los egresados tengan una oferta de empleo para cuando finalizan los estudios. Según sus palabras «el nivel de colocación es del 100%, quien no sale con trabajo es porque realmente no quiere dedicarse a la hostelería».

Las Escuelas consultadas consideran que su prestigio, adquirido en gran medida por los elevados niveles de inserción de los egresados, se debe a la realización de una formación eminentemente práctica que «reproduce el entorno de trabajo».

Respecto a la realización de prácticas en empresa, siempre son calificadas muy positivamente desde los expertos en formación. No obstante, señalan la necesidad de mejorar el diseño y la gestión de las prácticas en empresas, con una mayor relación entre empresa y centro de formación y un seguimiento formalizado. Las prácticas suelen realizarse, preferentemente, en grandes empresas.

Se ha elaborado una base de datos de Centros de Formación con oferta reglada y con títulos propios a nivel nacional. La Base de Datos incluye:

- ◆ Datos de identificación y localización de **210** Centros a nivel nacional.
- ◆ Fichas con los datos de los **10** Centros de Formación seleccionados como «significativos».

Además de los Centros Formativos incluidos en la Base de Datos existen diversas entidades que imparten Formación Ocupacional y/o Formación Reglada.

Dada la multitud de entidades homologadas por las diferentes Comunidades Autónomas para impartir Formación Ocupacional y los proyectos de Escuelas Taller y Casas de Oficio, lo más apropiado es consultar las páginas web de los Servicios Regionales de Empleo de las Comunidades Autónomas en el momento en que se requiera. En algunos casos, como la Junta de Andalucía existen portales de información sobre formación de consulta ágil y sencilla.

4.3.3. CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

Las Cualificaciones Profesionales coexisten, hoy por hoy, con los Certificados de Profesionalidad. En la Tabla siguiente se incluyen las Cualificaciones y Certificados de Profesionalidad publicados.

CUALIFICACIONES PROFESIONALES (Ver Anexo 2)	Operaciones básicas de Cocina.
	Cocina.
	Operaciones básicas de Restaurante-Bar.
	Recepción.
CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD (Ver Anexo 3)	Cocinero/a.
	Camarero/a de Restaurante-Bar.
	Camarero/a de Pisos.
	Gobernanta/e de Hotel.
	Recepcionista.

En la actualidad el INCUAL está desarrollando varias Cualificaciones Profesionales y se están actualizando los Certificados de Profesionalidad.

5

ORIENTACIONES
PARA LA ACCIÓN

A continuación se exponen una serie de recomendaciones elaboradas en base al conocimiento adquirido a lo largo de la realización del proyecto y de las aportaciones de los informantes cualificados.

5.1. ENTORNOS PRIORITARIOS DE ACTUACIÓN

Con relación a la categorización de entornos empresariales planteados en el epígrafe anterior y a la hora de diseñar un modelo de intervención para facilitar la inserción de personas con discapacidad, hay que tener presente las siguientes orientaciones para la acción:

- ◆ La variable clave es el **tamaño del establecimiento** independientemente del número total de trabajadores de una empresa.

Los locales de tamaño pequeño requieren de un alto grado de polivalencia en sus trabajadores, por ello, la inserción se facilita en aquellos locales donde el número de trabajadores permite la especialización de los mismos. En este sentido debe tenerse en cuenta que:

- ◇ Un alto número de trabajadores no implica necesariamente la especialización de tareas dado que las empresas de la Hostelería, necesitan cubrir varios turnos de trabajo.
- ◇ El número de trabajadores debe tomarse considerando las distintas áreas de trabajo, ya que pueden concentrarse en una misma área (por ejemplo, un local puede contar con 50 trabajadores, de los que 40 sean camareros y sólo 10 de cocina).
- ◇ El número de trabajadores no implica necesariamente una mayor especialización, ya que ésta está vinculada a su vez a las dimensiones del local y a criterios organizativos (por ejemplo, un local de 50 mesas necesitará el doble de camareros que uno de 25 mesas, pero ello no implica que sean menos polivalentes los del primero).
- ◆ Aspectos como la categoría del Hotel no aparecen como especialmente relevantes. Por ejemplo, el hecho de que un Hotel sea 5* sólo afecta a la existencia de puestos de Botones y Conserje y según la normativa de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre radicado. Aspectos como la orientación al cliente, la introducción de nuevos servicios como la reserva por internet, etc., dependen de la filosofía empresarial.

