

INFORME DE RESULTADOS: ENCUESTA

ADAPTACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Entidad promotora:



Entidad colaboradora:



Investigación financiada por:



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA-----	3
II. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA-----	4
III. OBJETIVOS-----	5
IV. RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA-----	6
1. SECTOR HOSTELERÍA-----	6
1.1. Perfil económico empresarial del sector-----	6
1.2. Análisis Formativo-----	17
1.3. Perfiles Profesionales del Sector-----	25
1.4. Implantación de Nuevas Tecnológicas-----	35
2. AGENCIAS DE VIAJES-----	37
2.1. Perfil económico empresarial del sector-----	37
2.2. Análisis Formativo-----	39
2.3. Perfiles Profesionales del Sector-----	41
2.4. Implantación de Nuevas Tecnológicas-----	44
3. ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CULTURALES-----	45
3.1. Perfil económico empresarial del sector-----	45
3.2. Análisis Formativo-----	47
3.3. Perfiles Profesionales del Sector-----	49
3.4. Implantación de Nuevas Tecnológicas-----	53

I. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa que tiene como finalidad la recogida de información procedente de una muestra de población representativa del resto, con objeto de extrapolar los resultados al total de la población.

En el caso de esta acción de investigación sectorial, la encuesta se realiza con la finalidad de efectuar un diagnóstico acerca de la realidad económico–empresarial, ocupacional y formativa actual del sector Turismo en el Principado de Asturias, mediante la aplicación telefónica de tres cuestionarios correspondientes a cada sector de actividad analizado a los trabajadores que los componen. De esta forma, se ha obtenido información sobre las unidades empresariales y trabajadores del sector en relación con los tres bloques de contenido en los que se estructura el Informe Final (económico-empresarial, ocupacional y formativo).

La muestra está compuesta por 394 trabajadores pertenecientes a los siguientes epígrafes de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93): subsectores Hostelería (55), Agencias de Viajes (633) y Actividades Recreativas diversas (927), mediante estratificación por afijación proporcional. Dada la importancia de la Hostelería, su muestra se ha segmentado a su vez, por los epígrafes específicos que lo integran: Hoteles (551), Campings y otros hospedajes (552), Restaurantes (553), Establecimientos de bebidas (554) y Comedores Colectivos (555).

Esta técnica ha proporcionado información precisa para abordar la investigación exploratoria y descriptiva de la realidad objeto de estudio, desde el punto de vista económico-empresarial y sociolaboral, ocupacional y formativo, ya que los encuestados han aportado datos, opiniones y valoraciones de las estrategias adecuadas para mejorar la cualificación profesional de la población ocupada de los diferentes subsectores de Turismo a través de la Formación Profesional.

Para la aplicación de esta técnica de investigación han sido necesarios los diseños previos de tres cuestionarios estandarizados, correspondientes a cada uno de los sectores de actividad analizados. Una vez elaborados y validados dichos cuestionarios y realizadas las respectivas plantillas en el programa informático Data Entry, se comenzó con el proceso de la telencuestación. Este proceso consistió en realizar llamadas telefónicas a los centros de trabajo, con la finalidad de contactar y posteriormente poder aplicar la encuesta a los trabajadores hallados.

En estas entrevistas, de una duración aproximada de 15-20 minutos, la labor del encuestador consistía en seleccionar la encuesta adecuada en función del sector al que la empresa y a su vez el trabajador pertenecía, leer las preguntas que lo componían e ir señalando en el formulario en formato digital, la respuesta suministrada en cada una de ellas.

A lo largo del periodo de telencuestación se supervisó la realización de las encuestas mediante la verificación telefónica del 15% del total de éstas, corroborando que efectivamente las llamadas telefónicas fueron realizadas y que la encuesta fue aplicada en su totalidad al trabajador oportuno.

Una vez realizadas las encuestas correspondientes a los tres subsectores, se procedió al análisis estadístico de los datos obtenidos para cada una de ellas, a la estructuración de la información obtenida, y a la redacción del presente Informe de Resultados.

II. FICHA TÉCNICA ENCUESTA SECTORIAL

Universo de referencia:

24.511 trabajadores pertenecientes a las empresas adscritas en los epígrafes 55, 633, y 927 de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas, (CNAE 93 rev.-1), cuya actividad principal son la Hostelería, Actividades de las Agencias de Viajes y Actividades Recreativas respectivamente, según datos del Instituto Nacional de Estadística, DIRCE, 2006.

Muestra:

394 trabajadores de las diferentes empresas adscritas a los epígrafes 55, 633 y 927 de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas, (CNAE 93 rev.-1), mediante estratificación por afijación proporcional, siendo:

Subsectores de actividad	
Hostelería	364
Actividades de las agencias viajes, mayoristas y minoristas de turismo	6
Actividades recreativas diversas	24
TOTAL	394

Dado el gran peso del sector Hostelería, la muestra se ha segmentado por los diferentes epígrafes que lo componen, llevándose a cabo mediante estratificación por afijación proporcional:

Subsector Hostelería	
Hoteles	51
Campings y otros hospedajes	15
Restaurantes	93
Establecimientos de bebidas	189
Comedores colectivos	16
TOTAL	364

Ámbito geográfico: Principado de Asturias.

Instrumento de recogida de información: Tres cuestionarios estandarizados, correspondientes a cada uno de los subsectores de actividad analizados.

Procedimiento de recogida de información: Entrevista telefónica.

Margen de error: $\pm 5\%$

Grado de fiabilidad: 95,5%

Varianza poblacional: $p = q = 50\%$

Tipo de muestreo: Estratificado con afijación proporcional.

En las líneas siguientes se detalla la sucesión de etapas que se ha seguido hasta llegar a entrevistar a la última unidad muestral:

- 1º. Estratificación de la muestra por tipología de trabajadores según subsectores. Para ello, se calculó el tamaño de las sub-muestras que componen la muestra global, de manera que éstas fuesen proporcionales al número de trabajadores existente en cada uno de los sectores de actividad objeto de estudio en el Principado de Asturias.
- 2º. Selección de la unidad muestral. Se trata de la parte central del trabajo. Esta selección se apoyó en los fundamentos probabilísticos del muestreo aleatorio simple.
- 3º. Selección de trabajadores intentando representar todos los perfiles profesionales.

III. OBJETIVOS

A través de esta técnica de investigación se han alcanzado los siguientes objetivos:

- Aproximación a la realidad económico-empresarial, ocupacional y formativa del sector Turismo en el Principado de Asturias gracias a la recogida de información acerca de indicadores relacionados con estos aspectos.
- Aportar datos estadísticos sobre la opinión de los trabajadores acerca de la situación actual del sector, así como de los nuevos modelos de desarrollo turístico de la región.
- Obtener información sobre la estacionalidad existente en el sector Turismo en el Principado de Asturias.
- Disponer de datos sobre los cambios que se están produciendo en el sector en diferentes ámbitos.
- Conocimiento de los cambios derivados de la evolución del sistema productivo en el mapa ocupacional del sector, los perfiles profesionales, las ocupaciones y las competencias de los trabajadores.
- Disponer de datos actualizados sobre la cualificación profesional de trabajadores y empresarios: participación en Formación Continua subvencionada, conocimiento sobre la oferta formativa existente, dificultades de acceso a la formación, valoración de los cursos realizados.
- Proporcionar datos estadísticos que sirvan de apoyo para la información obtenida a través del resto de las técnicas de investigación.

