

INFORME METODOLÓGICO

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-----	3
II. CONSULTA DE FUENTES SECUNDARIAS-----	4
1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL-----	4
III. CONSULTA DE FUENTES PRIMARIAS-----	16
2. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A INFORMADORES CLAVE-----	16
3. ENCUESTA A EMPRESARIOS DEL SECTOR TURISMO-----	19
4. MÉTODO DELPHI DE CONSULTA A EXPERTOS-----	22
5. VALIDACIÓN DE RESULTADOS PRELIMINARES-----	25
ANEXO I. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN-----	27
ANEXO II. LISTADO DE PARTICIPANTES-----	76

I. INTRODUCCIÓN

En este apartado se expone una descripción del marco metodológico del Estudio de investigación sectorial: "Adaptación de perfiles profesionales en el sector Turismo del Principado de Asturias", el cual ha integrado las siguientes técnicas de investigación (agrupadas en función de la naturaleza de cada técnica y del tipo de análisis que se ha realizado con la información):

Técnicas de investigación de carácter cualitativo:

- Investigación bibliográfica y/o documental
- Entrevistas en profundidad a informadores clave
- Método Delphi de consulta a expertos

Técnicas de investigación de carácter cuantitativo:

- Encuesta a trabajadores y empresarios

La combinación de estas técnicas responde, fundamentalmente, a la necesidad de obtener una visión global de la situación actual del sector desde diferentes perspectivas (empresarial, laboral, institucional, formativa, etc.).

Así mismo, esta combinación de técnicas responde a la finalidad de recabar información acerca de los principales bloques de contenido que integran el producto final de la investigación, es decir, el Documento de síntesis, conclusiones y propuestas:

- Análisis económico–empresarial
- Análisis ocupacional
- Análisis formativo
- Conclusiones
- Propuestas

La aplicación de las técnicas ha seguido un orden secuencial en unos casos y simultáneo en otros, ya que en los primeros momentos del proceso de investigación era necesario tener un conocimiento aproximado del sector (acerca de su situación actual, su evolución reciente y sus principales problemáticas), a través de la consulta de fuentes secundarias y, a partir de ahí, se debía diseñar cada instrumento de recogida de información que se utilizaría para aplicar cada una de las técnicas mencionadas anteriormente (guión de entrevistas; cuestionarios estandarizados para encuesta; y cuestionario semi-estructurado para método Delphi).

Por ello, el proceso de investigación ha sido el siguiente:

1º INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y/O DOCUMENTAL
DISEÑO DE GUIONES DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD
2º ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD
DISEÑO DE CUESTIONARIO ESTANDARIZADO PARA ENCUESTA
DISEÑO CUESTIONARIO 1ª RONDA DELPHI
3º ENCUESTA A TRABAJADORES
3º MÉTODO DELPHI
DISEÑO CUESTIONARIO 2ª RONDA DELPHI
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: CONCLUSIONES PRELIMINARES
4º VALIDACIÓN
REDACCIÓN DE INFORMES DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

II. CONSULTA DE FUENTES SECUNDARIAS

1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL

1.1. DESCRIPCIÓN

La investigación bibliográfica es una actividad sistemática y planificada que consiste en la búsqueda, selección y consulta de fuentes secundarias, cuya temática está relacionada con el objeto de estudio, ya que mediante ella, se pretende obtener información útil para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

1.2. MÉTODO

Para seleccionar la información relevante se ha realizado una revisión exhaustiva de la información, procedente de diversas fuentes documentales (libros, artículos, etc.) que ha permitido conocer la situación del sector objeto de estudio y, entre otros aspectos, ha servido de punto de partida y reflexión de cara al diseño de los instrumentos de recogida de información que han sido necesarios en momentos posteriores de la investigación (cuestionarios estandarizados, guiones de entrevistas semiestructuradas, etc.).

1.3. UNIVERSO DE REFERENCIA

Para desarrollar esta técnica de investigación se ha recopilado información procedente de fuentes bibliográficas, informes estadísticos, estudios monográficos, artículos en prensa especializada, investigaciones sociológicas, económicas y tecnológicas realizadas por organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

1.4. MUESTRA

A continuación se adjunta el listado de fuentes consultadas:

PUBLICACIONES Y ESTUDIOS

- BARBA ARAGON, M. I. La evaluación de la formación: ¿un lujo o una necesidad para la empresa? Formación, competitividad y empleo. Madrid. FORCEM, págs. 123-127. 2001
- Calidad e innovación en la Formación Continua. Madrid. Fundación para la Formación Continua. 2000.
- CASAL, J. La interrelación de los tres subsistemas de formación profesional en España. Madrid. Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. 2003.
- CASTANYER, F. La formación permanente en la empresa. Barcelona. Marcombo. 1988.
- CUETO IGLESIAS, GONZALÉZ VEIGA, MATO DÍAZ. El papel de la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en la inserción laboral de los titulados de ciclos formativos: el caso de Asturias. Revista de Formación ISSN 0034-8082, Nº 341, págs. 265-266. 2006.
- Datos y cifras del curso escolar 2005 – 2006: Ministerio de Educación y Ciencia.
- DE LA TORRE PRADOS, I. La dimensión social del capital humano. Formación ocupacional y Formación Continua. Papeles de Economía Española 86: 266-279. 2000.

- DE MIGUEL DÍAZ, SAN FABIÁN MAROTO. Evaluación de la calidad de los centros y los programas de formación para el empleo. Bordón: Revista de Orientación Pedagógica ISSN 0210-5934, Vol. 55, Nº 3, págs. 447-460. 2003.
- DOMÍNGUEZ, G. La gestión de la Formación Continua. Factores e indicadores que facilitan la mejora de la calidad. Un Modelo interactivo e integrador. Actas de la Formación Continua. Madrid. Fondo Formación. 1998.
- FERRER DUFOL, J. El subsistema español de Formación Continua: un pacto social por la competitividad. Diálogo y concertación social sobre la formación en España. 2001.
- FERRER DUFOL, J. Un rápido repaso a los resultados de gestión de los acuerdos. La situación de la Formación Continua en España. Diálogo y concertación social sobre la formación en España. Octubre 2001.
- GARCÍA LÓPEZ, J. Formación permanente y cualificación de los trabajadores. Herramientas. Vol. 16, nº 70, págs. 18-27. 2003.
- GRAPPIN, J. P. Claves para la formación en la empresa. CEAC. Barcelona. Pedagogía Social. 1990.
- III Acuerdo Nacional sobre Formación Continua. Resolución de 2 de Febrero de 2001, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del III Acuerdo Nacional de Formación Continua suscrito el día 19 de Diciembre de 2000.
- Indicadores económicos, sector Turismo. Sistema de Información Turística de Asturias (SITA).
- Indicadores sociales y económicos. Datos relativos a Asturias y España. Instituto Nacional de Estadística. 2007.
- Indicadores sociales y económicos. Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA).
- Indicadores sociales y económicos. Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI).
- Informe "Educación y Formación 2010". Comisión de Comunidades Europeas.
- Informes Estadísticos sobre PYME. Directorio Central de Empresas. Instituto Nacional de Estadísticas, 2006.
- JIMÉNEZ MARTÍN, P.J, y GÓMEZ ENCINAS, V. Gestión del riesgo en las empresas de turismo activo. Educación Física y Deportes ISSN 1577-4015, Nº 75, págs. 45-49. 2004.
- KIKPATRICK, D. L. Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles. Barcelona. Gestión 2000. 1999.
- La Formación Continua ante la sociedad de la información. Madrid. FORCEM. 2000.
- La Formación Continua en Europa: una problemática común. Encuentro sobre "Políticas y prácticas de la Formación Continua en el marco europeo". Planas, J. Octubre 2001.
- La microempresa española en la sociedad de la información. Estudio pormenorizado sobre las palancas de adopción de las TIC por las microempresas españolas. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Octubre 2004.
- La orientación profesional en el contexto del aprendizaje a lo largo de toda la vida. Madrid. Instituto Nacional de Empleo, 2001.
- La pequeña y mediana empresa en el Subsistema de la Formación Continua. Boletín Estadístico de Formación Continua, n. 11, Octubre – Diciembre de 2003.
- LATIESA RODRÍGUEZ, M. Granada y el turismo. Granada. Editorial Universidad de Granada. 2000.
- Libro Blanco sobre la ecuación y la formación. Enseñar a aprender. Hacia la sociedad cognitiva. Noviembre de 1995.
- LLORENS GUMBAU, S. y GRAU GUMBAU, R. Diseño en la Formación Continua: aportaciones a un modelo teórico. Revista de Educación 323, págs. 183-200. 2000.

- MERCADO ALONSO, I. ¿Hacia un cambio de modelo turístico?: reflexiones a partir de la ecotasa. Revista de Fomento Social ISSN 0015-6043, Nº 231, págs. 469-500. 2003.
- Necesidades de formación en la empresa. Barcelona. Gestión 2000. 2001.
- PINEDA HERRERO, P. La formación en la empresa y su evaluación". Bordón: Revista de Orientación Pedagógica 52, págs. 421-438. 2000.
- PINEDA, P. Gestión de la formación en las organizaciones. Madrid. FORCEM. 2002
- SARRAMONA LOPEZ, J. La Formación Continua laboral. Madrid. Biblioteca Nueva. 2002.
- STAHL, T., NYHAN, B. y D' ALOJA, P. La organización cualificante. Eurotecnet. Bruselas. 1993.
- TUGORES OJES, M. La Formación Continua en España: un repaso a sus problemas y soluciones". Cuadernos de Economía 25, págs. 313-328. 2002.
- VIÑUELA HERNÁNDEZ, M. P. Papel de los programas de la formación ocupacional en el Principado de Asturias. Evaluación de políticas educativas. VIII Congreso Nacional de Teoría de la Educación, ISBN 84-95089-52-1, págs. 228-230. 2001.
- WADE, P. A. Cómo medir el impacto de la formación: guía práctica para cuantificar los resultados de la formación. Madrid. Centro de Estudios Ramón Areces. 1998.
- WILSON, J. B. Cómo aplicar técnicas de formación que garanticen el éxito: guía práctica para escoger los métodos de formación adecuados. Madrid. Centro de Estudios Ramón Areces. 1999.

NORMATIVA:

- Acuerdo de Bases sobre la Política de Formación Profesional; II Acuerdo Nacional de Formación Continua; Acuerdo Tripartito sobre Formación Continua.
- Corrección de error del Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua. BOE, núm. 289, de 3 de Diciembre de 2003.
- Declaración para el Diálogo Social 2004: Competitividad, empleo estable y cohesión social. Firmada por el Gobierno, CEOE, CEPYME, CCOO y UGT, el 8 de Julio de 2004.
- III Acuerdo Nacional de Formación Continua. BOE, n. 47, de 23 de Febrero de 2001.
- III Acuerdo Tripartito sobre Formación Continua. BOE, n. 40, de 15 de Febrero de 2001.
- Ley Orgánica 1/1990 de 3 de Octubre LOGSE. BOE de 4 de Octubre de 1.990.
- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de Diciembre, de Calidad de la Educación. BOE, n. 307, de 24 de Diciembre de 2002.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación. BOE, n. 106, de 4 de Mayo de 2006.
- Ley Orgánica de 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional BOE, n. 147, de 20 de Junio de 2002.
- Modificación de la ORDEN TAS/500/2004. BOE, n. 207 de 27 de Agosto de 2004.
- Orden de 14 de Octubre de 1998, BOE de 26 de Octubre de 1998, por la que se modifica la de 13 de Abril de 1994, que se desarrolla el Real Decreto 631/1993, de 3 de Mayo, por el que se regula el Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional.
- Orden TAS/2094/2005, de 17 de Junio, por la que se modifica la Orden TAS/2783/2004, de 30 de Julio. BOE, n. 156, de 1 de Julio de 2005.
- Orden TAS/2562/2005, de 28 de Julio, por la que se modifica la Orden TAS/2783/2004, de 30 de julio. BOE, n. 186, de 5 de Agosto de 2005.
- Orden TAS/2783/2004, de 30 de Julio, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas mediante contratos programa para la formación de trabajadores. BOE, n. 197, de 16 de Agosto de 2004.