Teniendo en cuenta estos factores, a modo indicativo, sin significación estadística, los tamaños que facilitarían la inserción de personas con discapacidad y que definen los Entornos Prioritarios de Actuación son:

- ◆ Restaurantes:
 - ◇ Al menos 10 trabajadores en cocina.
 - ◇ Aproximadamente 20 ó 25 en sala.
- ◆ Hoteles:
 - ◇ Al menos 50 trabajadores, ya que en estos casos las áreas profesionales se amplían incluyendo las propias de alojamiento y de restauración.

No obstante, la motivación por parte del empresario o de la dirección hacia la inserción de personas con discapacidad parece ser tan o más importante que los tamaños de empresa.

La estandarización de los procesos de trabajo en cocina y la división de los puestos del área de sala en puestos de barra y sala, hace posible configurar puestos especializados con mayor potencial de absorción de personas con discapacidad. Esta reordenación organizativa facilita la integración de una persona con discapacidad en tamaños menores a los indicados en los Entornos de Actuación. El interés e implicación del empresario y/o responsables de recursos humanos si bien es determinante siempre, no obstante, en las empresas de tamaño pequeño es esencial.

Respecto a la priorización de la actuación sobre un modelo u otro, sobre la base de los resultados del estudio, parece lógico apostar por aprovechar la demanda que están generando las grandes empresas y la dinamización que ha generado la propia realización del proyecto. Esta consideración se basa, entre otras, en las razones:

- ◆ Constituyen un mercado con gran demanda de empleo.
- ◆ Están sensibilizados hacia la contratación de personas con discapacidad, bien sea por:
 - ◇ Cumplir con la cuota. En la actualidad, la mayoría acuden a medidas alternativas.
 - ◇ Beneficios económicos.
 - ◇ Sensibilidad y compromiso social.
- ◆ Las prácticas de recursos humanos están más sistematizadas, lo que implica que hay una previsión a corto y medio plazo en cuanto a la demanda de personal.

- ◆ El tamaño permite tanto reorganizaciones de puestos como absorber unos mínimos de personal.

Por otro lado, la actuación sobre las Pymes debería decidirse en base a las siguientes conclusiones elaboradas a partir de las entrevistas a informantes cualificados:

— Aspectos positivos:

- Alta visibilidad del sector y potencial como medio de sensibilización del sector y de los clientes, que son la sociedad en general.
- Volumen de generación de empleo.
- Existen asociaciones de empresarios muy dinámicas que, además, tienen bolsas de empleo y pueden actuar como intermediario privilegiado para la sensibilización del empresariado ante la contratación de las personas con discapacidad.
- La acción social, cada vez más, es una inquietud de las asociaciones que se muestran receptivas y colaboradoras para la realización de proyectos piloto.

— Aspectos negativos:

- Desconocimiento de la discapacidad genera desconfianza respecto a las posibilidades de estas personas para realizar los trabajos de la Hostelería.
- Tradicionalmente la organización de los puestos ha sido muy polivalente aunque cada vez se estandarizan más los productos en restaurantes de categorías medias.

En resumen, uno de los informantes expresaba:

«El sector está falto de trabajadores y necesita fidelizar a los recursos humanos, por tanto, si se ofrece cubrir el puesto durante un tiempo mínimo seguro que lo aceptan todos, grandes y pequeños» (E.9)

Respecto a la priorización de la actuación en Restauración y/o Alojamiento, es indistinto, aunque hay que tener en cuenta que la Restauración genera puestos con mayor estabilidad que el Alojamiento.

En la rama de la Restauración, se descarta, a priori, la actividad «Eventos y Banquetes» por la eventualidad de los trabajos hasta que se lleva mucho tiempo trabajando en el sector. Respecto a la Restauración Social hay que tener en cuenta que: normalmente hay que asumir la plantilla existente en el centro de trabajo, las grandes empresas suelen tener contacto con Fundosa y las pequeñas no tienen un volumen

adecuado para la contratación. Por tanto, aunque demandan contratar a personas con discapacidad no se incluyen entre las prioritarias.