IV. RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

1. SECTOR HOSTELERÍA

1.1. Perfil económico empresarial del sector

De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad (%)	
Hotel	14,00%
Camping	4,10%
Restaurante	25,50%
Cafetería	1,90%
Bar	50,00%
Comedor Colectivo	4,40%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué categoría pertenece el establecimiento? (%)	
1 estrella	13,73%
2 estrellas	41,18%
3 estrellas	35,29%
4 estrellas	7,84%
5 estrellas	1,96%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué categoría pertenece el establecimiento? (%)	
1ª	20,00%
2ª	73,33%
3ª	6,67%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué categoría pertenece el establecimiento? (%)	
1 tenedor	27,96%
2 tenedores	56,99%
3 tenedores	8,60%
NS/NC	6,45%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué categoría pertenece el establecimiento? (%)	
1 taza	57,14%
2 tazas	14,29%
NS/NC	28,57%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuántos personas trabajan en el establecimiento incluido usted? (%)	
1 trabajador/a	10,44%
2-9 trabajadores/as	77,75%
10-49 trabajadores/as	9,62%
50 o más	0,82%
NS/NC	1,37%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa? (%)	
Menos de 1 año	3,85%
De 1 a 2 años	6,59%
De 3 a 5 años	20,33%
De 6 a 10 años	27,20%
Más de 10 años	39,01%
NS/NC	3,02%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Tipos de turismo con mayor desarrollo en Asturias (%)	
Turismo rural	45,50%
Turismo de aventura	7,90%
Turismo deportivo	5,80%
Turismo cultural	9,40%
Turismo de tercera edad	2,20%
Turismo gastronómico	22,10%
Otros ¿Cuál?	2,60%
NS/NC	4,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otros tipos de turismo? (%)	
Activo	7,14%
Familiar, segunda residencia	57,14%
Histórico (cuevas), arqueológico	7,14%
Juventud	7,14%
Ninguno este año	7,14%
Playa	7,14%
Pobre, no quiere gastar	7,14%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Cambios que se producen en el sector turismo en Asturias (%)	
Cambios en los servicios y productos que ofrecen las empresas	5,90%
Cambios en el tipo de turista y sus preferencias	10,80%
Cambios en las infraestructuras turísticas	24,40%
Cambios en la legislación que afecta el sector	2,10%
No se ha producido ningún cambio	37,30%
Otros, ¿cuál/es?	10,50%
NS/NC	9,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otros cambios? (%)	
Climáticos	7,32%
Económicos	43,90%
Clima	29,27%
El dinero	2,44%
El tiempo	2,44%
Está disminuyendo	2,44%
Falta personal en Hostelería	2,44%
Mas variedad	2,44%
Movimiento de los turistas	2,44%
Se esta encareciendo	2,44%
Viajar más Europa	2,44%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Principales transformaciones en la hostelería de Asturias (%)	
Aumento del número de hoteles de alta categoría	13,00%
Aparición de urbanizaciones ligadas al golf	0,27%
Aumento del número de reservas online	11,41%
Aumento del número de plazas hoteleras	40,05%
Incorporación de herramientas tecnológicas a la actividad de la empresa	16,45%
Predominio del turismo de residencia	14,59%
Otros, ¿cuál/es?	4,24%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otras transformaciones? (%)	
Aumento del turista	6,25%
Bajan los sueldos	12,50%
Económicos	18,75%
El ayuntamiento no colabora	6,25%
Encarecimiento de la vida, el cambio al euro	6,25%
La hostelería esta disminuyendo	12,50%
La inmigración	6,25%
No hay personal	18,75%
Turismo familiar	6,25%
Turista busca la montaña	6,25%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Sexo (%)	
Varón	60,70%
Mujer	39,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Edad (%)	
Menos de 18 años	0,80%
Entre 18 y 30 años	21,40%
Entre 30 y 45 años	44,00%
Más de 45 años	32,40%
NS/NC	1,40%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de estudios (%)	
Estudios primarios no concluidos	0,80%
Certificado escolar	2,50%
Graduado escolar	23,10%
Bachillerato, BUP o ESO	33,20%
Formación Profesional de grado medio o superior	20,30%
Diplomatura	11,30%
Licenciatura	6,60%
Otro, ¿cuál?	0,30%
NS/NC	1,90%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué otros estudios? (%)	
Doctorado	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Jornada Laboral (%)	
Jornada a tiempo parcial	3,60%
Menos de 40 horas semanales	7,10%
Entre 40 y 45 horas semanales	37,10%
Más de 45 horas semanales	50,50%
NS/NC	1,60%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad * ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa?						
	NS/NC	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	De 3 a 5 años	De 6 a 10 años	Más de 10 años
Hotel		14,30%	16,70%	14,90%	16,20%	12,70%
Camping	18,20%	7,10%		2,70%	2,00%	5,60%
Restaurante	27,30%	7,10%	25,00%	18,90%	26,30%	30,30%
Cafetería			4,20%	4,10%	1,00%	1,40%
Bar	45,50%	64,30%	50,00%	54,10%	48,50%	47,90%
Comedor Colectivo	9,10%	7,10%	4,20%	5,40%	6,10%	2,10%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes tipos de turismo ¿cuáles están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? * De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad						
	Hotel	Camping	Restaurante	Cafetería	Bar	Comedor Colectivo
Turismo rural	14,92%	16,19%	19,58%	18,18%	17,25%	9,02%
Turismo de aventura	24,66%	17,27%	14,82%		16,36%	9,62%
Turismo deportivo	26,74%	34,89%	12,56%		13,30%	19,44%
Turismo cultural	24,87%	28,78%	10,92%	30,30%	14,43%	20,04%
Turismo de tercera edad			13,03%		22,92%	33,47%
Turismo gastronómico	8,81%	2,88%	29,10%	51,52%	15,74%	8,42%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Sexo (HOTELES)		
	Varón	Mujer
Director/Gerente		6,25%
Jefe de administración		6,25%
Contable	8,33%	6,25%
Técnico de Recursos Humanos		6,25%
Director de Comercial y Marketing	8,33%	6,25%
Técnico de Marketing	8,33%	
Jefe de recepción	8,33%	6,25%
Recepcionista	8,33%	6,25%
Conserje	8,33%	6,25%
Portero	8,33%	6,25%
Botones	8,33%	6,25%
Repostero	8,33%	
Camarero	8,33%	6,25%
Gobernante/a		6,25%
Camarero/a de piso		6,25%
Monitor-cuidador	8,33%	
Socorrista	8,33%	
Peluquero		6,25%
Esteticista		6,25%
Masajista		6,25%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Qué edad tiene? (HOTELES)			
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años
Director/Gerente	10,00%	8,33%	11,11%
Jefe de administración		8,33%	11,11%
Administrativo			11,11%
Contable		8,33%	
Técnico de Recursos Humanos			11,11%
Director de Comercial y Marketing	10,00%	8,33%	
Técnico de Marketing		8,33%	
Jefe de recepción	10,00%	8,33%	11,11%
Recepcionista	10,00%	8,33%	11,11%
Conserje		8,33%	
Portero	10,00%		11,11%
Botones	10,00%	8,33%	

Repostero			11,11%
Camarero	10,00%		
Gobernante/a	10,00%		
Camarero/a de piso	10,00%		
Monitor-cuidador		8,33%	
Socorrista		8,33%	
Peluquero		8,33%	
Esteticista			11,11%
Masajista	10,00%		
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Cuál es su nivel de estudios? (HOTELES)					
	Graduado escolar	Bachillerato, BUP o ESO	Formación Profesional de grado medio o superior	Licenciatura	Otro, ¿cuál?
Director/Gerente	14,29%	10,00%			
Jefe de administración		10,00%	12,50%		
Administrativo			12,50%		
Contable		10,00%			
Técnico de Recursos Humanos		10,00%	12,50%		
Director de Comercial y Marketing				14,29%	
Técnico de Marketing		10,00%	12,50%		
Jefe de recepción	14,29%	10,00%		14,29%	
Recepcionista	14,29%		12,50%	14,29%	
Conserje	14,29%	10,00%		14,29%	
Portero	14,29%	10,00%		14,29%	
Botones		10,00%		14,29%	
Camarero	14,29%	10,00%	12,50%		
Gobernante/a					
Camarero/a de piso			12,50%		
Monitor-cuidador					
Socorrista	14,29%				
Peluquero			12,50%		
Esteticista					100,00%
Masajista				14,29%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Qué tipo de jornada laboral tiene? (HOTELES)			
	Jornada a tiempo parcial	Menos de 40 horas semanales	Entre 40 y 45 horas semanales
Director/Gerente			6,67%
Jefe de administración			
Administrativo			
Contable			6,67%
Técnico de Recursos Humanos			
Director de Comercial y Marketing			6,67%
Técnico de Marketing			6,67%
Jefe de recepción		33,33%	6,67%
Recepcionista	50,00%		6,67%
Conserje			
Portero			6,67%

Botones	33,33%	6,67%
Repostero		6,67%
Camarero		6,67%
Gobernante/a		
Camarero/a de piso	50,00%	6,67%
Monitor-cuidador		6,67%
Socorrista		6,67%
Peluquero		6,67%
Esteticista		
Masajista	33,33%	6,67%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa? (HOTELES)				
	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	De 3 a 5 años	Más de 10 años
Director/Gerente	50,00%	33,33%	10,00%	
Jefe de administración			10,00%	
Administrativo				9,09%
Contable				9,09%
Técnico de Recursos Humanos				
Director de Comercial y Marketing		33,33%	10,00%	
Técnico de Marketing				9,09%
Jefe de recepción	50,00%			9,09%
Recepcionista			10,00%	9,09%
Conserje			10,00%	
Portero			10,00%	9,09%
Botones			10,00%	9,09%
Repostero				9,09%
Camarero		33,33%	10,00%	9,09%
Gobernante/a				9,09%
Camarero/a de piso			10,00%	
Monitor-cuidador				9,09%
Socorrista				
Peluquero				
Esteticista				
Masajista			10,00%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Sexo (RESTAURANTES Y BARES)		
	Varón	Mujer
Director/Gerente	4,55%	4,99%
Jefe de administración	4,55%	4,99%
Administrativo	4,55%	4,99%
Contable	4,55%	
Director de Recursos Humanos	4,55%	4,99%
Técnico de Recursos Humanos	4,55%	4,99%
Director de Comercial y Marketing	4,55%	4,99%
Comercial	4,55%	4,99%
Técnico de Marketing	4,55%	4,99%
Relaciones Públicas	4,55%	4,99%
Conserje	4,55%	
Portero	4,55%	4,99%

Jefe de cocina	4,55%	4,99%
Jefe de catering	4,55%	4,99%
Cocinero	4,55%	4,99%
Repostero	4,55%	4,99%
Jefe de restaurante en sala	4,55%	4,99%
Camarero	4,55%	4,99%
Barman	4,55%	4,99%
Sumiller	4,55%	4,99%
Encargado de economato	4,55%	4,99%
Ayudante de economato	4,55%	4,99%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Qué edad tiene? (RESTAURANTES Y BARES)			
	Menos de 18 años	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años
Director/Gerente			5,26%
Jefe de administración		7,14%	5,26%
Contable		7,14%	5,26%
Director de Recursos Humanos		7,14%	5,26%
Técnico de Recursos Humanos			5,26%
Director de Comercial y Marketing			
Comercial		7,14%	5,26%
Técnico de Marketing		7,14%	5,26%
Relaciones Públicas		7,14%	5,26%
Conserje			5,26%
Portero			
Jefe de cocina		7,14%	5,26%
Jefe de catering			5,26%
Cocinero		7,14%	5,26%
Repostero			5,26%
Jefe de restaurante en sala		7,14%	5,26%
Camarero	100,00%	7,14%	5,26%
Barman		7,14%	5,26%
Sumiller		7,14%	5,26%
Encargado de economato		7,14%	5,26%
Ayudante de economato		7,14%	5,26%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Cuál es su nivel de estudios? (RESTAURANTES Y BARES)						
	Estudios primarios no concluidos	Certificado escolar	Graduado escolar	Formación Profesional de grado medio o superior	Diplomatura	Licenciatura
Director/Gerente		14,28%	5,55%		6,66%	
Jefe de administración			5,55%		6,66%	
Administrativo			5,55%		6,66%	9,09%
Contable				6,25%	6,66%	9,09%
Director de Recursos Humanos			5,55%	6,25%	6,66%	
Técnico de Recursos Humanos			5,55%	6,25%	6,66%	
Director de Comercial y Marketing						9,09%
Comercial	33,33%		5,55%	6,25%	6,66%	
Técnico de Marketing		14,28%			6,66%	9,09%
Relaciones Públicas				6,25%		