- Orden TAS/500/2004, de 13 de Febrero, por la que se regula la financiación de las acciones de Formación Continua en las empresas, incluidos los Permisos Individuales de Formación.
- Programa Operativo. Fondo Social Europeo. Iniciativa Empresarial y Formación Continua. Objetivo 3 (2000-2006).
- Real Decreto 104/2003, de 25 de Septiembre, por el que se aprueba la modificación de la Relación de puestos de trabajo del personal funcionario de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua. BOE, n. 219, de 12 de Diciembre de 2003.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional Continua.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de Agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua.
- Real Decreto 15/2006, de 23 de Marzo, por el que se modifica el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Organismo Autónomo.
- Real Decreto 676/1993, de 7 de Mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional. (Vigente hasta el 27 de Marzo de 2004).
- Resolución de 14 de Enero de 1997, de la Dirección General de Trabajo y Migraciones, por la que se dispone la inscripción en el registro y posterior publicación del texto del II Acuerdo Nacional de Formación Continua.
- Resolución de 2 de Febrero de 2001, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del III Acuerdo Nacional de Formación Continua suscrito el 19 de Diciembre de 2000.

INSTITUCIONES PÚBLICAS:

❖ Fuentes Europeas:

- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP).
- Comisión Europea - Dirección General de Empresas.
- Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Observatorio Europeo del Empleo.
- Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (UAFASE).

❖ Fuentes Nacionales:

- Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE).
- Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Consejo Económico y Social de España (CES).
- Consejo Superior de Cámaras de Comercio (CSCC).
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
- Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL).
- Instituto Nacional de Empleo (INEM).
- Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Instituto Nacional de la Calidad y Evaluación (INCE).
- Ministerio de Economía y Hacienda (MINHAC).
- Ministerio de Educación y Ciencia (MEC).
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MCX).
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS).
- Observatorio Ocupacional del Instituto Nacional de Empleo.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

- Plan Nacional de I+D+I.
- Punto Nacional de Referencia sobre Cualificaciones (PNRQ).
- Red Española de I+D (Red Iris).

❖ Fuentes Regionales:

- Asturias:
 - Gobierno del Principado de Asturias
 - Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo.
 - Consejería de Economía y Administración Pública.
 - Consejería de Educación y Ciencia.
 - Consejería de Industria y Empleo.
 - Servicio Público de Empleo.
 - Consejo Económico y Social del Principado de Asturias (CES).
 - Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA).
 - Sistema de Información Turística del Principado de Asturias (SITA).

ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO:

❖ Fundaciones:

- Fundación Asturias.
- Fundación Ateneo.
- Fundación BBVA.
- Fundación Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO).
- Fundación de Nuevas Tecnologías y Cultura.
- Fundación Dorian Siglo XXI.
- Fundación Escuela de Negocios de Asturias.
- Fundación Europea de la Formación.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y del Trabajo (EFWLC).
- Fundación Formación y Empleo (FOREM).
- Fundación Lavora.
- Fundación Luis Vives.
- Fundación metal Asturias.
- Fundación Metis.
- Fundación mujeres.
- Fundación Objetivo 1.
- Fundación para el Desarrollo de la Educación y la Acción Solidaria.
- Fundación para el Desarrollo de la Formación y el Conocimiento (FUNDECON).
- Fundación para el Desarrollo de la Investigación, el Empleo y la Formación (FIEFOR).
- Fundación para el Fomento de la Economía Social (FFES).
- Fundación para la Acción Formativa y el Empleo (FAYFE).
- Fundación para la Formación Profesional.
- Fundación para la Investigación Sociológica y Desarrollo de la Formación y el Empleo (FORPLEM).
- Fundación para la Investigación y el Desarrollo de Métodos y Tecnologías Aplicadas a la Formación (FUNDEFOR).
- Fundación Premio del Conde Toreno.
- Fundación Privada para la Innovación Empresarial.
- Fundación San Telmo (CREARA).
- Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo.
- Fundación Universidad Empresas (UNIVEM).

- I+D+i Fundación Ciencia, Tecnología y Empresa.
- Instituto de Formación y Estudios Sociales (IFES).
- Instituto de Formación, Investigación, Documentación y Estudios Sociales (INFIDE).
- Servicios Integrados para el Empleo (SIPE).

❖ Asociaciones:

- Asociación de Parques Científicos y Tecnológicos de España (APTE).
- Asociación Española de Asesores Financieros y Tributarios.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Asociación Española de Dirección de Personal.
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).

ENTIDADES EMPRESARIALES Y SINDICALES VINCULADAS:

❖ Entidades empresariales:

- Fuentes Nacionales:
 - Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa (CNICE).
 - Círculo de Empresarios.
 - Confederación de Empresarios Asociación de Jóvenes Empresarios de España (CEAJE).
 - Confederación Empresarial Española de la Economía (CEPES).
 - Confederación Española de Centros de Enseñanza (CECE).
 - Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (CEACCU).
 - Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).
 - Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME).
 - Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).
 - Confederación Nacional de Polígonos Industriales (CEPE).
 - Consejo Superior de Cámaras de Comercio (CSC).
 - Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias (FEDEPE).
 - Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería - Turismo y Juego.
 - Organización de Mujeres Empresarias y Gerencia Activa (OMEGA).
- Fuentes Regionales:
 - Agrupación de Asociaciones Asturianas de Trabajo Asociado (ASATA).
 - Artesanos Profesionales de Asturias (ANPE).
 - Asociación de Centros de Empresas Públicos del Principado de Asturias (ACEPPA).
 - Asociación de Empresarios de la Comarca Asturiana de los Picos de Europa (INCATUR).
 - Asociación de Empresarios del Polígono Mora-Garay y Balagón, Gijón (ASEMGABAL).
 - Asociación de Jóvenes Empresarios (AJE).
 - Asociación de Polígonos Industriales.
 - Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Avilés.
 - Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Gijón.
 - Cámara de Comercio e Industria y Navegación de Oviedo.
 - Centro de Empresas e Innovación de Asturias (CEEI).
 - Confederación de Autónomos y Microempresas de Asturias (CONAPI).
 - Euroforo.
 - Federación Asturiana de Concejos (FACC).

- Federación Asturiana de Empresarios (FADE).
 - Federación de Autónomos de Asturias (AFAS).
 - Instituto de Fomento de Asturias.
 - Instituto de Fomento Regional de Asturias (IFR).
 - Organización de Profesionales y Autónomos (OPA).
 - Parque tecnológico de Asturias.
 - Red Asturiana de Desarrollo Rural (READER).
- Fuentes Sectoriales:
 - Agencias Unidas Servicios Asociación (AUSA).
 - Alojamientos Rurales del Oriente de Asturias (AROA).
 - Asociación Asturiana de Agroturismo de Asturias.
 - Asociación de Albergues Rurales de Asturias (ARA).
 - Asociación de Alojamientos y Actividades en la Montaña Central.
 - Asociación de Apartamentos Turísticos de Asturias (ARAS).
 - Asociación de Campings del Principado de Asturias.
 - Asociación de Empresarios Comarca Asturiana Picos de Europa (INCATUR).
 - Asociación de Empresarios de Hostelería de Asturias.
 - Asociación de Empresarios Náutico Turísticos de Asturias (AENTA).
 - Asociación de Empresas de Hostelería y Turismo del Valle de Navia.
 - Asociación de Empresas de Servicios Turísticos (AESTA).
 - Asociación de Empresas de Turismo Fluvial y Navegación en Ríos.
 - Asociación de Empresas Operadoras de Maquinas recreativas del Principado de Asturias.
 - Asociación de Hoteles Club de Calidad Casonas Asturianas.
 - Asociación de Hoteles Rurales.
 - Asociación de Turismo Activo y Albergues de Asturias (ATAYA).
 - Asociación de Turismo Rural Asturiano en Casas de Aldea (TRACA).
 - Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas (AEDAVE)
 - Asociación Empresarial de Hostelería del Principado de Asturias (AEHPA).
 - Asociación Empresarial del Recreativo del Principado de Asturias.
 - Asociación Española de Casinos de Juego.
 - Asociación Profesional de Informadores Turísticos (APIT).
 - Asociación Regional de Casas de Aldea (ARCA).
 - Federación Asturiana de Turismo Rural (FASTUR).
 - Federación de Asociaciones de Turismo Rural de Asturias.
 - Federación Española de Hostelería (FEHR).
 - Unión Empresarial de Turismo Activo del Principado de Asturias.
 - Unión hotelera del Principado de Asturias.

❖ Entidades sindicales:

- Confederación de Sindicatos Independientes de Funcionarios (CSIF).
- Confederación de Trabajadores Independientes (CTI).
- Confederación General del Trabajo (CGT).
- Confederación Nacional de Trabajo (CNT).
- Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO).
- Sindicato independiente ANPE Asturias.
- Unión General de Trabajadores (UGT).
- Unión Sindical obrera (USO).

DIARIOS OFICIALES:

❖ Fuentes Europeas:

- Boletín de la Unión Europea: Comisión Europea.

- Boletín Informativo del Parlamento Europeo "Tribuna del Parlamento Europeo".
- Diario oficial de las Comunidades Europeas.

❖ Fuentes Nacionales

- Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA).

PRENSA Y REVISTAS ESPECIALIZADAS:

❖ Prensa:

- ABC de Madrid
- Actualidad Económica
- Actualidad Empresarial
- Agencia EFE
- Agencia Europa Press
- Aquí Europa – Diario Oficial
- Cinco Días
- Diario 16
- Diario Crítico
- Diario Directo
- El Confidencial
- El Confidencial Digital
- El Correo Digital
- El Mundo
- El País Digital
- Época
- Expansión
- Hispanidad
- Hoy Digital
- Información
- La Clave
- La Estrella Digital
- La Gaceta de los Negocios
- La Mañana
- La Nueva España
- La Razón
- La Vanguardia
- Libertad Digital
- Noticias PYME
- Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Revista Internacional de Sociología
- Servimedia
- Tiempo
- Última Hora

❖ Prensa Regional:

- El Comercio
- La Nueva España
- La Voz de Asturias

❖ Revistas:

- AEDIPE
- Ahorro

- Alimarket Revista
- Alta Dirección
- AMDPress Empresa
- Analise Empresarial
- Andalucía Económica
- Andalucía Innovación
- Anuario de la Educación
- Anuario Económico y Bursátil
- Anuario Estrategia Empresarial
- APRENDER
- Asesores
- Banca Comercial
- Banca de Empresa
- Business
- Circulo de Dirigentes
- Club Master (Revista de Formación)
- Cuadernos de Pedagogía
- Derecho de los Negocios
- Dimensión
- Dirección y Progreso
- Dirigentes
- E. Sphera
- E.comm Economía, Empresas y Tecnología
- Eco
- Economía 3
- Economistas
- Economistas XXI
- E-Deusto
- Ejecutivos
- El Boletín de Empresas, Empleo y Finanzas
- El Empresario
- El Exportador
- El Gestor
- El Nuevo Lunes de la Economía y la Sociedad
- El Papel de la Empresa
- Elites
- Emprendedores
- Empresa XXI
- Empresa y Finanzas
- Empresarios
- Esic Marketing School
- Estrategia Empresarial
- Formación-Empresa
- Gestión de Negocios
- Guía Nacional de Empresas
- Harvard-Deusto Business Review
- HostelMarket
- Ideas & Negocios
- Ideas Empresariales
- Indicador Económico
- La Empresa
- La Plaza del Comercio
- Mañana Profesional
- Mujer Emprendedora
- Mundo Empresarial Europeo
- Nuestros Negocios
- Nueva Empresa
- Nueva Gestión

- Organización y Gestión Educativa
- Outsourcing
- Pymes de Compras
- REDSI
- Revista AECA
- Revista de Fomento Social
- Revista IESE
- Septem Ediciones
- Tu Negocio
- Turismo y Economía
- Vincles

DIRECTORIO DE PÁGINAS WEB:

- www.actualidadempresarial.com
- www.adade.es
- www.ader.es
- www.administracion.es
- www.arearh.com
- www.bde.es
- www.camaras.org
- www.campus-oei.org
- www.ccae.es
- www.cinterfor.org
- www.dgtransportes.org
- www.dialnet.es
- www.discapnet.es
- www.doe.uva.es
- www.educaweb.com
- www.educaweb.com
- www.ensenet.com
- www.europa.eu.int
- www.europa.int/comm/eurostat
- www.expansionyempleo.com
- www.fade.es
- www.fehr.es
- www.forcem.es
- www.forem.es
- www.fuentesestadisticas.com
- www.fundaciontripartita.org
- www.gipuzkoa.net
- www.hosteleria.org
- www.ibermutuamur.es
- www.ico.es
- www.idepa.es
- www.iet.tourspain.es
- www.ilo.org
- www.ine.es
- www.ine.es
- www.inem.es
- www.injef.com
- www.instituto-pgi.org/
- www.ipyme.org
- www.juridicas.com
- www.justoahora.com
- www.logos-net
- www.masempresa.com
- www.mcx.es