Por tanto, los entornos prioritarios de actuación son:

- Entorno Gran Empresa:
 - Restauración Moderna.
 - Hoteles.
- Entorno Pyme:
 - Restauración Tradicional, cuyos establecimientos sean mayores de 30 empleados.
 - Hoteles de al menos 50 trabajadores por establecimiento.

5.2. PROYECTOS SINGULARIZADOS

El modo más aconsejable de intervenir con relación a la inserción de personas con discapacidad en la Hostelería es mediante Proyectos Singularizados.

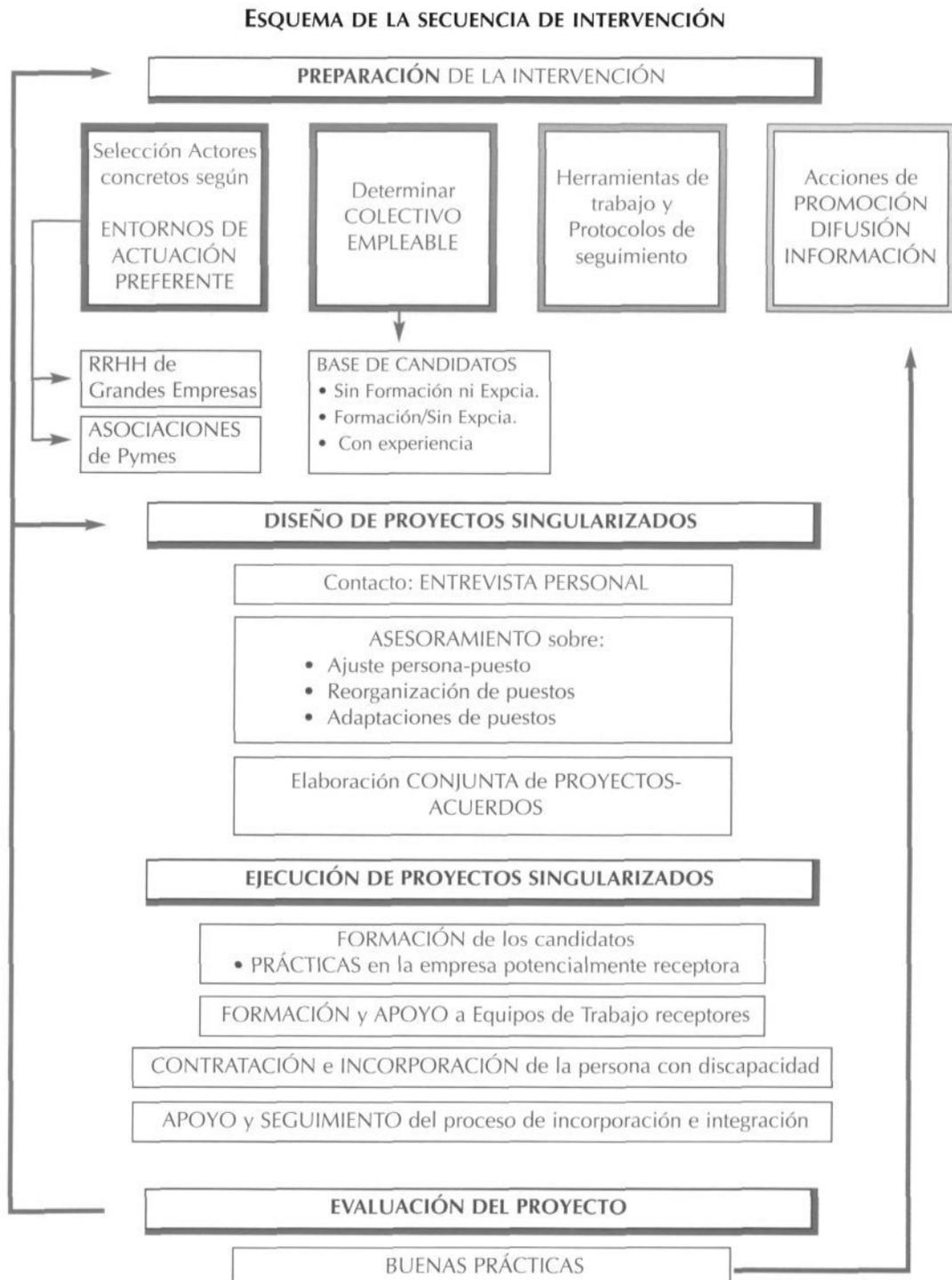
La determinación de Entornos Prioritarios de Actuación aporta un criterio general que permite focalizar la intervención. No obstante, existe una casuística tan diversa con relación a producto y servicio ofertado, parámetros organizativos, nivel de estandarización de los procesos, aspectos de cultura empresarial y otras peculiaridades de cada empresa de la Hostelería, que hace que cualquier regla contenga en sí misma la excepción. Un claro ejemplo de esto son las experiencias de inserción encontradas en el trabajo de campo de la Investigación Ocupacional, en las que los tamaños de empresa son más pequeños que los estimados en los Entornos Prioritarios de Actuación y la integración se ha realizado especializando, ajustando y reordenando tareas en el equipo de trabajo y esto se valora positivamente. Los casos de discapacidad sobrevenida y asumida sin cambio de puesto de trabajo, también son ejemplos de excepciones a la norma de los tamaños mínimos.