Conserje		5,55%	6,25%		
Portero		5,55%			
Jefe de cocina		5,55%	6,25%	6,66%	9,09%
Jefe de catering	14,28%	5,55%	6,25%		9,09%
Cocinero		5,55%	6,25%	6,66%	9,09%
Repostero	14,28%	5,55%	6,25%	6,66%	9,09%
Jefe de restaurante en sala	14,28%	5,55%	6,25%		9,09%
Camarero	33,33%	14,28%	5,55%	6,25%	6,66%
Barman		5,55%	6,25%	6,66%	
Sumiller	33,33%	5,55%	6,25%	6,66%	
Encargado de economato		5,55%	6,25%	6,66%	
Ayudante de economato	14,28%	5,55%	6,25%		9,09%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Qué tipo de jornada laboral tiene? (RESTAURANTES Y BARES)			
	Jornada a tiempo parcial	Menos de 40 horas semanales	Entre 40 y 45 horas semanales
Director/Gerente			5,00%
Jefe de administración			5,00%
Administrativo		9,09%	5,00%
Contable		9,09%	5,00%
Director de Recursos Humanos	16,66%	9,09%	5,00%
Técnico de Recursos Humanos			5,00%
Director de Comercial y Marketing			
Comercial		9,09%	5,00%
Técnico de Marketing			5,00%
Relaciones Públicas	16,66%	9,09%	5,00%
Conserje			5,00%
Portero		9,09%	
Jefe de cocina		9,09%	5,00%
Jefe de catering			5,00%
Cocinero	16,66%	9,09%	5,00%
Repostero			5,00%
Jefe de restaurante en sala			5,00%
Camarero	16,66%	9,09%	5,00%
Barman		9,09%	5,00%
Sumiller	16,66%		5,00%
Encargado de economato			5,00%
Ayudante de economato	16,66%	9,09%	5,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa? (RESTAURANTES Y BARES)					
	NS/NC	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	De 6 a 10 años	Más de 10 años
Director/Gerente		12,50%		5,26%	4,76%
Jefe de administración	14,28%		11,11%		4,76%
Administrativo				5,26%	
Contable				5,26%	4,76%
Director de Recursos Humanos				5,26%	4,76%

Técnico de Recursos Humanos				5,26%	4,76%
Director de Comercial y Marketing		12,50%			4,76%
Comercial				5,26%	4,76%
Técnico de Marketing				5,26%	4,76%
Relaciones Públicas		12,50%	11,11%		4,76%
Conserje	14,28%			5,26%	4,76%
Portero				5,26%	4,76%
Jefe de cocina		12,50%	11,11%	5,26%	4,76%
Jefe de catering	14,28%	12,50%	11,11%	5,26%	4,76%
Cocinero	14,28%		11,11%	5,26%	4,76%
Repostero		12,50%	11,11%	5,26%	4,76%
Jefe de restaurante en sala		12,50%	11,11%	5,26%	4,76%
Camarero	14,28%	12,50%	11,11%	5,26%	4,76%
Barman				5,26%	4,76%
Sumiller	14,28%			5,26%	4,76%
Encargado de economato				5,26%	4,76%
Ayudante de economato	14,28%		11,11%	5,26%	4,76%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Sexo (CAMPINGS)		
	Varón	Mujer
Administrativo		25,00%
Director de Recursos Humanos		25,00%
Recepcionista	16,66%	25,00%
Repostero	16,66%	25,00%
Animador turístico	16,66%	
Encargado de tienda	16,66%	
Dependiente	16,66%	
Especialista de mantenimiento y servicios	16,66%	
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Qué edad tiene? (CAMPINGS)			
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años
Administrativo		16,66%	
Director de Recursos Humanos			25,00%
Recepcionista	100,00%	16,66%	25,00%
Repostero		16,66%	25,00%
Animador turístico		16,66%	
Encargado de tienda		16,66%	
Dependiente		16,66%	
Especialista de mantenimiento y servicios			25,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Cuál es su nivel de estudios? (CAMPINGS)				
	Graduado escolar	Bachillerato, BUP o ESO	Formación Profesional de grado medio o superior	Licenciatura
Administrativo				
Director de Recursos Humanos	100,00%			
Recepcionista		25,00%		50,00%
Repostero		25,00%		
Animador turístico				50,00%
Encargado de tienda			100,00%	
Dependiente		25,00%		
Especialista de mantenimiento y servicios		25,00%		
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Qué tipo de jornada laboral tiene? (CAMPINGS)			
	Jornada a tiempo parcial	Menos de 40 horas semanales	Entre 40 y 45 horas semanales
Administrativo			
Director de Recursos Humanos	100,00%		
Recepcionista		100,00%	25,00%
Repostero			
Animador turístico			25,00%
Encargado de tienda			25,00%
Dependiente			25,00%
Especialista de mantenimiento y servicios			
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa? (CAMPINGS)					
	NS/NC	Menos de 1 año	De 3 a 5 años	Más de 10 años	Total
Administrativo				14,28%	16,66%
Director de Recursos Humanos				14,28%	16,66%
Recepcionista	100,00%	100,00%	50,00%	14,28%	16,66%
Repostero				14,28%	16,66%
Animador turístico				14,28%	16,66%
Encargado de tienda				14,28%	16,66%
Dependiente				14,28%	
Especialista de mantenimiento y servicios			50,00%		
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

1.2. Análisis Formativo

Áreas en las que los JEFES DE RECEPCIÓN se han formado y necesitan formarse		
	SE HAN FORMADO	NECESITARÍAN FORMARSE
Gestión hotelera	8,00%	3,90%
Turismo-servicios especializados	4,00%	5,40%
Hostelería-recepción	8,00%	3,90%
Atención al cliente	4,00%	5,40%
Técnicas de venta y marketing	2,70%	5,90%
Calidad	8,00%	3,90%
Normativa específica del sector	6,70%	4,40%
Normativa medioambiental	6,70%	4,40%
Prevención de riesgos laborales	4,00%	5,40%
Idiomas: inglés	10,70%	2,90%
Idiomas: alemán	2,70%	5,90%
Idiomas: francés	1,30%	6,40%
Habilidades de dirección	2,70%	5,90%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral	2,70%	5,90%
Gestión de recursos humanos	2,70%	5,90%
Administración y selección de personal	2,70%	5,90%
Gestión económico-financiera del departamento	2,70%	5,90%
Planificación y gestión del tiempo	8,00%	3,90%
Informática de usuario/ofimática	5,30%	4,90%
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	6,70%	3,90%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Áreas en las que los RECEPCIONISTAS se han formado y necesitan formarse		
	SE HAN FORMADO	NECESITARÍAN FORMARSE
Hostelería-recepción	5,60%	4,40%
Atención al cliente	8,30%	4,00%
Atención telefónica	5,60%	4,40%
Técnicas de venta y marketing	2,80%	4,80%
Contabilidad básica	2,80%	4,80%
Comunicación comercial	2,80%	4,80%
Gestión del tiempo	2,80%	4,80%
Calidad	8,30%	4,00%
Normativa específica del sector	5,60%	4,40%
Normativa medioambiental	5,60%	4,40%
Prevención de riesgos laborales	11,10%	3,60%
Idiomas: inglés	16,70%	2,80%
Idiomas: alemán	8,30%	4,00%
Idiomas: francés	5,60%	4,40%
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	2,80%	4,80%
Bases de datos	2,80%	4,80%
Ofimática: Internet-intranet y navegadores	2,80%	4,80%
Formalización y cobro del servicios prestado		5,20%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		5,20%

Informática de usuario/ofimática		5,20%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los BOTONES se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Hostelería-recepción	5,30%	9,20%
Atención al cliente	5,30%	9,20%
Comunicación comercial	5,30%	9,20%
Gestión del tiempo	10,50%	7,70%
Calidad	21,10%	4,60%
Normativa específica del sector	5,30%	9,20%
Normativa medioambiental	10,50%	7,70%
Prevención de riesgos laborales	15,80%	6,20%
Idiomas: inglés	15,80%	6,20%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral	5,30%	9,20%
Informática de usuario/ofimática		10,80%
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		10,80%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los JEFES DE COCINA/JEFES DE CATERING se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Alimentación y dietética	4,00%	3,00%
Diseño de menús y cartas	3,00%	3,00%
Sistemas de aprovisionamiento	2,00%	3,00%
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas	3,00%	3,00%
Técnicas de limpieza de alimentos	13,10%	2,20%
Técnicas de preparación de buffet	3,00%	3,00%
Técnicas de presentación y decoración de platos	5,10%	2,80%
Terminología culinaria	5,10%	2,90%
Cocina regional, nacional, internacional y creativa	2,00%	3,00%
Banquetes	2,00%	3,00%
Seguridad alimentaria: manipulación y control	13,10%	2,20%
Técnicas de transporte de alimentos	3,00%	3,00%
Técnicas de emplatado y montaje	2,00%	3,10%
Gestión del tiempo	1,00%	3,20%
Gestión comercial	2,00%	3,10%
Gestión de inventarios	3,00%	3,00%
Calidad	10,10%	2,40%
Contabilidad básica	1,00%	3,20%
Normativa específica del sector	1,00%	3,20%
Normativa medioambiental	3,00%	3,00%
Prevención de riesgos laborales	12,10%	2,30%
Idiomas: inglés	2,00%	3,10%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral	1,00%	3,20%
Gestión económico-financiera del departamento	1,00%	3,20%
Informática de usuario/ofimática	1,00%	3,20%
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	1,00%	3,20%
Gestión de recursos humanos		3,30%
Administración y selección de personal		3,30%
Planificación y gestión del tiempo		3,30%

