

Resumen general del

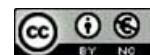
"Informe de investigación y contextualización"

En el marco del proyecto

"Evaluación y mejora de las competencias lingüísticas profesionales

en el sector del bienestar "

This work is licensed under a Creative Commons
Attribution- NonCommercial 4.0 International License



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.
Número de proyecto: 2015-1-DE02-KA202-002462

Contenido

1	Agradecimientos.....	3
2	Introducción	4
3	Parte 1 Resumen de la investigación documental	5
4	Parte 2 Resultado de los cuestionarios y entrevistas.....	7

1 Agradecimientos

Este documento de trabajo es fruto de un esfuerzo colaborativo de los socios del proyecto, y contiene la valiosa aportación del personal de dichas instituciones asociadas, además de contribuciones hechas por centros proveedores de enseñanzas de Formación Profesional (FP), profesorado de idiomas de FP, así como de empleados y gestores de empresas del sector turístico y de bienestar.

2 Introducción

Este informe resume las actividades de investigación llevadas a cabo por cuatro países: Alemania, España, Gran Bretaña e Italia sobre las cualificaciones, aptitudes y competencias de los trabajadores del sector del bienestar. El objetivo principal es averiguar qué tipo de capacitaciones (incluida la adquirida a través de la experiencia profesional) se ofertan a nivel nacional, qué temas se abordan en los planes de estudios del sector del bienestar, así como los tratamientos más demandados en este campo. Esto nos permitirá conocer las necesidades de los profesionales del sector del bienestar para mejorar sus competencias lingüísticas específicas en lengua inglesa y en relación con las nuevas tendencias en el sector del bienestar.

El proyecto Assess Well tiene como objetivo desarrollar, pilotar e implementar recursos curriculares multimedia para el sector turístico, especialmente dirigidos a las personas que trabajan, así como aquellos que quieren trabajar en el sector del bienestar y están dispuestos a mejorar sus competencias. Los materiales de aprendizaje se diseñarán en forma de videos y ejercicios de aprendizaje.

Los resultados de las actividades de investigación contribuirán a la confección de un plan de estudios para desarrollar las competencias lingüísticas y profesionales para el sector del bienestar, incluidos también elementos interculturales necesarios para una atención adecuada a clientela internacional.

Las fuentes de este informe son la investigación documental y las entrevistas estructuradas con cuatro grupos de encuestados:

- Proveedores de FP, directores de centros de FP, diseñadores de planes de estudios para FP,
- Profesores de idiomas en FP
- Empleados del sector de turismo / bienestar
- Gerentes de empresas del sector de turismo / bienestar

Las entrevistas realizadas, con al menos 3 representantes de cada uno de los 4 grupos, revelaron las necesidades y habilidades de las personas que trabajan en el sector del bienestar. Todos los grupos destinatarios de los países socios afirmaron que para aquellos que desean trabajar en el sector del bienestar hay una demanda evidente de habilidades comunicativas más amplias, conocimiento de lenguas extranjeras y habilidades interculturales si desean mejorar su empleabilidad. Las competencias lingüísticas en inglés y el conocimiento de otras culturas son muy importantes, debido al valor económico del turismo de salud y bienestar en Europa, especialmente en España e Italia.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.

Número de proyecto: 2015-1-DE02-KA202-002462

Los resultados de las entrevistas revelaron que casi ninguno de los encuestados estaba familiarizado con la existencia de cursos de idiomas específicos para el sector del bienestar, a pesar de tener muchos años de experiencia laboral en este campo. Por lo tanto, podemos concluir que existe una necesidad de este tipo de formación. La mayoría también estaba interesada en mejorar sus habilidades lingüísticas y asistir a dichos cursos, así como en utilizar materiales de aprendizaje basados en recursos multimedia, que incluyen no sólo el inglés, sino también información sobre nuevos tratamientos en el sector del bienestar. Esto indica que la creación de un curso específico respondería a una necesidad básica de formación y actualización para futuros profesionales y demostraría la aplicabilidad y funcionalidad de este tipo de formación. Esta aportación es valiosa, ya que todos ellos concluyen la necesidad de conocimientos de lenguas extranjeras en este campo.

3 Parte 1 Resumen de la investigación documental

La parte documental (basada, fundamentalmente, en bibliografía y webgrafía especializada) de la investigación se llevó a cabo a nivel nacional en cada uno de los países socios.