La información anterior, no obstante, debe contemplarse a la luz de la búsqueda de referencias y pautas para optimizar los recursos aplicados a procesos de inserción. **La recomendación en este sentido es realizar proyectos singularizados como experiencias piloto, en los entornos prioritarios de actuación comenzando por las empresas que han participado en el proyecto y han mostrado su interés en contratar a personas con discapacidad, así como una asociación relevante.**

5.3. SECUENCIA DE INTERVENCIÓN

La inserción laboral es un proceso complejo en el que intervienen múltiples factores y dimensiones. No obstante, los elementos referenciales de cualquier intervención son dos: la persona empleable y las características del mercado de trabajo. Por tanto, el punto de atención y las vías de acción son paralelas sobre el mercado de trabajo y el colectivo destinatario.

El procedimiento descrito deberá adecuarse según el dimensionamiento y particularidades de cada proyecto a realizar.



5.4. CLAVES DE ACCIÓN

En base a los resultados del estudio, se plantean de forma general las siguientes claves orientadoras para la intervención en los procesos de inserción de personas con discapacidad en el sector de la Hostelería:

- ◆ La diversidad característica de las explotaciones empresariales de Hostelería y la diversidad en cuanto a tipos y grados de discapacidad determina que la forma apropiada de llevar a cabo procesos de inserción de personas con discapacidad es mediante **PROYECTOS SINGULARIZADOS**.
- ◆ Determinar el ámbito y seleccionar los actores de los proyectos singularizados según los criterios definitorios de los Entornos de Actuación Prioritarios.
- ◆ Determinar el colectivo empleable.

Contar con una Base de Candidatos Empleables segmentada. Esta Base de Candidatos se podrá utilizar tanto para procesos de reclutamiento y selección como para procesos de orientación laboral. La Base podrá segmentarse según los siguientes puntos de corte:

- Experiencia en la Hostelería.
 - Distribución por puestos.
- Formación en Hostelería.
 - Distribución por puestos.

El resultado será una base de candidatos:

- Con experiencia.
- Sin experiencia pero con formación sustitutiva en Hostelería.
- Sin experiencia ni formación en Hostelería.

Aquellos candidatos que cuentan con experiencia, tras una valoración individualizada del ajuste puesto-limitación funcional, se podrán derivar hacia los **puestos destino** que se demandan en la actualidad en las diferentes fuentes de reclutamiento de uso habitual en el sector o formar parte de proyectos singularizados.

Aquellos candidatos que posean Formación en Hostelería, dependiendo del área en que poseen formación y de la valoración individualizada del ajuste puesto-limitación funcional, se podrán derivar hacia **puestos entrada** demandados en las diferentes fuentes

de reclutamiento de uso habitual en el sector o formar parte de proyectos singularizados.