Gestión informatizada de compras		3,30%
Gestión informatizada del almacén		3,30%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los COCINEROS se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Alimentación y dietética	7,80%	5,20%
Diseño de menús y cartas	13,70%	4,40%
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas	3,90%	5,80%
Técnicas de limpieza de alimentos	17,60%	3,90%
Técnicas de preparación de buffet	3,90%	5,80%
Técnicas de presentación y decoración de platos	9,80%	5,00%
Terminología culinaria	2,00%	6,10%
Seguridad alimentaria: manipulación y control	5,90%	5,50%
Calidad	11,80%	4,70%
Normativa específica del sector	3,90%	5,80%
Normativa medioambiental	2,00%	6,10%
Prevención de riesgos laborales	17,60%	3,90%
Idiomas: francés		6,30%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		6,30%
Sistemas de aprovisionamiento		6,30%
Cocina regional, nacional, internacional y creativa		6,30%
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería		6,30%
TOTAL	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los JEFES DE RESTAURANTE EN SALA se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Disposición y características de un comedor	9,10%	2,70%
Técnicas de decoración en sala/comedor	6,80%	2,90%
Sistemas de aprovisionamiento	2,30%	3,30%
Técnicas de preparación de buffet	2,30%	3,30%
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería	2,30%	3,30%
Banquetes	2,30%	3,30%
Seguridad alimentaria: manipulación y control	6,80%	2,90%
Calidad	6,80%	2,90%
Contabilidad básica	4,50%	3,10%
Hostelería: servicio de comidas y bebidas	6,80%	2,90%
Normativa medioambiental	2,30%	3,30%
Prevención de riesgos laborales	13,60%	2,30%
Idiomas: inglés	4,50%	3,10%
Habilidades de dirección	2,30%	3,30%
Gestión de recursos humanos	2,30%	3,30%
Planificación y gestión del tiempo	2,30%	3,30%
Informática de usuario/ofimática	6,80%	2,90%
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	13,60%	2,30%
Gestión informatizada de compras	2,30%	3,30%
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		3,50%
Maridaje entre vinos y platos		3,50%
Facturación y cobro del servicio prestado		3,50%
Técnicas del control de existencias		3,50%
Atención al cliente		3,50%

Técnicas de protocolo		3,50%
Normativa específica del sector		3,50%
Idiomas: francés		3,50%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		3,50%
Administración y selección de personal		3,50%
Gestión económico-financiera del departamento		3,50%
Gestión informatizada de almacén		3,50%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los CAMAREROS se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Técnicas de decoración en sala/comedor	8,50%	5,10%
Sistemas de aprovisionamiento	1,40%	5,50%
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas	7,00%	5,20%
Técnicas de preparación de buffet	1,40%	5,50%
Maridaje entre vinos y platos	4,20%	5,30%
Seguridad alimentaria: manipulación y control	16,90%	4,60%
Hostelería: servicio de comidas y bebidas	9,90%	5,00%
Gestión del tiempo	1,40%	5,50%
Calidad	7,00%	5,20%
Facturación y cobro del servicio prestado	2,80%	5,40%
Técnicas del control de existencias	1,40%	5,50%
Atención al cliente	1,40%	5,50%
Técnicas de protocolo	5,60%	5,20%
Normativa específica del sector	2,80%	5,40%
Normativa medioambiental	1,40%	5,50%
Prevención de riesgos laborales	22,50%	4,20%
Idiomas: inglés	2,80%	5,40%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral	1,40%	5,50%
Redes de comunicaciones: TPV´s para hostelería		5,60%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los BARMAN se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos	11,80%	5,90%
Seguridad alimentaria: manipulación y control	23,50%	4,10%
Hostelería: servicio de comidas y bebidas	20,60%	4,50%
Calidad	14,70%	5,40%
Técnicas de protocolo	5,90%	6,80%
Normativa específica del sector	2,90%	7,20%
Normativa medioambiental	2,90%	7,20%
Prevención de riesgos laborales	17,60%	5,00%
Sistemas de aprovisionamiento	7,70%	7,70%
Gestión del tiempo		7,70%
Facturación y cobro del servicio prestado		7,70%
Técnicas del control de existencias		7,70%
Atención al cliente		7,70%
Idiomas: inglés		7,70%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		7,70%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que los SUMILLER se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Gestión comercial	3,10%	5,40%
Técnicas de venta	1,60%	5,70%
Conocimiento del producto	6,30%	4,70%
Sistemas de aprovisionamiento	1,60%	5,70%
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas	6,30%	4,70%
Maridaje entre vinos y platos	15,60%	2,80%
Seguridad alimentaria: manipulación y control	12,50%	3,50%
Hostelería: servicio de comidas y bebidas	12,50%	3,50%
Calidad	12,50%	3,50%
Técnicas del control de existencias	3,10%	5,40%
Atención al cliente	1,60%	5,70%
Técnicas de protocolo	3,10%	5,40%
Normativa medioambiental	3,10%	5,40%
Prevención de riesgos laborales	10,90%	3,80%
Idiomas: inglés	4,70%	5,10%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral	1,60%	5,70%
Gestión del tiempo		6,00%
Facturación y cobro del servicio prestado		6,00%
Normativa específica del sector		6,00%
Idiomas: francés		6,00%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que las GOBERNANTAS se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Turismo-servicios especializados	14,30%	
Conocimientos del sector	14,30%	
Protocolo y atención al cliente	14,30%	
Calidad	14,30%	
Normativa específica del sector	14,30%	
Prevención de riesgos laborales	14,30%	
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	14,30%	
Hostelería: atención en pisos		8,30%
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos		8,30%
Control y gestión de stocks		8,30%
Decoración		8,30%
Normativa medioambiental		8,30%
Habilidades de dirección		8,30%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		8,30%
Gestión de recursos humanos		8,30%
Administración y selección de personal		8,30%
Gestión económico-financiera del departamento		8,30%
Planificación y gestión del tiempo		8,30%
Gestión logística informatizada		8,30%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que las CAMARERAS DE PISOS se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Hostelería: atención en pisos	33,30%	
Tratamiento de lavado y conservación de los textiles	33,30%	

Maquinaria específica	33,30%	
Conocimientos del sector		6,70%
Protocolo y atención al cliente		6,70%
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos		6,70%
Técnicas de limpieza y tratamiento de materiales y superficies		6,70%
Características de los tejidos		6,70%
Técnicas de planchado		6,70%
Gestión de stocks		6,70%
Decoración		6,70%
Calidad		6,70%
Normativa específica del sector		6,70%
Normativa medioambiental		6,70%
Prevención de riesgos laborales		6,70%
Gestión del tiempo		6,70%
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		6,70%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		6,70%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que el RESTO DE OCUPACIONES se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITAN FORMARSE
Específicas1	53,00%	14,30%
Específicas2	10,60%	7,10%
Idiomas1	22,70%	64,30%
Nuevas Tecnologías1	13,60%	7,10%
Nuevas Tecnologías2		7,10%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área específica 1? (%)	
Calidad	10,53%
Cocción de pasteles	2,63%
Contabilidad	5,26%
Curso de gestión	2,63%
Dietas mediterráneas	2,63%
Ebanistería	2,63%
Fontanería	2,63%
Gestión	7,89%
Globoflexia	2,63%
Ha realizado ciclos de formación	2,63%
Hostelería	13,16%
Idiomas	2,63%
Jornadas gastronómicas	2,63%
Manipulador de alimentos	15,79%
Marketing	2,63%
Medio ambiente	2,63%
Mercancías	2,63%
Nuevos programas informáticos	2,63%
Riesgos laborales	10,53%
Socorrista	2,63%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área idioma 1? (%)	
Español	4,17%
Francés	12,50%
Inglés	79,17%
Alemán	4,17%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Indique si conoce y/o ha participado en el Sistema de Bonificaciones financiado por el Fondo Social Europeo y el INEM (%)	
Conoce y ha participado	3,80%
Conoce y no ha participado	9,60%
No conoce y no ha participado	86,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Indique si conoce y/o ha participado en Contratos Programa financiados por el Fondo Social Europeo y el INEM (%)	
Conoce y ha participado	4,10%
Conoce y no ha participado	11,50%
No conoce y no ha participado	84,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué ha respondido esa formación? (%)	
Lo he solicitado	37,50%
He tenido información del curso y me ha parecido interesante	50,00%
Responder a una necesidad de mi sector de actividad	12,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los aspectos que le mencionaré a continuación, ¿cuáles han mejorado como consecuencia de su participación en formación? (%)	
Mayor rendimiento en el trabajo	23,30%
Estabilidad en el puesto de trabajo	6,70%
Posibilidad de promoción a puestos de mayor responsabilidad	20,00%
Mejora en la calidad del servicio y en la atención al cliente	16,70%
Mejora del clima laboral	13,30%
Aumento de los beneficios de la empresa	20,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Valore los aspectos que le voy a enumerar relativos a la calidad de los cursos de Formación Continua en los que ha participado (%)			
	Deficiente	Adecuada	Excelente
Contenido de los cursos	16,70%	7,30%	
Capacidad docente del profesorado		7,30%	50,00%
Calidad del material didáctico	8,30%	7,80%	
Clases prácticas		8,30%	
Clases teóricas		7,80%	25,00%
Fechas	8,30%	7,80%	
Horarios	16,70%	7,30%	
Número de alumnos	16,70%	7,30%	
Métodos de evaluación	8,30%	7,80%	
Instalaciones donde se celebran los cursos	16,70%	6,80%	25,00%
Recursos materiales disponibles		8,30%	