- www.mec.es
- www.mercadodetrabajo.com
- www.mtas.es
- www.princast.es
- www.rrhhmagazine.com
- www.sadei.com
- www.servicios-gi.es/elformador
- www.servijob.com
- www.sita.org
- www.sociologicus.com
- www.soyentrepreneur.com
- www.ticpyme.com
- www.todalaley.com
- www.trabajastur.com
- www.world-tourism.org
- cederul.unizar.es/revista/inicio.htm
- insight.iese.edu/es/
- observatorio.red.es
- redrural.mapya.es/web/

1.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El procedimiento para la selección de la información ha sido el siguiente:

- **Fiabilidad y credibilidad de la fuente.** La trayectoria de la fuente, así como su prestigio, experiencia y reputación académico condicionan su selección. A su vez, ha de tenerse en cuenta la exactitud y especialización en la materia.
- **Validez de la información.** Para que una fuente sea considerada válida debe proporcionar información cuya temática esté relacionada directamente con el ámbito de estudio. Así pues, es innegable su importancia, pues puede suceder que la información sea pertinente y esté actualizada, pero que por el contrario no sirva para el estudio que ocupa.
- **Calidad de la información.** Este aspecto es fundamental a la hora de seleccionar la información a tratar. Se basa en la obtención de datos completos, especializados y fiables sobre la temática abordada en la investigación, asentados siempre en la máxima calidad.
- **Idoneidad de la información.** Una vez se determinada la validez de la fuente y la calidad de la información, se analiza la idoneidad de la documentación para evaluar la pertinencia de seleccionar la información en función de su naturaleza y su tipología.
- **Precisión de la información.** Los datos consultados han de seguir un rigor científico y adecuarse plenamente a la realidad objeto de estudio. Para evaluar esta variable se contrasta y compara la información proveniente de diferentes fuentes secundarias.
- **Actualidad de los datos.** La disposición de datos actualizados resulta primordial a la hora de ofrecer una descripción fiel de la realidad objeto de estudio. Este criterio de actualidad se lleva a cabo en la medida de lo posible, disponiendo en su defecto a la información más reciente al respecto.

1.6. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

El análisis que se ha realizado es un análisis de contenido ya que el proceso seguido ha consistido en agrupar la información obtenida en bloques temáticos previamente establecidos (económico-empresarial, ocupacional y formación), para ir dando respuesta a los indicadores planteados en la investigación.

1.7. PERIODO DE REALIZACIÓN

Las tareas de investigación bibliográfica y documental se han desarrollado entre el 19/06/2007 y 30/09/2007.

III. CONSULTA DE FUENTES PRIMARIAS

La recogida de información a partir de la consulta de fuentes primarias (informadores clave; responsables de empresas pertenecientes al sector Turismo en el Principado de Asturias; y expertos vinculados al sector Turismo), el análisis de la información recabada y la estructuración de dicha información en Informes de Resultados se ha desarrollado entre el 19 de Junio y el 31 de Octubre de 2007.

1. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A INFORMADORES CLAVE

1.1. DESCRIPCIÓN

El objetivo de las Entrevistas en Profundidad ha sido recabar información acerca de la situación del sector Turismo, su evolución reciente, sus tendencias, características de la población ocupada y detección de necesidades de formación de los trabajadores y empresarios que desarrollan su actividad profesional en este ámbito.

Las ventajas del uso de esta técnica como generadora de información primaria son: la riqueza informativa, la capacidad de ofrecer el contraste o contrapunto cualitativo a los resultados obtenidos mediante la consulta de fuentes documentales o mediante procedimientos cuantitativos, además de facilitar la comprensión de estos últimos.

1.2. MÉTODO

A) MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta técnica se han realizado 15 entrevistas abiertas a personas consideradas informantes cualificados por su conocimiento y vinculación con el sector objeto de estudio. Las entrevistas se han desarrollado dentro de un marco y un contexto social dados, de forma que se ha precisado la presencia de un entrevistador (sujeto que realiza la entrevista) y de un entrevistado (informante que aporta la información requerida por el entrevistador). El entrevistador ha sido un profesional entrenado para esta tarea según instrucciones concretas.

Dentro de esta fase es necesario destacar dos momentos relevantes: la elaboración del instrumento de recogida de información, en forma de guión abierto, y el desarrollo de las entrevistas.

Instrumento de recogida de información

Para establecer un orden o secuencia se ha utilizado un guión predeterminado, integrado por preguntas abiertas, diseñado a partir de la información recabada en la fase documental e integrando los principales temas y subtemas como puntos a tratar a lo largo de la conversación.

Para obtener información detallada sobre todos los aspectos recogidos en cada uno de los tres bloques de información en los que se divide el Informe Final, el guión se ha estructurado en tres bloques. Cada bloque ha perseguido unos objetivos distintos en cuanto a obtención de información:

- Bloque 1, destinado a recopilar información acerca de la situación económico-empresarial del sector Turismo en Asturias.

- Bloque 2, a través del cual se recabó información sobre la situación ocupacional y sociolaboral del sector.
- Bloque 3, en el cual se incluían preguntas dirigidas a obtener información relativa a la situación formativa del sector objeto de estudio.

Debido a la estrecha vinculación de los entrevistados con la temática objeto de estudio, todos han contestado a las preguntas establecidas para cada uno de los bloques de contenido. No obstante, en función de los conocimientos del entrevistado sobre cada bloque, se ha profundizado en mayor o menor medida. Asimismo, los guiones han sido adaptados según el perfil del entrevistado, con la finalidad de obtener la mayor información posible.

Desarrollo de las entrevistas

Las entrevistas se han concertado en función de la disponibilidad de los informantes y se han realizado siguiendo unas normas que han favorecido el desarrollo de éstas.

En cuanto al procedimiento de recogida de información, éste ha consistido en la grabación de las entrevistas en profundidad en soporte digital. El instrumento empleado ha sido un cuestionario semiestructurado.

B) MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez recogida la información a través esta técnica, se ha realizado un análisis de discurso y de contenido con objeto de identificar unidades de sentido detallando los argumentos que respondían a los objetivos de la investigación, así como aquéllos que confirmaban, avalaban y enriquecían los resultados de la investigación.

El análisis de las entrevistas en profundidad ha perseguido un fin específico y concreto: la comprensión del mundo tal y como el propio entrevistado lo construye. Esta tarea de estudio sitúa a los investigadores en una posición de *EMIC*, es decir, el recorrido del análisis del discurso respeta la subjetividad del entrevistado y evita cualquier tipo de criterio personal y/o postura ideológica por parte del investigador.

Las tareas de análisis han comenzado con la escucha activa de la entrevista grabada y la lectura detenida del contenido transcrito. A continuación, el técnico ha iniciado el proceso de reconstrucción del corpus lingüístico para dar alcance a los objetivos establecidos.

En el análisis del discurso se han contemplado dos dimensiones, el texto y el contexto. Por ello, la contextualización de los argumentos expresados por el entrevistado ha sido de orden transversal, esto es, ha acompañado todo el proceso de estudio. El objetivo fundamental era la búsqueda y sistematización de las categorías utilizadas por el entrevistado. El recurso a las categorías ha permitido codificar toda la conversación a través de conceptos.

Una vez fijados los núcleos centrales, las categorías globales (conceptos-eventos), se ha elaborado el plan específico de análisis. Seguidamente se ha iniciado el proceso deductivo que ha consistido en:

- Segmentar la información sujeta a las categorías de interés para el estudio.
- Codificación de cada división realizada. Se han propuesto los conceptos comunes asociados a cada división. Estos conceptos, de orden más general, sugieren varias dimensiones, razón por la cual se han ido codificando las subdivisiones del texto de manera progresiva hasta lograr una completa codificación del texto. Esta categorización ha permitido efectuar dos tareas: establecer las relaciones entre las diferentes categorías (equivalencia, contradicción...); y señalar los conceptos sensibilizadores destacados por la importancia que les atribuye el entrevistado.

1.3. UNIVERSO DE REFERENCIA

- Expertos en el sector pertenecientes al mundo académico y la consultoría.
- Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública vinculados al sector Turismo en el Principado de Asturias.
- Representantes de asociaciones y organizaciones empresariales vinculadas al sector Turismo.
- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores del sector.
- Gerentes y directivos de empresas significativas del sector Turismo.
- Responsables de formación y recursos humanos de empresas del sector.
- Representantes de entidades gestoras de Formación Continua.
- Trabajadores que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas del sector.

1.4. MUESTRA

Se ha entrevistado a 15 informadores clave (ver relación nominal adjunta en Anexo II).

1.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se trata de criterios de validez muestral, seleccionando a los entrevistados con mayor capacidad para informar derivada, fundamentalmente, de su conocimiento y su experiencia en relación con el tema objeto de estudio.

1.6. GRADO DE FIABILIDAD

Esta técnica carece de fiabilidad o significación estadística, ya que los participantes son elegidos por los criterios maestros del muestreo en técnicas cualitativas.

1.7. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

Las entrevistas fueron registradas en formato digital. Este sistema ha permitido que, una vez finalizada la realización de cada una de ellas, se pudiese proceder a su transcripción con objeto de facilitar el análisis de contenido, la selección de información útil y la estructuración de la información en un Informe de Resultados.

2. ENCUESTA A TRABAJADORES DEL SECTOR TURISMO

2.1 DESCRIPCIÓN

La encuesta, como técnica de investigación, es una forma eficaz y rápida de obtener información de un gran número de individuos.

El objetivo principal para el que se ha utilizado en este estudio ha sido el de elaborar una descripción de las empresas del sector objeto de estudio, así como de la población ocupada en él. Se han destacado diversos aspectos tales como los periodos de estacionalidad existentes en el sector Turismo, los cambios producidos en los últimos años y el impacto de dichos cambios en la estructura ocupacional y en las necesidades de cualificación profesional del sector.

2.2 MÉTODO

Con carácter previo a la realización de la encuesta propiamente dicha fue necesario realizar una serie de operaciones imprescindibles que forman parte de los preliminares de la metodología cuantitativa, estas operaciones son las siguientes:

- Formulación del problema de investigación.
- Especificación de los objetivos de investigación.
- Delimitación del «universo» o «población» objeto de estudio, cálculo del tamaño de la muestra y selección del método de muestreo.
- Selección de la modalidad de encuesta, en este caso entrevista telefónica.

Posteriormente se realizaron las siguientes tareas de cara a obtener la información necesaria para cumplir los objetivos del proyecto:

- Diseño de los tres cuestionarios estandarizados correspondientes a cada subsector analizado que se han utilizado como instrumento de recogida de información. Esta tarea implicó las siguientes etapas:
 - Formulación de hipótesis: las preguntas del cuestionario implican hipótesis, es decir, responden a una necesidad en relación con los objetivos de la investigación.
 - Determinación de las variables: consistió en determinar las variables objeto de investigación, sus variables intermedias y los indicadores que permitían hacer operativas estas variables.
 - Planificación del contenido de los cuestionarios: se especificaron las preguntas que debía incluir cada cuestionario, se determinó el tipo de preguntas más adecuadas y sus opciones de respuesta; y, finalmente, se determinó el número de preguntas y su orden en el cuestionario.
 - Elaboración formal de los cuestionarios: redacción formal de las preguntas, determinación de los aspectos formales del cuestionario (identificación de la organización que desarrolla la investigación y de los fines de ésta), y de sus elementos accesorios (diseño, aspecto, etc.).
 - Juicio crítico del cuestionario (pretest): se examinó la adecuación de las preguntas o ítems a la finalidad de la investigación, su estructura y disposición. Se analizó cada ítem por separado indicando el carácter de la pregunta, su tipo,

su función en el cuestionario y si su formulación se ajustaba a las reglas que deben contemplarse en la aplicación de esta técnica de investigación.

- Trabajo de campo: la administración de los tres cuestionarios se desarrolló a través de la realización de encuestas telefónicas a trabajadores de las diferentes empresas de los subsectores de Turismo, procurando que todos los perfiles profesionales estuviesen representados.
- Clasificación, codificación de preguntas abiertas, depuración de los cuestionarios y grabación-tabulación de datos en SPSS.
- Procesamiento y análisis de datos: análisis univariable y multivariable.
- Interpretación de resultados y redacción del Informe de Resultados: esta última operación ha consistido en analizar la información recogida y, una vez estructurada y sintetizada, integrarla en un informe final.

3.3. 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.

3.4. 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

2.5 TIPO DE MUESTREO: Estratificado con afijación proporcional.

2.6 ÁMBITO GEOGRÁFICO: Principado de Asturias

2.7 CRITERIOS DE SELECCIÓN

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.