Aquellos candidatos que no posean ni experiencia ni formación en Hostelería, es conveniente:

- Que se formen en la rama de Hostelería con puestos en los que su limitación funcional tenga mejor pronóstico de inserción.
- Que se integren en proyectos singularizados de inserción.

Todos los candidatos que no tengan experiencia previa en el sector deberían pasar por una formación breve de socialización y conocimiento de las características de la Hostelería para asegurar su motivación e interés por trabajar en este tipo de actividades.

- ◆ Actuaciones de acercamiento y conocimiento de la discapacidad al sector para incidir en el cambio de percepción y estereotipos.

Se propone realizar actuaciones a nivel general y específicas en la empresa donde se realicen proyectos singularizados de inserción.

Ámbito general sectorial:

- Difundir la realización del presente proyecto y sus resultados.
- Difundir experiencias reales de inserción de personas con discapacidad en el sector, incluyendo imágenes visuales que favorezcan el cambio de actitudes.
- Realizar «sesiones de puertas» abiertas donde los empresarios puedan conocer a personas con discapacidad desempeñando tareas de hostelería.
- Utilizar las vías de comunicación que son cercanas, conocidas y habituales para los empresarios como son las utilizadas por las asociaciones.
- La capacidad de emulación del sector es muy alta, funciona el «boca a boca». Para aprovechar esta característica se propone realizar acciones inmediatas que aprovechen la sensibilización que ha provocado la ejecución del proyecto. Estas acciones serían experiencias piloto que, a su vez, se podrán utilizar como elementos de difusión.

Proyectos singularizados en empresas:

- Formación y apoyo a los integrantes y superiores de los equipos de trabajo receptores de la persona con discapacidad.

- Información general sobre «diversidad, inserción de personas con discapacidad, discapacidad, etc.» a toda la plantilla.
- ◆ Todos los candidatos que opten por trabajar en la Hostelería deberían ser formados para mejorar su desarrollo y empleabilidad independiente de si los empresarios demandan formación o no. La formación siempre facilita la inserción y acelera el proceso de promoción interna.
- ◆ Realizar el primer contacto mediante **entrevista personal**. Los interlocutores han de ser:
 - Grandes empresas: Responsable de Recursos Humanos y/o Responsabilidad Social.
 - Pymes: Asociaciones empresariales.
- ◆ En los primeros momentos es fundamental evidenciar que existe una «tecnología» para el ajuste persona-puesto ad hoc para el sector de la Hostelería, que se ha aplicado y existen resultados sólidos que fundamentan la actuación. Generar confianza mostrando que no se pretende aplicar una receta de otros sectores sino que es una estrategia diseñada y probada en el Sector de la Hostelería.
- ◆ Para facilitar el diálogo con los empresarios o interlocutores de las asociaciones es fundamental que los técnicos del ámbito social hablen un lenguaje cercano al empresario, por lo que se propone realizar una información o formación breve sobre las características del Sector.
- ◆ **Diseño conjunto** de un acuerdo-proyecto singularizado de inserción en el que se determinen la participación de la empresa o la asociación en cada momento del proceso.
- ◆ La inserción debe desarrollarse como un **proceso integral** que incluya servicios gratuitos de:
 - Asesoramiento sobre la adecuación persona puesto con herramientas propias y elaboradas desde y para el Sector de la Hostelería.
 - Preselección y selección de los candidatos.
 - Formación de las personas a incorporar en la empresa.
 - Asesoramiento sobre posibles ajustes organizativos a nivel de puestos del equipo de trabajo.
 - Asesoramiento técnico y económico sobre posibles adaptaciones de puestos.

- Asesoramiento y/o formación específica y breve a los superiores y al equipo de trabajo donde se va a integrar la persona con discapacidad.
- ◆ Realizar el proceso con agilidad. El tiempo es un factor clave en los procesos de contratación en la empresas.
- ◆ Garantizar que el esfuerzo inicial va a ser compensado asegurando un tiempo mínimo de cobertura del puesto.
- ◆ Realizar un seguimiento continuado para que el empresario constate que siempre tiene a quién acudir y que, en caso de surgir, las dificultades se resuelven con rapidez. El seguimiento permanente no intrusivo genera confianza y puede convertirse en un incentivo para la contratación.