Recursos humanos disponibles	8,30%	7,80%	
VALORACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD DE LOS CURSOS		8,30%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Por qué su empresa no ha participado en cursos de Formación Continua? (%)	
La empresa dispone de un plan de formación propio	2,20%
El horario de los cursos coincide con la jornada laboral	2,20%
No se ofrecen cursos adecuados a las necesidades de reciclaje profesional	4,30%
Los trabajadores disponen de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo	17,40%
Los cursos no tienen utilidad práctica	2,20%
La calidad de los cursos de Formación Continua es baja	17,40%
No tenía información suficiente sobre los cursos	45,70%
NS/NC	8,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Fomenta la participación de sus trabajadores en cursos de formación? (%)	
SI	39,60%
NO	55,80%
NS/NC	4,60%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿De qué modo? (%)	
Organizando cursos de formación para los trabajadores de la empresa	8,40%
Cediendo parte del horario laboral para la realización de formación	20,10%
Ofreciendo la posibilidad de flexibilizar el horario laboral para compatibilizarlo con la realización de formación	23,10%
Cediendo parte de las instalaciones para la realización de cursos	11,30%
Informando sobre cursos de formación	30,30%
En la empresa existe un plan de carrera para los trabajadores	6,30%
Otros, ¿cuál?	0,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otro modo? (%)	
Cuando lo veo conveniente e interesante el curso	50,00%
Hago los cursos que me interesan personalmente	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes colectivos de trabajadores prioritarios, dígame en su opinión cuáles presentan mayores necesidades formativas (%)	
Trabajadores de PYMES	13,80%
Mujeres	3,40%
Personas con discapacidad	9,50%
Mayores de 45 años	11,20%
Trabajadores no cualificados o con baja cualificación	28,20%
Ninguno de ellos presenta mayores necesidades formativas que el resto	28,90%

NS/NC	5,10%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad * Independientemente de que su empresa haya participado en acciones de Formación Continua financiadas por el Fondo Social Europeo y el INEM. ¿Fomenta la participación de sus trabajadores en cursos de formación?				
	NS/NC	SI	NO	Total
Hotel	2,00%	70,60%	27,50%	100,00%
Camping	7,10%	42,90%	50,00%	100,00%
Restaurante	1,10%	38,50%	60,40%	100,00%
Cafetería		57,10%	42,90%	100,00%
Bar	3,40%	29,20%	67,40%	100,00%
Comedor Colectivo	6,30%	68,80%	25,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

1.3. Perfiles Profesionales del Sector

¿Qué puesto ocupa en la empresa? (HOTELES, HOSTALES, PENSIONES Y MOTELES) (%)	
Director/Gerente	5,50%
Jefe de administración	3,60%
Administrativo	1,80%
Contable	3,60%
Técnico de Recursos Humanos	1,80%
Director de Comercial y Marketing	5,50%
Técnico de Marketing	1,80%
Jefe de recepción	14,50%
Recepcionista	16,40%
Conserje	5,50%
Portero	5,50%
Botones	12,70%
Repostero	1,80%
Camarero	5,50%
Gobernante/a	1,80%
Camarero/a de piso	3,60%
Monitor-cuidador	1,80%
Socorrista	1,80%
Peluquero	1,80%
Esteticista	1,80%
Masajista	1,80%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? (RESTAURANTES Y BARES) (%)	
Director/Gerente	2,20%
Jefe de administración	1,80%
Administrativo	1,80%
Contable	1,40%
Director de Recursos Humanos	1,80%
Técnico de Recursos Humanos	1,80%

Director de Comercial y Marketing	0,70%
Comercial	2,50%
Técnico de Marketing	1,80%
Relaciones Públicas	2,50%
Conserje	1,10%
Portero	0,70%
Jefe de cocina	6,50%
Jefe de catering	5,80%
Cocinero	8,30%
Repostero	5,10%
Jefe de restaurante en sala	6,50%
Camarero	23,10%
Barman	5,80%
Sumiller	6,90%
Encargado de economato	5,80%
Ayudante de economato	6,10%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? (CAMPINGS) (%)	
Administrativo	6,70%
Director de Recursos Humanos	6,70%
Recepcionista	40,00%
Repostero	13,30%
Animador turístico	13,30%
Encargado de tienda	6,70%
Dependiente	6,70%
Especialista de mantenimiento y servicios	6,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y <u>si está afectando</u> a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Diversificación de la oferta turística	32,80%
Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)	34,40%
Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa	32,80%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y <u>si afectará</u> a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y <u>si está afectando</u> a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Mayor poder adquisitivo del turista	20,00%
Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	20,00%
Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	23,10%
Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido	19,40%

Aumento del tiempo libre	16,90%
Otros, ¿cuál/es?	0,60%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y <u>si afectará</u> a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Mayor poder adquisitivo del turista	18,50%
Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	18,50%
Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	7,40%
Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido	22,20%
Aumento del tiempo libre	33,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y <u>si está afectando</u> a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Aplicación de la ley antitabaco	20,80%
Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	20,80%
E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias.	29,20%
Planes de excelencia turística regionales	29,20%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y <u>si afectará</u> a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Aplicación de la ley antitabaco	25,00%
Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	25,00%
E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias.	25,00%
Planes de excelencia turística regionales	25,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo (%)	
Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	4,90%
Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto	4,70%
No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	89,30%
NS/NC	1,10%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza? (%)	
Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (falta de personal)	27,80%
Mi ocupación es nueva y se está desarrollando	22,20%
Evolución del mercado (mucha demanda, llegada de clientes)	38,90%
Otros ¿cuáles?	11,10%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otros cambios? (%)	
Dificultad en encontrar personal	50,00%
Menor clientela, ayudar en cocina	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A que cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza? (%)	
Mi ocupación tiende a desaparecer y cada vez me demandan menos tareas	23,50%
Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (aumento de plantilla, hay menos trabajo para hacer)	41,20%
Evolución del mercado (demanda reducida, poca clientela)	29,40%
Otros ¿cuáles?	5,90%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otros cambios? (%)	
Cambio de negocio	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo. (HOTELES)				
	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Director/Gerente			100,00%	100,00%
Jefe de administración			100,00%	100,00%
Administrativo			100,00%	100,00%
Contable			100,00%	100,00%
Técnico de Recursos Humanos			100,00%	100,00%
Director de Comercial y Marketing			66,70%	100,00%
Técnico de Marketing			100,00%	100,00%
Jefe de recepción			100,00%	100,00%
Recepcionista			100,00%	100,00%
Conserje	33,30%	33,30%	33,30%	100,00%

Portero		100,00%	100,00%
Botones	14,30%	85,70%	100,00%
Repostero		100,00%	100,00%
Camarero		100,00%	100,00%
Gobernante/a		100,00%	100,00%
Camarero/a de piso		100,00%	100,00%
Monitor-cuidador		100,00%	100,00%
Socorrista		100,00%	100,00%
Peluquero		100,00%	100,00%
Esteticista		100,00%	100,00%
Masajista		100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo (RESTAURANTES Y BARES)				
	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Director/Gerente			100,00%	100,00%
Jefe de administración			100,00%	100,00%
Administrativo			100,00%	100,00%
Contable			100,00%	100,00%
Director de Recursos Humanos			100,00%	100,00%
Técnico de Recursos Humanos	20,00%		80,00%	100,00%
Director de Comercial y Marketing			100,00%	100,00%
Comercial	14,30%		85,70%	100,00%
Técnico de Marketing		25,00%	75,00%	100,00%
Relaciones Públicas	14,30%		85,70%	100,00%
Conserje			100,00%	100,00%
Portero			100,00%	100,00%
Jefe de cocina	5,90%		88,20%	100,00%
Jefe de catering	6,30%	12,50%	81,30%	100,00%
Cocinero	4,50%	4,50%	90,90%	100,00%
Repostero		21,40%	78,60%	100,00%
Jefe de restaurante en sala	5,90%	5,90%	88,20%	100,00%
Camarero	4,80%	4,80%	90,50%	100,00%
Barman	6,30%	12,50%	81,30%	100,00%
Sumiller	15,80%		84,20%	100,00%
Encargado de economato	12,50%		87,50%	100,00%
Ayudante de economato	5,90%		94,10%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo (CAMPINGS)				
	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	NS/NC	Total
Director de Recursos Humanos		100,00%		100,00%
Recepcionista	16,70%	66,70%	16,70%	100,00%
Repostero		100,00%		100,00%
Animador turístico	50,00%	50,00%		100,00%
Encargado de tienda		100,00%		100,00%
Dependiente		100,00%		100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios		100,00%		100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes tipos de turismo, ¿cuáles están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? * Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo.				
	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Turismo rural	5,40%	5,00%	88,30%	100,00%
Turismo de aventura	2,50%	10,00%	87,50%	100,00%
Turismo deportivo	3,40%	17,20%	79,30%	100,00%
Turismo cultural	10,20%	6,10%	81,60%	100,00%
Turismo de tercera edad	8,30%		91,70%	100,00%
Turismo gastronómico	5,10%	2,60%	91,50%	100,00%
Otros ¿Cuál?	7,70%	7,70%	84,60%	100,00%
NS/NC			100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿A qué ha respondido esa formación? (HOTELES)		
	He tenido información del curso y me ha parecido interesante	Total
Contable	100,00%	100,00%
Director de Comercial y Marketing	100,00%	100,00%
Técnico de Marketing	100,00%	100,00%
Jefe de recepción	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * ¿A qué ha respondido esa formación? (RESTAURANTES Y BARES)			
	Lo he solicitado	He tenido información del curso y me ha parecido interesante	Responder a una necesidad de mi sector de actividad
Administrativo	100,00%		
Contable	100,00%		
Técnico de Marketing	100,00%		
Jefe de cocina	50,00%	50,00%	100,00%
Jefe de catering	100,00%		
Repostero	50,00%		50,00%
Camarero			100,00%
Encargado de economato		100,00%	100,00%
Ayudante de economato		100,00%	100,00%
Total		100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta			
	Diversificación de la oferta turística	Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa
Director de Comercial y Marketing	50,00%	50,00%	50,00%
Jefe de recepción	50,00%	50,00%	50,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta				
	Mayor poder adquisitivo del turista	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	Aumento del tiempo libre
Director de Comercial y Marketing	28,60%	28,60%	33,30%	40,00%
Jefe de recepción	14,30%	14,30%		
Recepcionista	14,30%	14,30%	16,70%	20,00%
Conserje	14,30%	14,30%	16,70%	
Botones	28,60%	28,60%	33,30%	40,00%
Total	100,10%	100,10%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta			
	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido	Aumento del tiempo libre
Jefe de recepción	100,00%	50,00%	50,00%
Conserje		50,00%	50,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (RESTAURANTES Y BARES)			
	Diversificación de la oferta turística	Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa
Administrativo	5,90%	5,60%	5,90%
Contable	5,90%	5,60%	5,90%
Técnico de Recursos Humanos	5,90%	5,60%	5,90%
Comercial	5,90%	5,60%	5,90%
Cocinero		5,60%	5,90%
Repostero	5,90%	5,60%	5,90%
Jefe de restaurante en sala	5,90%	5,60%	
Camarero	29,40%	27,80%	29,40%
Barman	11,80%	11,10%	11,80%
Sumiller	5,90%	5,60%	5,90%
Encargado de economato	11,80%	11,10%	11,80%
Ayudante de economato	5,90%	5,60%	5,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (RESTAURANTES Y BARES)	
	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa
Jefe de restaurante en sala	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (RESTAURANTES Y BARES)					
	Mayor poder adquisitivo del turista	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	Aumento del tiempo libre	Otros, ¿cuál/es?
Director/Gerente			4,00%		
Administrativo	4,80%	4,80%	4,00%	5,60%	
Técnico de Marketing	4,80%	4,80%	4,00%	5,60%	
Relaciones Públicas					100,00%
Conserje	9,50%	9,50%	8,00%	5,60%	
Portero	4,80%	4,80%	4,00%	5,60%	
Jefe de cocina	4,80%	4,80%	8,00%	5,60%	
Jefe de catering		4,80%	4,00%		
Cocinero	14,30%	14,30%	12,00%	16,70%	
Repostero	4,80%	4,80%	4,00%	5,60%	
Jefe de restaurante en sala	4,80%	4,80%	4,00%	5,60%	
Camarero	23,80%	23,80%	20,00%	22,20%	
Barman			4,00%		
Encargado de economato	9,50%	4,80%	8,00%	5,60%	
Ayudante de economato	14,30%	14,30%	12,00%	16,70%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (RESTAURANTES Y BARES)				
	Mayor poder adquisitivo del turista	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	Aumento del tiempo libre
Director/Gerente	33,30%	25,00%		16,70%
Conserje				16,70%
Cocinero	33,30%		100,00%	16,70%
Camarero		25,00%		16,70%
Barman	33,30%	25,00%		16,70%
Encargado de economato		25,00%		16,70%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (RESTAURANTES Y BARES)			
	Aplicación de la ley antitabaco	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias
Comercial	20,00%	20,00%	14,30%
Jefe de catering			14,30%
Camarero	20,00%	20,00%	14,30%
Barman	20,00%	20,00%	28,60%