2.8 GRADO DE FIABILIDAD

- Error muestral: $\pm 5\%$
- Intervalo de confianza: 95,5%
- Varianza poblacional: $P=Q=50\%$

2.9 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

Una vez grabados los datos en la aplicación informática SPSS, se han realizado dos tipos de análisis estadísticos de los datos recogidos:

- Análisis univariable: con objeto de estudiar de forma independiente las distintas variables de interés.
- Análisis multivariable: que permite comparar conjuntamente las variables estudiadas previamente de forma individual y comprobar las relaciones existentes entre ellas.

2.10 MÉTODO Y PORCENTAJE DE SUPERVISIÓN

El método de supervisión consistió en la realización de comprobaciones aleatorias por parte del coordinador del trabajo de campo al 15% de las encuestas. Tras la selección aleatoria de la empresa encuestada, el coordinador realizaba una llamada telefónica al centro de trabajo para verificar si la entrevista se realizó y en qué condiciones. Así mismo, durante la conversación telefónica el coordinador hacía preguntas de control para verificar la realización efectiva de la totalidad de la encuesta.

3. MÉTODO DELPHI DE CONSULTA A EXPERTOS

3.1 DESCRIPCIÓN

El método Delphi consiste en la utilización sistemática de un juicio intuitivo de un grupo de expertos en la materia a tratar. Es una particular técnica de grupos, pues los participantes no llegan a estar en ningún momento en contacto, con el fin de evitar los efectos de los «líderes».

Consiste en la colaboración simultánea de varios profesionales, expertos o personas significativas en relación con la temática que es objeto de estudio, mediante la cumplimentación de los cuestionarios que reciben en sucesivas rondas (en este caso dos rondas).

El objetivo de la utilización del MÉTODO DELPHI en el marco del diseño metodológico de esta investigación es conocer la situación del sector Turismo en el Principado de Asturias, así como sus previsiones de evolución a corto y medio plazo.

Este método presenta varias características fundamentales:

- Anonimato
- Interacción y retroalimentación controlada
- Respuesta del grupo en forma estadística

Con ésta técnica se pretende extraer y maximizar las ventajas que presentan los métodos basados en grupos de expertos y minimizar sus inconvenientes. Para ello, se aprovecha la sinergia del debate en el grupo y se eliminan las interacciones sociales indeseables, que existen dentro de todo grupo. De esta forma, se pretende obtener un consenso lo más fiable posible del grupo de expertos.

3.2 MÉTODO

A) MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

El procedimiento de recogida de información ha consistido en enviar dos cuestionarios semiestructurados a través de correo electrónico, los cuales han sido cumplimentados y devueltos por cada uno de los participantes. Este proceso se ha desarrollado de forma individual y autónoma, con el objetivo de garantizar el anonimato y evitar que ningún miembro sea influido por la opinión de otro experto.

En cuanto al proceso de desarrollo de la técnica, en ella han participado expertos conocedores y/o relacionados con el ámbito de estudio. Se han realizado 2 rondas de consulta a dos paneles de temática diferenciada, con la finalidad de recabar información sobre el sector objeto de estudio. Los paneles fueron los siguientes:

- Panel 1: Previsión de evolución de la estructura ocupacional.
- Panel 2: Previsión de evolución de la oferta/demanda formativa en el sector.

B) MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recogida ha sido analizada con el objeto de realizar una síntesis y selección de un conjunto de eventos previsibles. Los datos que se han obtenido han sido tratados de forma mixta, es decir, con técnicas de tipo cuantitativo y cualitativo.

Para el estudio cualitativo se ha empleado la noción de mapas conceptuales. La información procedente de las preguntas abiertas ha sido codificada para la recreación de los mapas conceptuales en relación con las variables de interés. El establecimiento de correlaciones entre los diferentes mapas conceptuales resultantes ha ofrecido los resultados finales. La estructuración de la información reportada ha sido el paso previo a la redacción del documento final.

Por su parte, el análisis cuantitativo ha consistido en el recuento de coincidencias como dato en el que apoya la existencia de consenso entre los expertos consultados.

3.3 UNIVERSO DE REFERENCIA

- Expertos vinculados al sector Turismo que colaboren en publicaciones o hayan publicado libros cuya temática esté relacionada con el ámbito objeto de estudio.
- Profesionales pertenecientes al ámbito de la Universidad (profesores, catedráticos, investigadores, doctores, etc....) y vinculados al sector.
- Representantes de organizaciones empresariales.
- Representantes de entidades sindicales.
- Representantes de empresas significativas del sector.

3.4 MUESTRA

Se han seleccionado a 8 expertos que han integrado la muestra global (3 de ellos han participado en los dos paneles configurados, aportando información tanto de la estructura ocupacional del sector Turismo en Asturias, como de la oferta/demanda formativa). Teniendo de esta forma 11 aportaciones de expertos (ver relación nominal adjunta en Anexo II).

3.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se han seleccionado personas que pudiesen aportar información desde distintos puntos de vista, evitando que todos los participantes procediesen del mismo contexto de referencia.

El método para seleccionar a los integrantes de la muestra responde a los fundamentos del muestreo intencional, o estratégico. Con ello se pretendía seleccionar a informantes cualificados en función de los siguientes criterios:

- ⇒ La trayectoria profesional
- ⇒ La realización de investigaciones acerca del sector
- ⇒ La pertenencia a entidades vinculadas directamente al sector
- ⇒ El desempeño de cargos de responsabilidad
- ⇒ Etc.

Por tanto, se trata de criterios de validez muestral, seleccionando a los entrevistados con mayor capacidad para informar derivada, fundamentalmente, de su conocimiento y su experiencia en relación con el tema que es objeto de estudio.

3.6 GRADO DE FIABILIDAD

Esta técnica carece de fiabilidad o significación estadística, ya que los participantes son elegidos por los criterios maestros del muestreo en técnicas cualitativas.

3.7 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el desarrollo de esta investigación se ha realizado un Delphi de dos rondas:

PRIMERA RONDA:

Envío del primer cuestionario: se envió un cuestionario cuyo objetivo era presentar el problema objeto de investigación y pedir a los expertos que estableciesen cuáles son los eventos y tendencias más importantes que van a suceder en el futuro referente al área de estudio.

Cada persona completó este primer cuestionario de forma anónima y lo remitió al coordinador de la investigación para que se procediese a su análisis y síntesis de manera que se obtuviese un conjunto de eventos definidos de modo claro y conciso. Este conjunto de eventos constituyó el contenido del cuestionario de la segunda circulación.

SEGUNDA RONDA:

Envío del segundo cuestionario: el objetivo de esta segunda ronda ha sido que los integrantes del panel se reafirmasen en su previsión anterior, o modificasen sus previsiones en función de las aportaciones realizadas por el resto del panel (que son conocidas por ellos en el momento en que reciben el segundo cuestionario).

Cuando el moderador recibe las respuestas, realiza de nuevo el análisis y organiza las previsiones y argumentos de los expertos en torno a diferentes áreas temáticas con objeto de redactar el Informe de Resultados.

4. VALIDACIÓN DE RESULTADOS PRELIMINARES

4.1 DESCRIPCIÓN

La validación se ha realizado con la finalidad de someter al juicio de los integrantes de un grupo de profesionales vinculados con el sector, las conclusiones y propuestas que habían sido definidas a partir del análisis integrador de los resultados obtenidos a través de cada una de las diferentes técnicas de recogida de información aplicadas, con el objetivo de conocer sus valoraciones y poner a prueba la validez de los resultados.

4.2 MÉTODO

Una vez finalizada la fase de análisis de la información recogida a través de las distintas técnicas contempladas en el marco metodológico de esta acción de investigación de carácter sectorial, los principales resultados de la investigación fueron enviados por correo electrónico a un grupo de expertos que integraron el grupo de validación.

Previamente al envío del Informe Preliminar que contenía los principales resultados obtenidos en la investigación, se contactó con las personas vinculadas al sector, a las que se informó sobre la finalidad de este grupo de validación y se les invitó a participar.

Las conclusiones incluidas en el Informe enviado a los integrantes del grupo de validación se organizaron en los tres bloques de contenido en los que a su vez, se estructura el Informe Final, con el objetivo de validar los resultados hallados con las técnicas de investigación previamente aplicadas.

4.3 UNIVERSO DE REFERENCIA

Los integrantes del grupo de validación han sido seleccionados entre los representantes de los siguientes colectivos:

- Expertos en el sector pertenecientes al mundo académico y la consultoría.
- Representantes de asociaciones y organizaciones empresariales o vinculados con ellos y el sector Turismo.
- Representantes de entidades sindicales y de los trabajadores del sector.
- Gerentes y directivos de empresas significativas del sector Turismo.
- Responsables de formación y recursos humanos de empresas del sector.
- Representantes de entidades gestoras de Formación Continua.

4.4 MUESTRA

Seis expertos de los colectivos mencionados en líneas superiores (ver relación nominal adjunta en Anexo II).

4.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se trata de criterios de validez muestral, seleccionando a personas (profesionales, cargos de responsabilidad, representantes de entidades, etc.) con la mayor capacidad para informar derivada, fundamentalmente, de su conocimiento y su experiencia en relación con el tema que es objeto de estudio.

4.6 GRADO DE FIABILIDAD

Esta técnica carece de fiabilidad o significación estadística, ya que los participantes son elegidos por los criterios maestros del muestreo en técnicas cualitativas.

4.7 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

Se ha realizado un análisis de contenido de naturaleza cualitativa a las aportaciones del grupo de validación.

ANEXO I:

**INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE
INFORMACIÓN**

Guión I: Situación económica-empresarial

1. El sector Turismo en Asturias, ¿ha estado sometido a cambios en los últimos años?
2. ¿Se han desarrollado nuevos tipos de turismo en la región?
3. ¿Qué actividad turística está teniendo un mayor desarrollo en la región y qué efectos ejerce en el sector?
4. Según la evolución que está teniendo el turismo en Asturias, ¿Qué cambios más importantes diría que se están produciendo en el tejido empresarial del sector (composición de las empresas, tipos de empresas, creación/destrucción de tejido empresarial, nuevas demandas...)?
5. ¿Han surgido nuevas fórmulas de comercialización turística en los últimos años en las empresas del sector?
6. ¿Se están incorporando nuevas tecnologías en las empresas del sector?
7. ¿Qué repercusiones está teniendo la introducción de nuevas tecnologías?
8. ¿En qué áreas dentro de las empresas tienen mayor repercusión?

Guión II: Situación ocupacional

1. La evolución que experimenta la actividad turística en la región, está teniendo repercusiones en las empresas que, de manera directa, incide en sus trabajadores ¿Qué impactos más importantes podría señalar que tiene la evolución del turismo en Asturias sobre los trabajadores de las empresas del sector?
2. ¿Se han visto afectadas las funciones o tareas que desempeñan los diferentes perfiles profesionales de estas empresas como consecuencia de la evolución del sector?
3. ¿Qué tareas o funciones considera que se han visto afectadas o se verán afectadas en mayor medida?
4. ¿Podría valorar qué ocupaciones específicas del sector se han visto o se verán afectadas en mayor medida a medio plazo por la evolución y los cambios que tienen lugar en el sector en la región?
5. ¿Qué tendencias o previsiones podría hacer sobre el sector en cuanto a las ocupaciones existentes?
6. ¿Podría hablar de la aparición de nuevas ocupaciones o desaparición de ocupaciones previamente existentes?
7. ¿Qué tipo de ocupaciones tienden a desaparecer? ¿De qué subsectores?