Los socios concluyeron que los tratamientos varían sensiblemente en este sector en función del país, pero los tratamientos más comunes incluyen:

- tratamientos de belleza y maquillaje profesional,
- masajes corporales y faciales, así como masajes especiales como Hot Stone, aromaterapia y terapéutica
- procedimientos cosméticos no quirúrgicos y tratamientos con láser
- limpieza de la piel
- servicios de manicura y pedicura
- tratamientos de depilación.

Los tratamientos se llevan a cabo en salones de belleza, hoteles y resorts de wellness / spa, consultas dermatológicas, grandes almacenes, peluquerías y en Alemania y España, además, en centros de fitness y nutrición. El tipo de instalación en el que se desarrollan depende del tratamiento concreto que se solicite. Los profesionales que proporcionan los tratamientos ostentan titulaciones diversas, por ejemplo, esteticistas, maquilladores, masajistas, gerentes de empresas de bienestar, instructores deportivos, nutricionistas o fisioterapeutas.

En España, Alemania e Italia, las personas que pretenden trabajar en el sector del bienestar deben estar cualificadas. Los centros de Formación Profesional de titularidad pública y las instituciones educativas privadas o centros especializados ofrecen diferentes programas de formación y cursos monográficos. Los cursos pueden ser a tiempo completo o a tiempo

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.

Número de proyecto: 2015-1-DE02-KA202-002462

parcial, en horario de tarde y cursos de fin de semana. El plan de estudios y la duración de estos cursos puede variar. Muy a menudo, se incluye un periodo de prácticas durante la formación. A diferencia de los otros países socios, en el Reino Unido no se requiere que las personas que trabajan en el sector del bienestar estén cualificadas o tenga experiencia profesional previa.

Por lo que respecta a los **programas de formación continua**, existe una amplia gama de oportunidades en cada país socio para que las personas se formen en este sector, incluyendo cursos privados y cursos vocacionales a través de centros públicos. Una gran parte de la formación incluye no sólo contenidos teóricos, sino también **periodos de prácticas, periodos de formación en empresas**, simulaciones y asignaciones de trabajo basadas en situaciones reales. Estos varían en duración y estructura. En la mayoría de los países socios, los programas están respaldados por instituciones nacionales y, una vez terminados, los estudiantes suelen recibir una titulación oficial.

Los temas abordados en los planes de estudios para las profesiones en el sector del bienestar varían dependiendo del puesto de trabajo para el que se forma, de las instituciones educativas que lo ofertan, de aspectos contextuales de tipo regional y de las tendencias en el sector del bienestar. Los programas de estética son similares en los países asociados y tienden a cubrir temas teóricos como la anatomía y la fisiología, la química, la dermatología, la salud y la seguridad en el salón, la aparatología para tratamientos estéticos, la estética hidrotermal, la nutrición, la comunicación con el cliente y la lengua extranjera. Los planes de estudios también suelen incluir algunos aspectos de gestión, como por ejemplo la planificación y venta de productos, competencias organizativas e iniciativas empresariales. Los temas prácticos toman en consideración tratamientos específicos en las siguientes áreas: cosméticos, tratamientos corporales (peeling corporal, celulitis), masajes, piedras y equipos, depilación, pedicura, maquillaje, tratamientos de la piel, cejas y pestañas y técnicas de depilación a la cera. Es interesante mencionar el hecho que los temas / elementos interculturales no se incluyen dentro de los cursos actualmente ofertados en cada país.

Los cursos no reglados disponibles en los países socios no incluyen necesariamente ninguna evaluación formal o certifican una titulación, y generalmente son de corta duración. Los cursos se centran principalmente en técnicas de tratamientos, tanto de básico (peeling corporal, celulitis y piedras calientes) como diferentes tipos masajes y sus respectivos efectos y beneficios, cuidados postoperatorio, corrección postural, posibles contraindicaciones, pedicura, manicura y cosmética decorativa.