Encargado de economato	20,00%	20,00%	14,30%
Ayudante de economato	20,00%	20,00%	14,30%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (RESTAURANTES Y BARES)			
	Aplicación de la ley antitabaco	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias.
Repostero	100,00%	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (CAMPINGS)			
	Diversificación de la oferta turística	Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa
Recepcionista	100,00%	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (CAMPINGS)				
	Mayor poder adquisitivo del turista	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	Aumento del tiempo libre
Recepcionista	100,00%		66,70%	100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios		100,00%	33,30%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué puesto ocupa en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (CAMPINGS)			
	Mayor poder adquisitivo del turista	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido
Recepcionista	50,00%	100,00%	100,00%

Especialista de mantenimiento y servicios	50,00%		
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

1.4. Implantación de Nuevas Tecnológicas

¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa? (%)	
Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	10,90%
Intranet	2,00%
Página web corporativa	8,20%
Ordenador de mano para registro de comandas	18,50%
Tecnología específica aplicada a la cocina	11,60%
Tecnología específica aplicada al mantenimiento y/o limpieza de las instalaciones	11,90%
Tecnología específica aplicada a servicios de salud y belleza	1,60%
Tecnología específica aplicada a servicios deportivos	2,70%
Tecnología específica aplicada a servicios de entretenimiento (últimos videojuegos, karaokes, etc.)	3,20%
Otras, ¿cuáles?	0,10%
Ninguna	28,80%
NS/NC	0,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué uso se les está dando? (%)	
Administrativo	29,20%
Contable	16,00%
Publicitario	19,80%
Comercial	4,10%
Productivo (productos -comidas- y servicios)	13,20%
Mantenimiento	15,60%
Otras aplicaciones, ¿cuáles?	2,10%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otros usos? (%)	
Facturación y cobros	40,00%
Marketing	20,00%
Para toda la gestión	20,00%
Personal	20,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? (%)	
Mejora y agilización del servicio al cliente	15,40%
Facilitación de la contabilidad	17,50%
Cuidado/conservación de los productos comercializados por la empresa	1,20%
Aumento de la demanda	2,40%
Mayor calidad en la oferta	11,80%
Reducción de costes en la empresa	24,00%
Aumento de beneficios para la empresa	18,70%
No ha tenido ningún tipo de repercusión	5,70%
Otros, ¿cuál?	3,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otra repercusión? (%)	
Agilidad en la cocina	12,50%
Disminuyen puestos	12,50%
Facilidad en labores	12,50%
Facilita las tareas de limpieza	37,50%
Mejora la conservación de alimentos	12,50%
Reducción de tiempo en limpieza	12,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa? * De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad						
	Hotel	Camping	Restaurante	Cafetería	Bar	Comedor Colectivo
Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	10,30%	9,35%	6,95%		8,65%	9,66%
Intranet	15,73%		4,20%			17,49%
Página web corporativa	12,19%	10,17%	5,14%		4,79%	4,18%
Ordenador de mano para registro de comandas	6,35%	5,50%	17,86%	2,05%	14,49%	7,57%
Tecnología específica aplicada a la cocina	8,02%	0,82%	19,67%		10,87%	12,27%
Tecnología aplicada al mantenimiento y/o limpieza de las instalaciones		26,53%	2,82%	89,77%	11,98%	14,88%
Tecnología específica aplicada a servicios de salud y belleza	15,11%		5,20%			21,67%
Tecnología específica aplicada a servicios deportivos	10,89%	24,05%	3,13%			
Tecnología específica aplicada a servicios de entretenimiento (últimos videojuegos, karaokes, etc.)	10,58%	11,48%	10,46%		4,85%	

Tecnología específica aplicada a servicios de entretenimiento (últimos videojuegos, karaokes, etc.)	10,58%	11,48%	10,46%		4,85%	
Ninguna	0,25%	0,62%	14,10%	8,19%	39,51%	12,27%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? * De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad						
	Hotel	Camping	Restaurante	Cafetería	Bar	Comedor Colectivo
Mejora y agilización del servicio al cliente	13,60%	9,00%	14,94%			5,27%
Facilitación de la contabilidad	14,60%	7,97%	9,13%			4,67%
Cuidado/conservación de los productos comercializados por la empresa		37,93%	14,55%			67,55%
Aumento de la demanda	24,66%		14,55%			
Mayor calidad en la oferta	17,86%	27,45%	7,51%			6,90%
Reducción de costes en la empresa	13,79%	7,74%	12,58%	43,59%	55,84%	6,90%
Aumento de beneficios para la empresa	12,87%	9,91%	14,24%	56,41%	44,16%	8,72%
No ha tenido ningún tipo de repercusión	2,62%		12,49%			
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

2. SECTOR AGENCIAS DE VIAJES

2.1. Perfil económico empresarial del sector

¿Cuál es la actividad principal del establecimiento? (%)	
Agencias de viajes	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuántos trabajadores existen en el establecimiento incluido usted? (%)	
2-9 trabajadores/as	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa? (%)	
De 3 a 5 años	33,33%
De 6 a 10 años	50,00%
Más de 10 años	16,67%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué servicios ofrece la empresa? (%)	
Venta de billetes de avión	7,59%
Venta de billetes de tren	7,59%
Venta de billetes de autobús	7,59%
Alquiler de coches	6,33%
Información y reserva de hoteles y apartamentos	6,33%
Organización de circuitos y paquetes turísticos	6,33%
Organización de viajes para grupos	6,33%
Venta de circuitos turísticos	6,33%
Venta de viajes combinados o paquetes (desplazamiento+alojamiento)	7,59%
Venta de viajes en crucero	7,59%
Venta de entradas a eventos deportivos	6,33%
Venta de entradas a parques temáticos	6,33%
Venta de entradas a espectáculos teatrales	6,33%
Venta de entradas a espectáculos musicales y conciertos	5,06%
Envío periódico de información sobre ofertas de interés a clientes (vía mail, correo ordinario, etc.)	6,33%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿De qué modo se realiza la venta y promoción de los servicios y/o productos de la empresa? (%)	
Personalmente en la oficina	85,71%
A través de la página Web de la empresa	14,29%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes tipos de turismo, ¿se encuentra su establecimiento especializado en alguno? (%)	
Cultural	16,70%
En ninguno en concreto	83,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De las siguientes tipologías de turismo, ¿cuáles están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? (%)	
Turismo rural	40,00%
Turismo cultural	50,00%
Turismo gastronómico	10,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En su opinión, ¿qué cambios están teniendo lugar en el sector turismo en Asturias? (%)	
Cambios en las infraestructuras turísticas	42,86%
Cambios en la legislación que afecta el sector	14,29%
No se ha producido ningún cambio	42,86%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Señale las transformaciones más importantes que considera que se están produciendo en el sector "Agencias de Viajes" en Asturias (%)	
Aumento de la competencia	21,10%
Integración de las agencias de viajes en grandes grupos	26,30%
Aumento del número de reservas on line (hotel, avión, tren, etc.)	21,10%
Incorporación de herramientas tecnológicas a la actividad de la empresa	15,80%
Cambio de hábitos: más frecuencia en los viajes, más cortos y a un mayor número de destinos	15,80%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Sexo (%)	
Varón	16,70%
Mujer	83,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Edad (%)	
Entre 18 y 30 años	16,70%
Entre 30 y 45 años	66,70%
Más de 45 años	16,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de estudios (%)	
Bachillerato, BUP o ESO	33,30%
Formación Profesional de grado medio o superior	16,70%
Diplomatura	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Jornada Laboral (%)	
Entre 40 y 45 horas semanales	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Análisis Formativo