Guión III: Situación Formativa

- 1.** La evolución del sector ¿ejerce una influencia sobre las necesidades formativas de los profesionales que desarrollan su actividad en las empresas que lo integran?
- 2.** ¿Considera que actualmente los trabajadores del sector tienen un nivel de cualificación adecuado para hacer frente a posibles cambios o a la evolución natural del mercado?
- 3.** ¿Qué aspectos considera que habría que cambiar para mejorar o aumentar la formación de los trabajadores del sector? ¿habría que incidir en mayor medida sobre la oferta? ¿y sobre la demanda?
- 4.** ¿Podría afirmar que existe una concienciación entre los trabajadores y empresarios sobre la importancia y beneficios del reciclaje profesional en este sector?
- 5.** ¿Podría afirmar que actualmente existe una oferta de formación suficiente para los profesionales del sector? Si es que sí, ¿Cómo describiría la oferta formativa para el sector? Si es que no, ¿qué carencia podría destacar que tiene la oferta formativa en este sector?
- 6.** ¿Qué necesidades de formación considera que no están cubiertas? ¿en qué áreas?
- 7.** ¿En qué áreas formativas considera que los profesionales del sector están más formados?
- 8.** ¿Qué factores considera que inciden en la falta de reciclaje profesional en este sector (barreras de acceso)? ¿de qué manera se podría solucionar esa situación?
- 9.** ¿Considera que debe incidirse en mayor medida sobre la formación impartida por entidades públicas o por entidades privadas?
- 10.** ¿Podría establecer una relación causa-efecto entre la evolución y modificaciones del sector Turismo en Asturias y las necesidades formativas de los trabajadores que desarrollan su actividad en estas empresas?
- 11.** ¿Podría decirme qué contenidos formativos cree que debería tener la formación para los profesionales de este sector con la finalidad de adecuarse a los cambios del mercado?
- 12.** Si tuviera que diseñar la formación para estos trabajadores, ¿Qué itinerarios formativos diseñaría?

CUESTIONARIO ESTANDARIZADO – SONDEO TELEFÓNICO

1.- Cuestionario para trabajadores del sector Hostelería en Asturias

INTRODUCCIÓN: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES, mi nombre es..., llamo de ARI, una consultora especializada en estudios de mercado. Estamos realizando un estudio sobre el sector turismo en la región de Asturias financiado por el Fondo Social Europeo y la Dirección General de Formación Profesional del Principado de Asturias. Su empresa ha sido seleccionada como empresa representativa del sector. Con este estudio se pretende conocer la situación actual, la problemática y la evolución previsible de este sector tan importante en la economía de la región. Si me lo permite, voy a realizarle unas preguntas, sólo serán 5 minutos. También le indico que sus respuestas son anónimas y están protegidas por la Ley 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal.

ENTREVISTADOR/A: Por favor, rodee con un círculo el número situado a la izquierda de cada una de las respuestas que conteste el/la entrevistado/a

BLOQUE I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

P.1 De los siguientes, dígame en qué tipo de establecimiento desarrolla su actividad:

1	Hotel	(PASAR A P.2)	
2	Hostal/Pensión	(PASAR A P.2)	
3	Motel	(PASAR A P.2)	
4	Camping	(PASAR A P.3)	
5	Apartamento turístico	(PASAR A P.3)	
6	Restaurante	(PASAR A P.4)	
7	Cafetería	(PASAR A P.5)	
8	Bar	(PASAR A P.6)	
9	Comedor colectivo	(PASAR A P.6)	
10	Albergues juveniles y refugios de montaña	(PASAR A P.6)	
11	Otros alojamientos turísticos, ¿cuál?	(PASAR A P.6)	(PASAR A P.6)
0	NS/NC	CUESTIONARIO NO VÁLIDO	

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 1, 2 Y 3 EN P.1

P.2 ¿A qué categoría pertenece el establecimiento?

1	1 estrella	3	3 estrellas	5	5 estrellas
2	2 estrellas	4	4 estrellas	0	NS/NC

PASAR A P.6

SÓLO PARA LOS QUE HAN MARCADO 4 Y 5 EN P.1

P.3 ¿A qué categoría pertenece el establecimiento?

1	Lujo	3	2ª	0	NS/NC
2	1ª	4	3ª		

PASAR A P.6

SÓLO PARA LOS QUE HAN MARCADO 6 EN P.1

P.4 ¿A qué categoría pertenece el establecimiento?

1	1 tenedor	4	4 tenedores
2	2 tenedores	5	5 tenedores
3	3 tenedores	0	NS/NC

PASAR A P.6

SÓLO PARA LOS QUE HAN MARCADO 7 EN P.1

P.5 ¿A qué categoría pertenece el establecimiento?

1	1 taza	3	3 tazas
2	2 tazas	0	NS/NC

PASAR A P.6

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P. 6 ¿Cuántas personas trabajan en el establecimiento incluido usted?

1	1 trabajador/a	4	50 o más
2	2-9 trabajadores/as	0	NS/NC
3	10-49 trabajadores		

P.7 ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa?

1	Menos de 1 año	4	De 6 a 10 años
2	De 1 a 2 años	5	Más de 10 años
3	De 3 a 5 años	0	NS/NC

SÓLO PARA HOTELES, HOSTALES/PENSIONES Y MOTELES

P.8 ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

1	Director/Gerente
2	Jefe de administración
3	Administrativo
4	Contable
5	Director de Recursos Humanos
6	Técnico de Recursos Humanos
7	Director de Comercial y Marketing
8	Comercial
9	Técnico de Marketing
10	Relaciones Públicas
11	Jefe de recepción
12	Recepcionista
13	Conserje
14	Portero
15	Botones
16	Jefe de cocina
17	Jefe de catering
18	Cocinero
19	Repostero
20	Jefe de restaurante en sala
21	Camarero
22	Barman
23	Sumiller
24	Encargado de economato
25	Ayudante de economato
26	Gobernanta/e
27	Camarero/a de piso
28	Personal de limpieza
29	Encargado de mantenimiento y servicios
30	Especialista de mantenimiento y servicios
31	Animador turístico
32	Monitor-cuidador
33	Socorrista
34	Encargado de tienda
35	Dependiente
36	Peluquero
37	Esteticista
38	Fisioterapeuta
39	Masajista
40	Otra, ¿cuál? _____

SÓLO PARA RESTAURANTES Y BARES

P.9 ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

1	Director/Gerente
2	Jefe de administración
3	Administrativo
4	Contable
5	Director de Recursos Humanos
6	Técnico de Recursos Humanos

7	Director de Comercial y Marketing
8	Comercial
9	Técnico de Marketing
10	Relaciones Públicas
11	Jefe de recepción
12	Recepcionista
13	Conserje
14	Portero
15	Jefe de cocina
16	Jefe de catering
17	Cocinero
18	Repostero
19	Jefe de restaurante en sala
20	Camarero
21	Barman
22	Sumiller
23	Encargado de economato
24	Ayudante de economato
25	Animador turístico
26	Otra, ¿cuál? _____

SÓLO PARA CAMPINGS

P.10 ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

1	Director/Gerente
2	Jefe de administración
3	Administrativo
4	Contable
5	Director de Recursos Humanos
6	Técnico de Recursos Humanos
7	Director de Comercial y Marketing
8	Comercial
9	Técnico de Marketing
10	Relaciones Públicas
11	Recepcionista
12	Conserje
13	Portero
14	Jefe de cocina
15	Cocinero
16	Repostero
17	Jefe de restaurante en sala
18	Camarero
19	Barman
20	Encargado de economato
21	Ayudante de economato
22	Animador turístico
23	Encargado de tienda
24	Dependiente
25	Encargado de mantenimiento y servicios
26	Especialista de mantenimiento y servicios
27	Personal de limpieza
28	Monitor-cuidador
29	Otra, ¿cuál? _____

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

BLOQUE II: TRANSFORMACIONES DEL SECTOR

P.11. De los siguientes tipos de turismo ¿cuáles están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Turismo rural
2	Turismo de aventura
3	Turismo deportivo
4	Turismo cultural
5	Turismo de tercera edad
7	Turismo gastronómico
8	Otros ¿Cuál? _____
0	NS/NC

P.12. En su opinión, ¿qué cambios están teniendo lugar en el sector turismo en Asturias? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Cambios en los servicios y productos que ofrecen las empresas (PASAR A P.13)
2	Cambios en el tipo de turista y sus preferencias (PASAR A P.14)
3	Cambios en las infraestructuras turísticas (PASAR A P.16)
4	Cambios en la legislación que afecta el sector (PASAR A P.15)
5	No se ha producido ningún cambio (PASAR A P.16)
6	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 1 EN P.12

P.13. Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando o afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con la oferta:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Diversificación de la oferta turística		
2	Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)		
3	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

PASAR A P.16

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 2 EN P.12

P.14 Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando o afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con el turista y sus preferencias:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Mayor poder adquisitivo del turista		
2	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros		
3	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)		
4	Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido		
	Aumento del tiempo libre		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

PASAR A P.16

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 4 EN P.12

P.15 Diga qué aspectos relacionados con esos cambios que ha mencionado están influyendo en mayor medida en su actividad y si está afectando o afectará a las tareas que desarrolla en su ocupación concreta. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con la normativa:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Aplicación de la ley antitabaco		
2	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales		
3	E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias.		
4	Planes de excelencia turística regionales		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

PASAR A P.16

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.16. Señale las transformaciones más importantes que considera que se están produciendo en el sector de la "Hostelería" en Asturias (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Aumento del número de hoteles de alta categoría
2	Aparición de urbanizaciones ligadas al golf
3	Aumento del número de reservas on line
4	Aumento del número de plazas hoteleras

5	Incorporación de herramientas tecnológicas a la actividad de la empresa
6	Predominio del turismo de residencia
7	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

P.17. Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo.

1	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto (PASAR A P18)
2	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto (PASAR A P19)
3	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre (PASAR A P.20)
4	NS/NC

SÓLO PARA LOS QUE HAN RESPONDIDO 1 EN P.17

P.18. ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?

1	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (falta de personal)
2	Mi ocupación es nueva y se está desarrollando
3	Evolución del mercado (mucha demanda, llegada de clientes)
4	Otros ¿cuáles? _____
5	NS/NC

PASAR A P.20

SÓLO PARA LOS QUE HAN RESPONDIDO 2 EN P.17

P.19 ¿A que cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?

1	Mi ocupación tiende a desaparecer y cada vez me demandan menos tareas.
2	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (aumento de plantilla, hay menos trabajo para hacer)
3	Evolución del mercado (demanda reducida, poca clientela)
4	Otros ¿cuáles? _____
5	NS/NC

PASAR A P.20

BLOQUE III. ANÁLISIS FORMATIVO

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE JEFE DE RECEPCIÓN

P.20. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

JEFE DE RECEPCIÓN		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Gestión hotelera		
Turismo-servicios especializados		
Hostelería-recepción		
Atención al cliente		
Técnicas de venta y marketing		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Idiomas: francés		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		

Gestión económico-financiera del departamento		
Planificación y gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE RECEPCIONISTA

P.21. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

RECEPCIONISTA		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Hostelería-recepción		
Atención al cliente		
Atención telefónica		
Técnicas de venta y marketing		
Contabilidad básica		
Formalización y cobro del servicio prestado		
Comunicación comercial		
Gestión del tiempo		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Idiomas: francés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Informática: programas de gestión de reservas		
Bases de datos		
Ofimática: Internet-intranet y navegadores		
Informática: programas de facturación		
Otra ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE BOTONES

P.22. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

BOTONES		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Hostelería-recepción		
Atención al cliente		
Comunicación comercial		
Gestión del tiempo		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		

Idiomas: inglés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE JEFE DE COCINA/JEFE DE CATERING

P.23. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

JEFE DE COCINA Y JEFE DE CATERING		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Alimentación y dietética		
Diseño de menús y cartas		
Sistemas de aprovisionamiento		
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		
Técnicas de limpieza de alimentos		
Técnicas de preparación de buffet		
Técnicas de presentación y decoración de platos		
Terminología culinaria		
Cocina regional, nacional, internacional y creativa		
Banquetes		
Seguridad alimentaria: manipulación y control		
Técnicas de transporte de alimentos		
Técnicas de emplatado y montaje		
Gestión del tiempo		
Gestión comercial		
Gestión de inventarios		
Calidad		
Contabilidad básica		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: francés		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		
Gestión económico-financiera del departamento		
Planificación y gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Gestión informatizada de compras		
Gestión informatizada del almacén		

Otras ¿cuáles?		
----------------	--	--

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE COCINERO

P.24. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

COCINERO		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Alimentación y dietética		
Diseño de menús y cartas		
Sistemas de aprovisionamiento		
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		
Técnicas de limpieza de alimentos		
Técnicas de preparación de buffet		
Técnicas de presentación y decoración de platos		
Terminología culinaria		
Cocina regional, nacional, internacional y creativa		
Redes de comunicaciones: TPV's para hostelería		
Seguridad alimentaria: manipulación y control		
Gestión del tiempo		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: francés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE JEFE DE RESTAURANTE EN SALA

P.25. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

JEFE DE RESTAURANTE EN SALA		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Disposición y características de un comedor		
Técnicas de decoración en sala/comedor		
Sistemas de aprovisionamiento		
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		
Técnicas de preparación de buffet		
Redes de comunicaciones: TPV's para hostelería		
Maridaje entre vinos y platos		
Banquetes		
Seguridad alimentaria: manipulación y control		
Calidad		
Contabilidad básica		
Facturación y cobro del servicio prestado		
Técnicas del control de existencias		