Los socios también examinaron las tendencias turísticas y los servicios de bienestar a nivel regional / nacional, lo que identificó algunos puntos en común. Andalucía es un destino turístico popular en el sur de Europa, además de un lugar al que se viaja por motivos de salud. Los europeos están viajando cada vez más a Alemania, aunque se clasifica por debajo de los principales países turísticos y culturales del mundo, por muchas razones, pero cerca del 19% viajan por motivos relacionados con la relajación, el bienestar o el deporte¹. En Italia los balnearios son centros importantes de atracción para los flujos turísticos y en ellos convergen todas las actividades de bienestar, desde el alojamiento a la nutrición o las relacionadas con el ocio, el entretenimiento y técnicas de bienestar orientadas a cambios en el estilo de vida. En Inglaterra, se pueden visitar spas y salones de belleza para recibir tratamientos como masajes, tratamientos faciales y reflexología, pero si se requieren tratamientos cosméticos no quirúrgicos éstos se llevan a cabo principalmente en ciudades más grandes, como Birmingham o Londres. En todos los países el tipo de personas que visitan las regiones estudiadas es variado, desde familias hasta parejas jóvenes y solteras, aunque hay un notable aumento en los visitantes de mediana edad y los que están cerca de la edad de jubilación o ya jubilados.

4 Parte 2 Resultado de los cuestionarios y entrevistas

En este epígrafe se resumen las conclusiones de las entrevistas realizadas a 52 personas, que representan a proveedores de FP, profesores de idiomas en FP, gerentes y empleados del sector turístico / de bienestar de los cuatro países asociados: Alemania, Italia, España y Reino Unido. Su edad abarca de 23 a 63 años y su experiencia de trabajo oscila entre 1 y 40 años en el sector del bienestar. Los diversos grados de experiencia en el sector proporcionan más información y un conocimiento analítico sobre la industria estudiada.

A excepción de una persona, todos los encuestados están en activo; alrededor de la mitad trabajan en el sector privado y la otra mitad trabaja para instituciones públicas que prestan servicios para el sector de la educación de adultos y la formación profesional; algunos de los cuales han asistido a cursos específicos de FP y obtenido titulaciones en turismo, bienestar y / o atención al cliente. Varios de los profesores han enseñado inglés a esteticistas y técnicos de bienestar.

Los socios pidieron a los encuestados que dijeran lo primero que les sugiriesen las palabras que presentamos a continuación. Las respuestas fueron muy detalladas y útiles para decidir

¹ DZT/WTM 2014 (5) P.16

http://www.germany.travel/media/pdf/dzt_marktforschung/ITB_Fassung_DZT_Broschuere_Web_280214_2.pdf

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.

Número de proyecto: 2015-1-DE02-KA202-002462

qué contenido incluir en el currículo y en los materiales del curso. La siguiente table contiene un resumen de sus respuestas:

Cuidados cosméticos	Cuidado diario, tratamientos para la piel, tratamientos faciales y medicinales con productos apropiados (apropiados para cada edad), problemas cutáneos, estudios cosméticos, imagen personal, mejora de la apariencia personal, tratamientos post-quirúrgicos
Cosmética decorativa	Maquillaje de día y de noche, habilidades artísticas y creativas, belleza exterior, manicura, pedicura
Tratamientos corporales integrales	Salud física, baños, envoltura corporal integral, tratamiento anti celulitis, masajes con cepillo, peelings, relajación, spa, piedras calientes, Ayurveda
Nutrición	Dietas equilibradas, alimentación alternativa, asesoramiento nutricional individualizado, nutrición saludable, anti obesidad, alimentación recomendada por razones estéticas
Higiene y equipamientos	Mantenimiento desinfección de equipos, esterilización, lavado regular de manos, higiene corporal, uso de ropa adecuada (zapatos, máscaras, guantes, etc.), estándares de calidad
Competencias Interculturales	La apertura, la conciencia y el conocimiento de otras culturas, el aumento de las habilidades interculturales, comprender las diferencias entre culturas, la comunicación, el turismo global, malentendidos en la con los clientes, la relación con los huéspedes.
Aquagym	Aeróbic en el agua, estilo de vida saludable, tratamientos médicos, vacaciones activas, paquetes de bienestar, beneficioso para las articulaciones, relajación
Actividades deportivas / fitness	Entrenamiento y atención a necesidades especiales, fitness, anti obesidad, deportes diversos (por ejemplo, correr, andar en bicicleta, fútbol, ejercicios aeróbicos), yoga, caminar, estilo de vida saludable, entrenamiento de relajación

Según las declaraciones de los gerentes y empleados entrevistados, forma parte del protocolo hacer preguntas sobre alergias, operaciones, dolencias que los clientes sufren, problemas cutáneos, posibles embarazos, zonas anatómicas sensibles e intolerancias a ciertos aromas para prevenir cualquier riesgo de reacciones alérgicas.