Área en las que los JEFES DE OFICINA se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITARÍAN FORMARSE
Técnicas de venta y marketing	16,70%	
Destinos y productos turísticos	16,70%	
Programación y organización de viajes	16,70%	
Administración y selección de personal	16,70%	
Informática de usuario/ofimática	16,70%	
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	16,70%	
Operativa de agencias de viajes		5,30%
Atención al cliente		5,30%
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)		5,30%
Fidelización de clientes		5,30%
Estudios de mercado		5,30%
Calidad		5,30%
Normativa específica del sector		5,30%
Normativa medioambiental		5,30%

Prevención de riesgos laborales	5,30%
Idiomas: inglés	5,30%
Idiomas: alemán	5,30%
Idiomas: francés	5,30%
Habilidades de dirección	5,30%
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral	5,30%
Gestión de recursos humanos	5,30%
Gestión económico-financiera del departamento	5,30%
Gestión administrativa	5,30%
Gestión comercial	5,30%
Planificación y gestión del tiempo	5,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Área en las que el RESTO OCUPACIONES se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITARÍAN FORMARSE
Idiomas1		100,00%
Total		100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área idioma 1? (%)	
Inglés	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Indique si conoce y/o ha participado en las siguientes modalidades de Formación Continua financiados por el Fondo Social Europeo y el INEM:	
Sistema de Bonificaciones	
No conoce y no ha participado	100,00%
Contratos Programa	
No conoce y no ha participado	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Por qué su empresa no ha participado en cursos de Formación Continua? (%)	
Los cursos no tienen utilidad práctica	33,30%
La calidad de los cursos de Formación Continua es baja	50,00%
No tenía información suficiente sobre los cursos	16,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Fomenta la participación de sus trabajadores en cursos de formación? (%)	
SI	33,30%
NO	66,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿De qué modo? (%)	
Cediendo parte del horario laboral para la realización de formación	20,00%
Ofreciendo la posibilidad de flexibilizar el horario laboral para compatibilizarlo con la realización de formación	40,00%
Informando sobre cursos de formación	40,00%

Total	100,00%
-------	---------

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes colectivos de trabajadores prioritarios, dígame en su opinión cuáles presentan mayores necesidades formativas (%)	
Trabajadores no cualificados o con baja cualificación	66,70%
Ninguno de ellos presenta mayores necesidades formativas que el resto	16,70%
NS/NC	16,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Perfiles Profesionales del Sector

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? (%)	
Jefe de oficina	16,67%
Director comercial	16,67%
Promotor	16,67%
Otra, ¿cuál?	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otra ocupación? (%)	
Comercial	83,30%
Departamento de ventas	16,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Aplicación de la ley antitabaco	33,30%
Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	33,30%
Planes de excelencia turística regionales	33,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo (%)	
No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * ¿Qué cambios están teniendo lugar en el sector turístico en Asturias?				
	Cambios en las infraestructuras turísticas	Cambios en la legislación que afecta el sector	No se ha producido ningún cambio	Total
Jefe de oficina	33,30%	100,00%		100,00%
Director comercial	33,30%			100,00%
Promotor			33,30%	100,00%
Otra, ¿cuál?	33,30%		66,70%	100,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * Diga qué aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando o afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta				
	Aplicación de la ley antitabaco	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	Planes de excelencia turística regionales	Total
Jefe de oficina	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo.		
	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Jefe de oficina	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Director comercial	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Promotor	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Total
Otra, ¿cuál?	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * Sexo			
	Varón	Mujer	Total
Jefe de oficina		100,00%	100,00%
Total		100,00%	100,00%
	Varón	Mujer	Total
Director comercial		100,00%	100,00%
Total		100,00%	100,00%
	Varón	Mujer	Total
Promotor		100,00%	100,00%
Total		100,00%	100,00%
	Varón	Mujer	Total

Otra, ¿cuál?	100,00%	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * ¿Qué edad tiene?				
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años	Total
Jefe de oficina		100,00%		100,00%
Total		100,00%		100,00%
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años	Total
Director comercial		100,00%		100,00%
Total		100,00%		100,00%
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años	Total
Promotor	100,00%			100,00%
Total	100,00%			100,00%
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años	Total
Otra, ¿cuál?		100,00%	100,00%	100,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * ¿Cuál es su nivel de estudios?				
	Bachillerato, BUP o ESO	Formación Profesional de grado medio o superior	Diplomatura	Total
Jefe de oficina			100,00%	100,00%
Total			100,00%	100,00%
	Bachillerato, BUP o ESO	Formación Profesional de grado medio o superior	Diplomatura	Total
Director comercial			100,00%	100,00%
Total			100,00%	100,00%
	Bachillerato, BUP o ESO	Formación Profesional de grado medio o superior	Diplomatura	Total
Promotor		100,00%		100,00%
Total		100,00%		100,00%
	Bachillerato, BUP o ESO	Formación Profesional de grado medio o superior	Diplomatura	Total
Otra, ¿cuál?	100,00%		100,00%	100,00%
Total	100,00%		100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? * ¿Qué tipo de jornada laboral tiene?		
	Entre 40 y 45 horas semanales	Total
Jefe de oficina	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
	Entre 40 y 45 horas semanales	Total
Director comercial	100,00%	100,00%

Total	100,00%	100,00%
Entre 40 y 45 horas semanales		Total
Promotor	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
Entre 40 y 45 horas semanales		Total
Otra, ¿cuál?	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Implantación de Nuevas Tecnológicas

¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa? (%)	
Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	24,00%
Intranet	8,00%
Página web corporativa	24,00%
Sistemas de reservas online	20,00%
Equipos informáticos	24,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué uso se les está dando? (%)	
Administrativo	16,70%
Contable	25,00%
Publicitario	41,70%
Comercial	8,30%
Productivo (productos -comidas- y servicios)	8,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? (%)	
Facilitación de la contabilidad	9,10%
Aumento de la demanda	36,40%
Mayor calidad en la oferta	36,40%
Reducción de costes en la empresa	18,20%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál es la actividad principal del establecimiento? * ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa?		
Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)		Total
Agencias de viajes	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
Intranet		Total
Agencias de viajes	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
Página web corporativa		Total
Agencias de viajes	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
Sistemas de reservas online		Total
Agencias de viajes	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
Equipos informáticos		Total

Agencias de viajes	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

3. SECTOR ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CULTURAL

3.1. Perfil económico empresarial del sector

¿Cuál es la actividad principal del establecimiento? (%)	
Casinos y salas de juegos de azar	20,83%
Loterías y apuestas	29,17%
Otras actividades recreativas	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuántos trabajadores hay en el establecimiento incluido usted? (%)	
2-9 trabajadores/as	70,83%
10-49 trabajadores	29,17%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa? (%)	
De 1 a 2 años	4,17%
De 3 a 5 años	16,67%
De 6 a 10 años	54,17%
Más de 10 años	16,67%
NS/NC	8,33%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué servicios ofrece su empresa? (%)	
Juegos tradicionales (black jack, ruleta,..)	9,00%
Máquinas de azar	13,40%
Provisión de bebidas	17,90%
Provisión de comidas	9,00%
Espectáculos	1,50%
Exposiciones	3,00%
Torneos	4,50%
Venta de billetes de la ONCE	4,50%
Pago de billetes premiados	10,40%
Juegos recreativos (billares, dardos, etc.)	16,40%
Actividades de animación infantil	7,50%
Otros, ¿cuál?	3,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De las siguientes tipologías de turismo ¿cuáles están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? (%)	
Turismo rural	45,90%
Turismo de aventura	16,20%
Turismo deportivo	10,80%

Turismo cultural	16,20%
Turismo gastronómico	5,40%
NS/NC	5,40%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En su opinión, ¿qué cambios están teniendo lugar en el sector turismo en Asturias? (%)	
Cambios en el tipo de turista y sus preferencias	16,00%
Cambios en las infraestructuras turísticas	16,00%
Cambios en la legislación que afecta el sector	16,00%
No se ha producido ningún cambio	48,00%
NS/NC	4,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Sexo (%)	
Varón	45,80%
Mujer	54,20%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Edad (%)	
Entre 18 y 30 años	16,70%
Entre 30 y 45 años	66,70%
Más de 45 años	16,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de estudios (%)	
Graduado escolar	20,80%
Bachillerato, BUP o ESO	20,80%
Formación Profesional de grado medio o superior	12,50%
Diplomatura	37,50%
Licenciatura	83,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Jornada Laboral (%)	
Jornada a tiempo parcial	83,00%
Menos de 40 horas semanales	33,30%
Entre 40 y 45 horas semanales	58,30%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

	¿Qué servicios ofrece su empresa? * ¿Cuál es la actividad principal del establecimiento?	
	Casinos y salas de juegos de azar	Otras actividades recreativas
Juegos tradicionales (black jack, ruleta,..)	20,80%	2,09%
Máquinas de azar	13,89%	5,55%
Provisión de bebidas	10,41%	7,29%
Provisión de comidas	4,17%	10,42%