Atención al cliente		
Técnicas de protocolo		
Hostelería: servicio de comidas y bebidas		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: francés		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		
Gestión económico-financiera del departamento		
Planificación y gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Gestión informatizada de compras		
Gestión informatizada de almacén		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE CAMARERO

P.26. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

CAMARERO		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Técnicas de decoración en sala/comedor		
Sistemas de aprovisionamiento		
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		
Técnicas de preparación de buffet		
Maridaje entre vinos y platos		
Redes de comunicaciones: TPV's para hostelería		
Seguridad alimentaria: manipulación y control		
Hostelería: servicio de comidas y bebidas		
Gestión del tiempo		
Calidad		
Facturación y cobro del servicio prestado		
Técnicas del control de existencias		
Atención al cliente		
Técnicas de protocolo		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE BARMAN

P.27. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

BARMAN		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Sistemas de aprovisionamiento		
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		
Seguridad alimentaria: manipulación y control		
Hostelería: servicio de comidas y bebidas		
Gestión del tiempo		
Calidad		
Facturación y cobro del servicio prestado		
Técnicas del control de existencias		
Atención al cliente		
Técnicas de protocolo		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE SUMILLER

P.28. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

SUMILLER		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Gestión comercial		
Técnicas de venta		
Conocimiento del producto		
Sistemas de aprovisionamiento		
Sistemas y proceso de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas		
Maridaje entre vinos y platos		
Seguridad alimentaria: manipulación y control		
Hostelería: servicio de comidas y bebidas		
Gestión del tiempo		
Calidad		
Facturación y cobro del servicio prestado		
Técnicas del control de existencias		
Atención al cliente		
Técnicas de protocolo		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: francés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE GOBERNANTA

P.29. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

GOBERNANTA		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Turismo-servicios especializados		
Conocimientos del sector		
Hostelería: atención en pisos		
Protocolo y atención al cliente		
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos		
Control y gestión de stocks		
Decoración		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		
Gestión económico-financiera del departamento		
Planificación y gestión del tiempo		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Gestión logística informatizada		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.32

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE CAMARERA DE PISOS

P.30. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

CAMARERA DE PISOS		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Conocimientos del sector		
Hostelería: atención en pisos		
Protocolo y atención al cliente		
Servicios de limpieza y tratamiento de residuos urbanos		
Tratamiento de lavado y conservación de los textiles		
Técnicas de limpieza y tratamiento de materiales y superficies		
Características de los tejidos		
Técnicas de planchado		
Maquinaria específica		
Gestión de stocks		
Decoración		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Gestión del tiempo		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		

Otras ¿cuáles?		
----------------	--	--

PASAR A P.32

PARA EL RESTO DE OCUPACIONES

P.31. Dígame en qué áreas ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

PARA EL RESTO DE OCUPACIONES			
		HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
1	Específicas de su actividad		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
2	Idiomas		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
3	Nuevas Tecnologías		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
4	Otras ¿cuáles?		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
0	NS/NC		

PASAR A P.32

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.32. Indique si conoce y/o ha participado en las siguientes modalidades de Formación Continua financiados por el Fondo Social Europeo y el INEM:

		¿CONOCE?			¿HA PARTICIPADO?		
1	Sistema de Bonificaciones	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC
2	Contratos programa	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC

SÓLO PARA QUIENES HAYAN SEÑALADO "SÍ HA PARTICIPADO" EN LA P.32

P.33 ¿A qué ha respondido esa formación?

1	Lo he solicitado
2	He detectado que tenía esa necesidad
3	He tenido información del curso y me ha parecido interesante
4	Responde a una necesidad de mi sector de actividad
5	A otros motivos, ¿cuáles?
0	NS/NC

P.34 De los aspectos que le mencionaré a continuación, ¿cuáles han mejorado como consecuencia de su participación en formación? (Respuesta múltiple. 3 Máximo)

1	Mayor rendimiento en el trabajo
2	Estabilidad en el puesto de trabajo
3	Posibilidad de promoción a puestos de mayor responsabilidad
4	Mejora en la calidad del servicio y en la atención al cliente
5	Mejora del clima laboral
6	Aumento de los beneficios de la empresa
7	Otros aspectos, ¿cuáles? _____
0	NS/NC

P.35 Valore en una escala de 1 a 4 los aspectos que le voy a enumerar relativos a la calidad de los cursos de Formación Continua en los que ha participado:

1: Muy Deficiente	2: Deficiente	3: Adecuada	4: Excelente	O: NS/NC
-------------------	---------------	-------------	--------------	----------

ASPECTOS A VALORAR	VALORACIÓN				
Contenido de los cursos	1	2	3	4	0
Capacidad docente del profesorado	1	2	3	4	0
Calidad del material didáctico	1	2	3	4	0
Clases prácticas	1	2	3	4	0
Clases teóricas	1	2	3	4	0
Fechas	1	2	3	4	0
Horarios	1	2	3	4	0
Número de alumnos	1	2	3	4	0
Métodos de evaluación	1	2	3	4	0
Instalaciones donde se celebran los cursos	1	2	3	4	0
Recursos materiales disponibles	1	2	3	4	0
Recursos humanos disponibles	1	2	3	4	0
VALORACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD DE LOS CURSOS	1	2	3	4	0

SÓLO PARA QUIENES HAYAN SEÑALADO “NO HA PARTICIPADO” EN P.32

P.36 ¿Por qué no ha participado en cursos de Formación Continua?

1	La empresa dispone de un plan de formación propio
2	El horario de los cursos coincide con la jornada laboral
3	No se ofrecen cursos adecuados a las necesidades de reciclaje profesional
4	Dispongo de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo
5	Los cursos no tienen utilidad práctica
6	Los temas que tratan no son de actualidad
7	La calidad de los cursos de Formación Continua es baja
8	No tenía información suficiente sobre los cursos
0	NS/NC

P.37 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?

1	SI (PASAR A P.38)
2	NO (PASAR A P.39)
0	NS/NC (PASAR A P.39)

P.38 ¿De qué modo?

1	Organizando cursos de formación para los trabajadores de la empresa	SI	NO
2	Cediendo parte del horario laboral para la realización de formación	SI	NO
3	Ofreciendo la posibilidad de flexibilizar el horario laboral para compatibilizarlo con la realización de formación	SI	NO
4	Cediendo parte de las instalaciones para la realización de cursos	SI	NO
5	Informando sobre cursos de formación	SI	NO
6	En la empresa existe un plan de carrera para los trabajadores	SI	NO
7	Otros, ¿cuál?	SI	NO
0	NS/NC	SI	NO

P. 39. De los siguientes colectivos de trabajadores prioritarios, dígame en su opinión cuáles presentan mayores necesidades formativas. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

1	Trabajadores de PYMES
2	Mujeres
3	Personas con discapacidad
4	Mayores de 45 años
5	Trabajadores no cualificados o con baja cualificación
6	Ninguno de ellos presenta mayores necesidades formativas que el resto
0	NS/NC

BLOQUE IV: EMPLEO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

P.40 ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa?

1	Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	SI	NO
2	Intranet	SI	NO
3	Página web corporativa	SI	NO

4	Ordenador de mano para registro de comandas	SI	NO
5	Tecnología específica aplicada a la cocina	SI	NO
6	Tecnología específica aplicada al mantenimiento y/o limpieza de las instalaciones	SI	NO
7	Tecnología específica aplicada a servicios de salud y belleza	SI	NO
8	Tecnología específica aplicada a servicios deportivos	SI	NO
9	Tecnología específica aplicada a servicios de entretenimiento (últimos videojuegos, karaokes, etc.)	SI	NO
10	Otras, ¿cuáles?	SI	NO
11	Ninguna (PASAR A P.43)	SI	NO
0	NS/NC	SI	NO

P.41 ¿Qué uso se les está dando? (Respuesta múltiple)

1	Administrativo	5	Productivo (productos -comidas- y servicios)
2	Contable	6	Mantenimiento
3	Publicitario	7	Otras aplicaciones, ¿cuáles? _____
4	Comercial	0	NS/NC

P.42 ¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? (Respuesta múltiple. Marque como máximo 2)

1	Mejora y agilización del servicio al cliente
2	Facilitación de la contabilidad
3	Cuidado/conservación de los productos comercializados por la empresa
4	Aumento de la demanda
5	Mayor calidad en la oferta
6	Reducción de costes en la empresa
7	Aumento de beneficios para la empresa
8	No ha tenido ningún tipo de repercusión
9	Otros, ¿cuál?
0	NS/NC

BLOQUE V: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Para finalizar, por favor contésteme a las siguientes preguntas de clasificación estadística. Le recuerdo que este cuestionario es totalmente anónimo y sus datos están protegidos por la Ley orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

P.43 Sexo

1	Varón
2	Mujer

P.44 ¿Qué edad tiene?

1	Menos de 18 años
2	Entre 18 y 30 años
3	Entre 30 y 45 años
4	Más de 45 años
0	NS/NC

P.45 ¿Cuál es su nivel de estudios?

1	Estudios primarios no concluidos
2	Certificado escolar
3	Graduado escolar
4	Bachillerato, BUP o ESO
5	Formación Profesional de grado medio o superior
6	Diplomatura
7	Licenciatura
8	Otro, ¿cuál? _____
0	NS/NC

P.46 ¿Qué tipo de jornada laboral tiene?

1	Jornada a tiempo parcial
2	Menos de 40 horas semanales
3	Entre 40 y 45 horas semanales
4	Más de 45 horas semanales
0	NS/NC

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DE CONTROL	
NOMBRE EMPRESA	
DOMICILIO	
LOCALIDAD	
PROVINCIA	
C.P.	
TELÉFONO	
FAX	
E-MAIL	

2.- Cuestionario para trabajadores del sector de Agencias de viajes en Asturias

INTRODUCCIÓN: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES, mi nombre es..., llamo de ARI, una consultora especializada en estudios de mercado. Estamos realizando un estudio sobre el sector turismo en la región de Asturias financiado por el Fondo Social Europeo y la Dirección General de Formación Profesional del Principado de Asturias. Su empresa ha sido seleccionada como empresa representativa del sector. Con este estudio se pretende conocer la situación actual, la problemática y la evolución previsible de este sector tan importante en la economía de la región. Si me lo permite, voy a realizarle unas preguntas, sólo serán 5 minutos. También le indico que sus respuestas son anónimas y están protegidas por la Ley 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal.

ENTREVISTADOR/A: Por favor, rodee con un círculo el número situado a la izquierda de cada una de las respuestas que conteste el/la entrevistado/a

BLOQUE I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

P.1. ¿Cuál es la actividad principal del establecimiento?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | Operadores turísticos |
| 2 | Agencias de viajes |
| 3 | Otras actividades de apoyo turístico |
| 0 | NS/NC CUESTIONARIO NO VÁLIDO |

P.2 ¿Cuántos trabajadores existen en el establecimiento incluido usted?

- | | | | |
|---|---------------------|---|----------|
| 1 | 1 trabajador/a | 4 | 50 o más |
| 2 | 2-9 trabajadores/as | 0 | NS/NC |
| 3 | 10-49 trabajadores | | |

P.3 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

- | | | | |
|---|----------------|---|----------------|
| 1 | Menos de 1 año | 4 | De 6 a 10 años |
| 2 | De 1 a 2 años | 5 | Más de 10 años |
| 3 | De 3 a 5 años | 0 | NS/NC |

P.4 ¿Qué servicios ofrece la empresa? (Respuesta múltiple)

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | Venta de billetes de avión | 7 | Organización de viajes para grupos |
| 2 | Venta de billetes de tren | 8 | Venta de circuitos turísticos |
| 3 | Venta de billetes de autobús | 9 | Venta de viajes combinados o paquetes (desplazamiento+alojamiento) |
| 4 | Alquiler de coches | 10 | Venta de viajes en crucero |
| 5 | Información y reserva de hoteles y apartamentos | 11 | Venta de entradas a parques temáticos |
| 6 | Organización de circuitos y paquetes turísticos | 12 | Venta de entradas a espectáculos teatrales |
| 13 | Venta de entradas a eventos deportivos | 16 | Otros, ¿cuál? _____ |
| 14 | Venta de entradas a espectáculos musicales y conciertos | 0 | NS/NC |
| 15 | Envío periódico de información sobre ofertas de interés a clientes (vía mail, correo ordinario, etc) | | |

P.5 ¿De qué modo se realiza la venta y promoción de los servicios y/o productos de la empresa? (Respuesta múltiple)

- | | |
|---|---|
| 1 | Personalmente en la oficina |
| 2 | A través de un servicio exclusivo de venta telefónica (telemarketing) |
| 3 | A través de la página Web de la empresa |
| 4 | A través del correo electrónico (mailing) |
| 0 | NS/NC |

P.6 De los siguientes tipos de turismo, ¿se encuentra su establecimiento especializado en alguno?