Todos los encuestados atribuyeron gran importancia al conocimiento de varias lenguas para realizar tareas de atención al cliente. El inglés como lengua extranjera para trabajar en el sector del bienestar se percibe como prioritario, seguido por el alemán, el español, el francés, el ruso y el checo, en función de la ubicación geográfica.

Todas las personas entrevistadas enfatizaron la relevancia de las competencias interculturales en el sector del bienestar. Las personas que trabajan en este campo deben ser conscientes del

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.

Número de proyecto: 2015-1-DE02-KA202-002462

estilo de vida y la cultura de los clientes y deben entender las diferencias culturales para el correcto suministro de productos y servicios. Los profesionales del sector de bienestar también deben tener nociones de conceptos como el espacio personal y conocer preguntas apropiadas para romper el hielo, que no resulten demasiado intrusivas para ciertas culturas. La mayoría respondió que debía mejorar sus habilidades de comunicación y las competencias en lenguas extranjeras relacionadas con el sector del bienestar con el fin de promover la comprensión intercultural.

El nivel de conocimientos de inglés en cada país socio entre los grupos entrevistados era diferente. Aparte de los hablantes nativos y profesores de idiomas, algunos encuestados afirmaron tener un nivel de inglés intermedio, otros un dominio rudimentario del inglés y algunos admitieron que no pueden llevar a cabo largas conversaciones.

En cuanto a la pregunta sobre los cursos de inglés disponibles dirigidos al sector del bienestar, la mayoría de los encuestados declararon no conocer cursos específicos para el sector del bienestar. Incluso los profesores de idiomas no fueron capaces de indicar muchos cursos especializados. Hay algunos cursos sobre temática tangencialmente relacionada, como viajes, turismo, recepción y hospitalidad, pero pocos de ellos tienen una aplicación específica o directa a la industria del bienestar. Por lo tanto, ninguno de los encuestados ha tenido acceso a cursos específicos de inglés enfocados en el sector del bienestar. Cuando se les preguntó qué se debería incluir en un hipotético curso, los participantes sugirieron diferentes tipos de tratamiento, información sobre productos cosméticos, frases coloquiales usadas en el sector del bienestar - saludo, explicaciones sobre los tratamientos, charla para romper el hielo, pedir/agendar citas y atención telefónica.

Un alto porcentaje de hablantes no nativos de inglés en los países socios estaría dispuesto a realizar la formación virtual y la movilidad al extranjero. Estarían interesados en utilizar los materiales de aprendizaje multimedia, especialmente porque podrían constituir un recurso en sus clases y de esta manera aprender contenidos prácticos dentro de las lecciones teóricas.

Los aspectos de gestión relacionados con los recursos humanos, la gestión de la organización, las estrategias de comercialización, la adquisición de los productos y el estocaje, el presupuesto, la satisfacción del cliente, la comunicación, la gestión de costes y la seguridad laboral también fueron evaluados como parte relevante del currículo para el sector del bienestar.

Hubo una amplia gama de respuestas con respecto a las habilidades que una persona debe poseer al terminar un programa de capacitación en el sector del bienestar. En cualquier caso,

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información en él contenida.

Número de proyecto: 2015-1-DE02-KA202-002462

éstas deben corresponderse con la finalidad de la titulación obtenida. Los trabajadores deben ser competentes en cualquier tarea o tratamiento para el que hayan sido formados y debe poder trabajar de manera independiente y precisa.

Finalmente, se preguntó a los participantes sobre si conocen el Sistema Europeo de Créditos para la Educación y Formación Profesionales (ECVET) y sobre EUROPASS. Con respecto a ambas preguntas, la mayoría de los encuestados no estaban familiarizados con ninguno de estos instrumentos. No obstante, algunos profesionales de la enseñanza eran conocedores del ámbito de los resultados del aprendizaje.

Para información más detallada, consulte el "Informe general de investigación y contextualización", que incluye los resultados comparativos y en que se adjuntan los informes nacionales individuales.