Espectáculos		12,51%
Exposiciones	12,49%	6,25%
Torneos	16,66%	4,16%
Venta de billetes de la ONCE		12,51%
Pago de billetes premiados		12,51%
Juegos recreativos (billares, dardos, etc.)	9,09%	7,95%
Actividades de animación infantil		12,51%
Otros, ¿cuál?	12,49%	6,25%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Análisis Formativo

Área en las que el RESTO DE OCUPACIONES se han formado y necesitan formarse (%)		
	SE HAN FORMADO	NECESITARÍAN FORMARSE
Específicas1	33,30%	
Específicas2	16,70%	
Idiomas1	16,70%	
Nuevas Tecnologías1	33,30%	
Total	100,00%	

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área específica 1? (%)	
Gestión	50,00%
Secretariado	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área específica 2? (%)	
Riesgos Laborales	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área idioma 1? (%)	
Inglés	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál área NNTT 1? (%)	
Informática	50,00%
Programación	50,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Indique si conoce y/o participado en las siguientes modalidades de Formación Continua por el Fondo Social Europeo y el INEM	
Sistema de Bonificaciones	
Conoce y no ha participado	12,50%
No conoce y no ha participado	87,50%
Total	100,00%
Contratos programa	

Conoce y no ha participado	12,50%
No conoce y no ha participado	87,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Por qué su empresa no ha participado en cursos de Formación Continua? (%)	
Los trabajadores disponen de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo	12,50%
Los cursos no tienen utilidad práctica	16,70%
Los temas que tratan no son de actualidad	8,30%
La calidad de los cursos de Formación Continua es baja	20,80%
No tenía información suficiente sobre los cursos	41,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Fomenta la participación de sus trabajadores en cursos de formación? (%)	
SI	25,00%
NO	58,30%
NS/NC	16,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿De qué modo? (%)	
Cediendo parte del horario laboral para la realización de formación	28,60%
Ofreciendo la posibilidad de flexibilizar el horario laboral para compatibilizarlo con la realización de formación	28,60%
Informando sobre cursos de formación	42,90%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De los siguientes colectivos de trabajadores prioritarios, dígame en su opinión cuáles presentan mayores necesidades formativas (%)	
Trabajadores de PYMES	7,40%
Personas con discapacidad	18,50%
Trabajadores no cualificados o con baja cualificación	40,70%
Ninguno de ellos presenta mayores necesidades formativas que el resto	29,60%
NS/NC	3,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

	¿Cuál es la actividad principal del establecimiento? * Independientemente de que su empresa haya participado en acciones de Formación Continua financiadas por el Fondo Social Europeo y el INEM. ¿Fomenta la participación de sus trabajadores en cursos de formación?			
	NS/NC	SI	NO	Total
Casinos y salas de juegos de azar	20,00%	60,00%	20,00%	100,00%
Loterías y apuestas		14,30%	85,70%	100,00%
Otras actividades recreativas	25,00%	16,70%	58,30%	100,00%
Total	16,70%	25,00%	58,30%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Perfiles Profesionales del Sector

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? (%)	
Director/gerente	8,70%
Jefe de administración	4,30%
Administrativo	26,10%
Director de Comercial y Marketing	4,30%
Comercial	4,30%
Jefe de recepción	4,30%
Conserje	4,30%
Limpiador	4,30%
Encargado de mantenimiento y servicios	4,30%
Especialista de mantenimiento y servicios	4,30%
Otra, ¿cuál?	30,40%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si esta afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Mayor poder adquisitivo del turista	20,00%
Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	20,00%
Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	20,00%
Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido	20,00%
Aumento del tiempo libre	20,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga qué aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si esta afectando a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta (%)	
Aplicación de la ley antitabaco	23,10%
Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	23,10%
E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias	23,10%
Planes de excelencia turística regionales	23,10%
Otros, ¿cuál/es?	7,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo (%)	
No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	91,70%
Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	4,20%
Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto pero que ya no realizo	4,20%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza? (%)	
Mi ocupación es nueva y se está desarrollando	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza? (%)	
Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (aumento de plantilla, hay menos trabajo para hacer)	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * Diga que aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si esta afectando o afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta						
	Mayor poder adquisitivo del turista	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)	Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido	Aumento del tiempo libre	Total
	Está afectando	Está afectando	Está afectando	Está afectando	Está afectando	
Administrativo	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	100,00%
Encargado de mantenimiento y servicios	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * Diga que aspectos relacionados con esos cambios señalados están influyendo en mayor medida en su actividad y si esta afectando o afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta						
	Aplicación de la ley antitabaco	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales	E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias	Planes de excelencia turística regionales	Otros, ¿cuál/es?	Total
	Está afectando	Está afectando	Está afectando	Está afectando	Está afectando	
Jefe de administración	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%		100,00%
Jefe de recepción					100,00%	100,00%
Otra, ¿cuál?	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%		100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo				
	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto pero que ya no realizo	Total
Director/gerente		50,00%	50,00%	100,00%
Jefe de administración	100,00%			100,00%
Administrativo	100,00%			100,00%

Director de Comercial y Marketing	100,00%	100,00%
Comercial	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%
Jefe de recepción	100,00%	100,00%
Conserje	100,00%	100,00%
Limpiador	100,00%	100,00%
Encargado de mantenimiento y servicios	100,00%	100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios	100,00%	100,00%
Otra, ¿cuál?	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?		
	Mi ocupación es nueva y se está desarrollando	Total
Director/gerente	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?		
	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (aumento de plantilla, hay menos trabajo para hacer)	Total
Director/gerente	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * Sexo			
	Varón	Mujer	Total
Director/gerente	50,00%	50,00%	100,00%
Jefe de administración	100,00%		100,00%
Administrativo	16,70%	83,30%	100,00%
Director de Comercial y Marketing		100,00%	100,00%
Comercial	100,00%		100,00%
Jefe de recepción	100,00%		100,00%
Conserje	100,00%		100,00%
Limpiador		100,00%	100,00%
Encargado de mantenimiento y servicios	100,00%		100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios	100,00%		100,00%
Otra, ¿cuál?	42,90%	57,10%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * ¿Qué edad tiene?				
	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 45 años	Más de 45 años	Total
Director/gerente		50,00%	50,00%	100,00%
Jefe de administración		100,00%		100,00%
Administrativo	16,70%	66,70%	16,70%	100,00%

Director de Comercial y Marketing	100,00%	100,00%
Comercial	100,00%	100,00%
Jefe de recepción	100,00%	100,00%
Conserje	100,00%	100,00%
Limpiador	100,00%	100,00%
Encargado de mantenimiento y servicios	100,00%	100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios	100,00%	100,00%
Otra, ¿cuál?	28,60%	71,40%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * ¿Cuál es su nivel de estudios?					
	Graduado escolar	Bachillerato, BUP o ESO	Diplomatura	Licenciatura	Total
Director/gerente	25,00%	25,00%	50,00%		100,00%
Jefe de administración			100,00%		100,00%
Administrativo	16,70%	33,30%	50,00%		100,00%
Director de Comercial y Marketing			100,00%		100,00%
Comercial			100,00%		100,00%
Jefe de recepción			100,00%		100,00%
Conserje	100,00%				100,00%
Limpiador	100,00%				100,00%
Encargado de mantenimiento y servicios		100,00%			100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios			100,00%		100,00%
Otra, ¿cuál?	14,30%	42,90%	14,30%	28,60%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? * ¿Qué tipo de jornada laboral tiene?				
	Jornada a tiempo parcial	Menos de 40 horas semanales	Entre 40 y 45 horas semanales	Total
Director/gerente		50,00%	50,00%	100,00%
Jefe de administración			100,00%	100,00%
Administrativo		16,70%	83,30%	100,00%
Director de Comercial y Marketing			100,00%	100,00%
Comercial		100,00%		100,00%
Jefe de recepción			100,00%	100,00%
Conserje	100,00%			100,00%
Total	100,00%			100,00%
Limpiador	100,00%			100,00%
Encargado de mantenimiento y servicios			100,00%	100,00%
Especialista de mantenimiento y servicios		100,00%	100,00%	
Otra, ¿cuál?		42,90%	57,10%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Implantación de Nuevas Tecnológicas

¿Cuales de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa? (%)	
Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	16,40%
Intranet	3,30%
Página web corporativa	8,20%
Equipos informáticos	32,80%
Maquinaria recreativa de última generación	18,00%
Equipos de control y gestión de máquinas recreativas	14,80%
Otras, ¿cuáles?	1,60%
Ninguna	3,30%
NS/NC	1,60%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué uso se les está dando? (%)	
Administrativo	15,80%
Contable	13,20%
Publicitario	21,10%
Comercial	13,20%
Productivo (productos -comidas- y servicios)	21,10%
Mantenimiento	5,30%
Otras aplicaciones, ¿cuáles?	10,50%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otro uso? (%)	
Cobro de billetes	25,00%
Entretenimiento	25,00%
Música	25,00%
Ventas	25,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? (%)	
Mejora y agilización del servicio al cliente	27,00%
Facilitación de la contabilidad	13,50%
Aumento de la demanda	10,80%
Mayor calidad en la oferta	21,60%
Reducción de costes en la empresa	5,40%
Aumento de beneficios para la empresa	18,90%
Otros, ¿cuál?	2,70%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál otra repercusión? (%)	
Vigilancia y control del usuario	100,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa? *			
¿Cuál es la actividad principal del establecimiento?			
	Casinos y salas de juegos de azar	Loterías y apuestas	Otras actividades recreativas
Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	9,98%	12,71%	11,41%
Intranet	24,95%		
Página web corporativa	14,97%	8,47%	7,60%
Equipos informáticos	4,99%	10,59%	20,91%
Maquinaria recreativa de última generación	9,08%		24,18%
Equipos de control y gestión de máquinas recreativas	11,08%	4,70%	16,88%
Otras, ¿cuáles?		42,35%	
Ninguna		21,18%	19,01%
NS/NC	24,95%		
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.