- | | | | |
|---|------------------|----|------------------------|
| 1 | Sol y playa | 10 | Golf |
| 2 | Cultural | 11 | Náutico |
| 3 | Rural e interior | 12 | Deportivo |
| 4 | Congresos | 13 | Religioso |
| 5 | Idiomas | 14 | Residencial |
| 6 | Salud y belleza | 15 | Gastronómico |
| 7 | Naturaleza | 16 | Otros, ¿cuál? _____ |
| 8 | Ocio | 17 | En ninguno en concreto |
| 9 | Activo | 0 | NS/NC |

P.7 ¿Qué ocupación desarrolla en la empresa? (Respuesta múltiple)

1	Director/Gerente
2	Jefe de oficina
3	Jefe de administración
4	Administrativo
5	Contable
6	Director de recursos humanos
7	Técnico de recursos humanos
8	Director comercial
9	Agente de viajes venta directa
10	Agente de viajes venta telefónica
11	Director de marketing
12	Técnico de marketing
13	Jefe de promoción
14	Promotor
15	Jefe del departamento de reservas
16	Empleado del departamento de reservas
17	Coordinador de calidad
18	Jefe de mostrador
19	Operador
20	Cajero
21	Telefonista/recepcionista con idiomas extranjeros
22	Traductor interprete con dos o más idiomas extranjeros
23	Guía de turismo
24	Conserje
25	Asistente de grupo turístico
26	Otra, ¿cuál? _____

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

BLOQUE II: TRANSFORMACIONES DEL SECTOR

P.8. De las siguientes tipologías de turismo ¿cuales están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Turismo rural
2	Turismo de aventura
3	Turismo deportivo
4	Turismo cultural
5	Turismo de tercera edad
7	Turismo gastronómico
8	Otros ¿Cuál? _____
0	NS/NC

P.9. En su opinión, ¿qué cambios están teniendo lugar en el sector turismo en Asturias? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Cambios en los servicios y productos que ofrecen las empresas (PASAR A P.10)
2	Cambios en el tipo de turista y sus preferencias (PASAR A P.11)
3	Cambios en las infraestructuras turísticas (PASAR A P.13)
4	Cambios en la legislación que afecta el sector (PASAR A P.12)
5	No se ha producido ningún cambio (PASAR A P.13)
6	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 1 EN P.9

P.10. 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. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con la oferta:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Diversificación de la oferta turística		
2	Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)		
3	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

PASAR A P.13

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 2 EN P.9

P.11 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. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con tipo de turista y preferencias:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Mayor poder adquisitivo del turista		
2	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros		
3	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)		
4	Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido		
	Aumento del tiempo libre		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

PASAR A P.13

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 4 EN P.9

P.12 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. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con la normativa:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Aplicación de la ley antitabaco		
2	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales		
3	E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias.		
4	Planes de excelencia turística regionales		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

PASAR A P.13

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.13 Señale las transformaciones más importantes que considera que se están produciendo en el sector "Agencias de Viajes" en Asturias (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Aumento de la competencia
2	La consolidación de la auto organización de los viajes y los paquetes turísticos
3	Integración de las agencias de viajes en grandes grupos
4	Aumento del número de reservas on line (hotel, avión, tren, etc.)
5	Incorporación de herramientas tecnológicas a la actividad de la empresa
6	Cambio de hábitos: más frecuencia en los viajes, más cortos y a un mayor número de destinos
8	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

P.14. Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo.

1	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre (PASAR A P.17)
2	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto (PASAR A P15)
3	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto pero que ya no realizo (PASAR A P16)
0	NS/NC

SÓLO PARA LOS QUE HAN RESPONDIDO 2 EN P.14

P.15. ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?

1	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (falta de personal) (PASAR A P.17)
2	Mi ocupación es nueva y se está desarrollando (PASAR A P.17)
3	Evolución del mercado (mucha demanda, llegada de clientes) (PASAR A P.17)
4	Otros ¿cuáles? (PASAR A P.17) _____
5	NS/NC (PASAR A P.17)

PASAR A P.17

SÓLO PARA LOS QUE HAN RESPONDIDO 3 EN P.14

P.16 ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?

1	Mi ocupación tiende a desaparecer y cada vez me demandan menos tareas (PASAR A P.17)
2	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (aumento de plantilla, hay menos trabajo para hacer) (PASAR A P.17)
3	Evolución del mercado (demanda reducida, poca clientela) (PASAR A P.17)
4	Otros ¿cuáles? (PASAR A P.17) _____
0	NS/NC (PASAR A P.17)

PASAR A P.17

BLOQUE III. ANÁLISIS FORMATIVO

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE JEFE DE OFICINA

P.17. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

JEFE DE OFICINA		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Operativa de agencias de viajes		
Atención al cliente		
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)		
Técnicas de venta y marketing		
Fidelización de clientes		
Destinos y productos turísticos		
Programación y organización de viajes		
Estudios de mercado		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Idiomas: francés		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		
Gestión económico-financiera del departamento		
Gestión administrativa		
Gestión comercial		
Planificación y gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuales?		

PASAR A P.22

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE AGENTE DE VIAJES

P.18. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

AGENTE DE VIAJES		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Operativa de agencias de viajes		
Atención al cliente		
Atención telefónica		
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)		
Conocimiento del producto		
Técnicas de venta y marketing		
Fidelización de clientes		
Destinos y productos turísticos		
Programación y organización de viajes		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Idiomas: francés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Informática: programas de gestión de reservas		
Bases de datos		
Ofimática: Internet-intranet y navegadores		
Informática: programas de facturación		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.22

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

P.19. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Operativa de agencias de viajes		
Atención al cliente		
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)		
Técnicas de venta y marketing		
Gestión de la reserva		
Destinos y productos turísticos		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		

Idiomas: francés		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		
Gestión económico-financiera del departamento		
Planificación y gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Informática: programas de gestión de reservas		
Bases de datos		
Ofimática: Internet-intranet y navegadores		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.22

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE EMPLEADO DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

P.20. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

EMPLEADO DEL DEPARTAMENTO DE RESERVAS		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Operativa de agencias de viajes		
Atención al cliente		
Sistemas de distribución global de reservas (GDS)		
Técnicas de venta y marketing		
Gestión de la reserva		
Destinos y productos turísticos		
Calidad		
Normativa específica del sector		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Idiomas: francés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Informática: programas de gestión de reservas		
Bases de datos		
Ofimática: Internet-intranet y navegadores		
Informática: programas de facturación		
Otras ¿cuáles?		

PASAR A P.22

PARA EL RESTO DE OCUPACIONES

P.21. Dígame en que áreas ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

PARA EL RESTO DE OCUPACIONES			
		HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
1	Específicas de su actividad		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
2	Idiomas		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
3	Nuevas Tecnologías		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
4	Otras ¿cuáles?		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
0	NS/NC		

PASAR A P.22

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.22. Indique si conoce y/o ha participado en las siguientes modalidades de Formación Continua financiados por el Fondo Social Europeo y el INEM:

		¿CONOCE?			¿HA PARTICIPADO?		
		SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC
1	Sistema de Bonificaciones	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC
2	Contratos programa	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC

SÓLO PARA QUIENES HAYAN SEÑALADO "SÍ HA PARTICIPADO" EN LA P.22

P.23 ¿A qué ha respondido esa formación?

1	Lo he solicitado
2	He detectado que tenía esa necesidad
3	He tenido información del curso y me ha parecido interesante
4	Responde a una necesidad de mi sector de actividad
5	A otros motivos, ¿cuáles?
0	NS/NC

P.24 De los aspectos que le mencionaré a continuación, ¿cuáles han mejorado como consecuencia de su participación en formación? (Respuesta múltiple. 3 Máximo)

1	Mayor rendimiento en el trabajo
2	Estabilidad en el puesto de trabajo
3	Posibilidad de promoción a puestos de mayor responsabilidad
4	Mejora en la calidad del servicio y en la atención al cliente
5	Mejora del clima laboral
6	Aumento de los beneficios de la empresa
7	Otros aspectos, ¿cuáles? _____
0	NS/NC

P.25 Valore en una escala de 1 a 4 los aspectos que le voy a enumerar relativos a la calidad de los cursos de Formación Continua en los que ha participado:

1: Muy Deficiente 2: Deficiente 3: Adecuada 4: Excelente 0: NS/NC

ASPECTOS A VALORAR	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	0
Contenido de los cursos	1	2	3	4	0
Capacidad docente del profesorado	1	2	3	4	0
Calidad del material didáctico	1	2	3	4	0
Clases prácticas	1	2	3	4	0
Clases teóricas	1	2	3	4	0
Fechas	1	2	3	4	0

Horarios	1	2	3	4	0
Número de alumnos	1	2	3	4	0
Métodos de evaluación	1	2	3	4	0
Instalaciones donde se celebran los cursos	1	2	3	4	0
Recursos materiales disponibles	1	2	3	4	0
Recursos humanos disponibles	1	2	3	4	0
VALORACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD DE LOS CURSOS	1	2	3	4	0

SÓLO PARA QUIENES HAYAN SEÑALADO "NO HA PARTICIPADO" EN P.22

P.26 ¿Por qué no ha participado en cursos de Formación Continua?

1	La empresa dispone de un plan de formación propio
2	El horario de los cursos coincide con la jornada laboral
3	No se ofrecen cursos adecuados a las necesidades de reciclaje profesional
4	Dispongo de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo
5	Los cursos no tienen utilidad práctica
6	Los temas que tratan no son de actualidad
7	La calidad de los cursos de Formación Continua es baja
8	No tenía información suficiente sobre los cursos
0	NS/NC

P.27 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?

1	SI (PASAR A P.28)
2	NO (PASAR A P.29)
0	NS/NC (PASAR A P.29)

P.28 ¿De qué modo?

1	Organizando cursos de formación para los trabajadores de la empresa	SI	NO
2	Cediendo parte del horario laboral para la realización de formación	SI	NO
3	Ofreciendo la posibilidad de flexibilizar el horario laboral para compatibilizarlo con la realización de formación	SI	NO
4	Cediendo parte de las instalaciones para la realización de cursos	SI	NO
5	Informando sobre cursos de formación	SI	NO
6	En la empresa existe un plan de carrera para los trabajadores	SI	NO
7	Otros, ¿cuál?	SI	NO
0	NS/NC	SI	NO

P. 29. De los siguientes colectivos de trabajadores prioritarios, dígame en su opinión cuáles presentan mayores necesidades formativas. (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Trabajadores de PYMES
2	Mujeres
3	Personas con discapacidad
4	Mayores de 45 años
5	Trabajadores no cualificados o con baja cualificación
6	Ninguno de ellos presenta mayores necesidades formativas que el resto
0	NS/NC

BLOQUE IV: EMPLEO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

P.30 ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa?

1	Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	SI	NO
2	Intranet	SI	NO
3	Página web corporativa	SI	NO
4	Sistemas de reservas on line	SI	NO
5	Equipos informáticos	SI	NO
6	Otras, ¿cuáles?	SI	NO
7	Ninguna (PASAR A P.33)	SI	NO
0	NS/NC	SI	NO

P.31 ¿Qué uso se les está dando? (Respuesta múltiple)

1	Administrativo
2	Contable

3	Publicitario
4	Comercial
5	Productivo (productos -comidas- y servicios)
6	Mantenimiento
7	Otras aplicaciones, ¿cuáles?
0	NS/NC

P.32 ¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Mejora y agilización del servicio al cliente
2	Facilitación de la contabilidad
3	Cuidado/conservación de los productos comercializados por la empresa
4	Aumento de la demanda
5	Mayor calidad en la oferta
6	Reducción de costes en la empresa
7	Aumento de beneficios para la empresa
8	No ha tenido ningún tipo de repercusión
9	Otros, ¿cuál?
0	NS/NC

BLOQUE VI: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Para finalizar, por favor contésteme a las siguientes preguntas de clasificación estadística. Le recuerdo que este cuestionario es totalmente anónimo y sus datos están protegidos por la Ley orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

P.33 Sexo

1	Varón
2	Mujer

P.34 ¿Qué edad tiene?

1	Menos de 18 años
2	Entre 18 y 30 años
3	Entre 30 y 45 años
4	Más de 45 años
0	NS/NC

P.35 ¿Cuál es su nivel de estudios?

1	Estudios primarios no concluidos
2	Certificado escolar
3	Graduado escolar
4	Bachillerato, BUP o ESO
5	Formación Profesional de grado medio o superior
6	Diplomatura
7	Licenciatura
8	Otro, ¿cuál? _____
0	NS/NC

P.36 ¿Qué tipo de jornada laboral tiene?

1	Jornada a tiempo parcial
2	Menos de 40 horas semanales
3	Entre 40 y 45 horas semanales
4	Más de 45 horas semanales
0	NS/NC

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DE CONTROL	
NOMBRE EMPRESA	
DOMICILIO	
LOCALIDAD	
PROVINCIA	

C.P.	
TELÉFONO	
FAX	
E-MAIL	

3.- Cuestionario para trabajadores del sector de Actividades recreativas y culturales en Asturias

INTRODUCCIÓN: BUENOS DÍAS/BUENAS TARDES, mi nombre es..., llamo de ARI, una consultora especializada en estudios de mercado. Estamos realizando un estudio sobre el sector turismo en la región de Asturias financiado por el Fondo Social Europeo y la Dirección General de Formación Profesional del Principado de Asturias. Su empresa ha sido seleccionada como empresa representativa del sector. Con este estudio se pretende conocer la situación actual, la problemática y la evolución previsible de este sector tan importante en la economía de la región. Si me lo permite, voy a realizarle unas preguntas, sólo serán 5 minutos. También le indico que sus respuestas son anónimas y están protegidas por la Ley 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal.

ENTREVISTADOR/A: Por favor, rodee con un círculo el número situado a la izquierda de cada una de las respuestas que conteste el/la entrevistado/a

BLOQUE I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

P.1 ¿Cuál es la actividad principal del establecimiento?

1	Gestión de estadios y polideportivos
2	Gestión de otras instalaciones deportivas
3	Clubes y escuelas deportivas
4	Gestión de puertos deportivos
5	Otras actividades relacionadas con el deporte
6	Casinos y salas de juegos de azar
7	Loterías y apuestas
8	Otras actividades recreativas
0	NS/NC CUESTIONARIO NO VÁLIDO

P. 2 ¿Cuántos trabajadores hay en el establecimiento incluido usted?

1	1 trabajador/a	4	50 o más
2	2-9 trabajadores/as	0	NS/NC
3	10-49 trabajadores		

P.3 ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actividad en la empresa?

1	Menos de 1 año	4	De 6 a 10 años
2	De 1 a 2 años	5	Más de 10 años
3	De 3 a 5 años	0	NS/NC

SÓLO PARA EL SECTOR DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

P.4 ¿Qué servicios ofrece su empresa? (Respuesta múltiple)

1	Venta de artículos deportivos	6	Sauna
2	Musculación	7	Baño turco
3	Actividades deportivas dirigidas (aerobic, step, acqua gim, natación, submarinismo, vela, etc)	8	Zona de termas
4	Baile	9	Piscina de hidromasaje
5	Piscina	10	Solarium
11	Artes marciales	24	Club social
12	Yoga	25	Cafetería
13	Programas de rehabilitación y recuperación	26	Restaurante
14	Técnicas de relajación y meditación	27	Parking
15	Seminarios	28	Taquillas
16	Pistas al aire libre (futbol, tenis, ping-pong)	29	Amarre
17	Pistas de atletismo	30	Estación de combustible
18	Pistas cubiertas (futbol sala, padel, squash...)	31	Rampa varadero
19	Servicio médico	32	Servicio de grúa
20	Entrenadores y monitores titulados	33	Pantalán
21	Entrenamiento personalizado	34	Otros, ¿cuál?
22	Tratamientos de belleza y salud (Esteticista, masajes, tratamientos anticelulitis, depilación..)	0	NS/NC
23	Vestuarios		

PASAR A P.6

SÓLO PARA EL SECTOR DE ACTIVIDADES RECREATIVAS

P.5 ¿Qué servicios ofrece su empresa? (Respuesta múltiple)

1	Juegos tradicionales (black jack, ruleta, ..)	10	Venta de billetes de la ONCE
2	Máquinas de azar	11	Pago de billetes premiados
3	Provisión de bebidas	12	Alquiler de sillas, hamacas, casetas, taquillas en parques y playas
4	Provisión de comidas	13	Alquiler de caballos con fines recreativos
5	Espectáculos	14	Adiestramiento de animales de compañía
6	Exposiciones	15	Juegos recreativos (billares, dardos, etc.)
7	Torneos	16	Actividades de animación infantil
8	Celebración de banquetes	17	Otros, ¿cuál?
9	Eventos (desfiles de moda, presentaciones, ruedas de prensa, convenciones, etc.)	0	NS/NC

PASAR A P.7

SÓLO PARA EL SECTOR DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

P.6 ¿Qué ocupación desarrolla en su empresa?. (Respuesta múltiple)

1	Director/ gerente
2	Técnico de recursos humanos
3	Contable
4	Jefe de administración
5	Administrativo
6	Técnico comercial
7	Técnico de marketing
8	Monitor deportivo
9	Recepcionista
10	Conserje
11	Médico
12	Fisioterapeuta
13	Masajista
14	Técnico de mantenimiento
15	Otra, ¿cuál? _____

PASAR A P.8

SÓLO PARA EL SECTOR DE ACTIVIDADES RECREATIVAS

P.7 ¿Qué ocupación desarrolla en su empresa? (Respuesta múltiple)

1	Director/gerente
2	Jefe de administración
3	Administrativo
4	Contable
5	Director de Recursos Humanos
6	Técnico de Recursos Humanos
7	Director de Comercial y Marketing
8	Comercial
9	Técnico de Marketing
10	Relaciones Públicas
11	Jefe de recepción
12	Recepcionista
13	Conserje
14	Portero
15	Jefe de cocina
16	Jefe de catering
17	Cocinero
18	Repostero
19	Jefe de restaurante en sala
20	Camarero / Barman
21	Sumiller
22	Encargado de economato
23	Ayudante de economato
24	Limpiador
25	Encargado de mantenimiento y servicios
26	Especialista de mantenimiento y servicios
27	Croupier

28	Otra, ¿cuál? _____
----	--------------------

PASAR A P.8

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

BLOQUE II: TRANSFORMACIONES DEL SECTOR

P.8. De las siguientes tipologías de turismo ¿cuáles están teniendo un mayor desarrollo en Asturias? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Turismo rural
2	Turismo de aventura
3	Turismo deportivo
4	Turismo cultural
5	Turismo de tercera edad
6	Turismo gastronómico
7	Otros ¿Cuál?
0	NS/NC

P.9. En su opinión, ¿qué cambios están teniendo lugar en el sector turismo en Asturias? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Cambios en los servicios y productos que ofrecen las empresas turísticas (PASAR A P.10)
2	Cambios en el tipo de turista y sus preferencias (PASAR A P.11)
3	Cambios en las infraestructuras turísticas (PASAR A P.13)
4	Cambios en la legislación que afecta el sector (PASAR A P.12)
5	No se ha producido ningún cambio (PASAR A P.13)
6	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 1 EN P.9

P.10. 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. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

En relación con la oferta:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Diversificación de la oferta turística		
2	Existencia de nuevos canales de comercialización (Internet)		
3	Especialización/calidad en los servicios que ofrece la empresa		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 2 EN P.9

P.11 Diga qué 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. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

Tipo de turista y sus preferencias:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Mayor poder adquisitivo del turista		
2	Diversificación de la nacionalidad de procedencia de los turistas extranjeros		
3	Demanda de tipos de turismo diferentes al de sol y playa (diversificación)		
4	Un turismo más exigente con la calidad del servicio recibido		
	Aumento del tiempo libre		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

SÓLO PARA LOS QUE HAN SELECCIONADO 4 EN P.9

P.12 Diga qué 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. (Respuesta múltiple. 2 máximo)

Normativa que afecta al sector:		ESTÁ AFECTANDO	AFECTARÁ
1	Aplicación de la ley antitabaco		

2	Modificaciones en la ley del suelo de Asturias y disposiciones regionales		
3	E-Asturias, 2007. Plan de introducción de las telecomunicaciones en Asturias.		
4	Planes de excelencia turística regionales		
5	Otros, ¿cuál/es? _____		
0	NS/NC		

SÓLO PARA EL SECTOR DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

P.13 Señale las transformaciones más importantes que considera que se están produciendo en el sector "Actividades deportivas" en Asturias (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Creciente profesionalidad del empleo relacionado con el deporte
2	Aumento del número de empresas del sector
3	Continúa especialización del sector
4	Aumento del número de reservas on line (hotel, avión, tren, etc.)
5	Incorporación de herramientas tecnológicas a la actividad de la empresa
6	Promoción de la práctica físico-deportiva como un nuevo estilo de vida saludable
7	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

SÓLO PARA EL SECTOR DE ACTIVIDADES RECREATIVAS

P.14 Señale las transformaciones más importantes que considera que se están produciendo en el sector "Actividades recreativas" en Asturias (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Incremento del número de visitantes
2	Disminución de los ingresos por visitante
3	Aumento de la importancia del marketing y la comunicación
4	Incremento del juego on line
5	Incorporación de herramientas tecnológicas a la actividad de la empresa
6	Diversificación de los servicios prestados (conciertos, espectáculos, restaurante, etc.)
7	Otros, ¿cuál/es? _____
0	NS/NC

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.15. Diga si ha experimentado algún cambio de manera permanente en las tareas que desarrolla habitualmente en su puesto de trabajo.

1	No, sigo realizando las mismas tareas de siempre (PASAR A P.18)
2	Si, ahora tengo que realizar tareas nuevas que antes no eran propias de mi puesto (PASAR A P16)
3	Si, he dejado de realizar tareas que antes eran propias de mi puesto pero que ya no realizo (PASAR A P17)
4	NS/NC

SÓLO PARA LOS QUE HAN RESPONDIDO 2 EN P.15

P.16. ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?

1	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (falta de personal) (PASAR A P.18)
2	Mi ocupación es nueva y se está desarrollando (PASAR A P.18)
3	Evolución del mercado (mucha demanda, llegada de clientes) (PASAR A P.18)
4	Otros ¿cuáles? (PASAR A P.18) _____
5	NS/NC (PASAR A P.18)

SÓLO PARA LOS QUE HAN RESPONDIDO 3 EN P.15

P.17 ¿A qué cree que son debidos esos cambios en las tareas que realiza?

1	Mi ocupación tiende a desaparecer y cada vez me demandan menos tareas (PASAR A P.18)
2	Problemas internos de mi empresa de tipo organizativo (aumento de plantilla, hay menos trabajo para hacer) (PASAR A P.18)
3	Evolución del mercado (demanda reducida, poca clientela) (PASAR A P.18)
4	Otros ¿cuáles? (PASAR A P.18) _____
5	NS/NC (PASAR A P.18)

BLOQUE III. ANÁLISIS FORMATIVO**SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE MONITOR DEPORTIVO**

P.18. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

MONITOR DEPORTIVO		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Dirección y gestión deportiva		
Conocimientos específicos de cada disciplina deportiva		
Servicios recreativos y culturales y deportivos		
Socorrismo y primeros auxilios		
Técnicas de comunicación		
Formación de formadores		
Dinamización de grupos		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE ANIMADOR

P.19. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

ANIMADOR		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Escenografía y ambientación artística		
Equipos técnicos- información y manifestaciones artísticas		
Servicios recreativos y culturales y deportivos		
Técnicas de comunicación		
Elaboración y evaluación de programas		
Dinamización de grupos		
Técnicas de animación y motivación		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE JEFE DE SALA/JEFE DE MESA

P.20. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

JEFE DE SALA/JEFE DE MESA		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Gestión de stock		
Gestión de la calidad		
Servicios de juego de azar		
Atención al cliente/calidad servicio		
Normativa sobre juego		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Informática de usuario/ofimática		
Habilidades de dirección		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Trabajo en equipo		
Gestión de recursos humanos		
Administración y selección de personal		
Gestión económico-financiera del departamento		
Planificación y gestión del tiempo		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE CRUPIER

P.21. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

CRUPIER		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Servicios de juego de azar		
Atención al cliente/calidad servicio		
Legislación sobre juegos y apuestas		
Técnicas de comunicación comercial		
Protocolo		
Calidad		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE OPERADOR DE MAQUINAS DE AZAR

P.22. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

OPERADOR DE MAQUINAS DE AZAR		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Electrónica básica		
Servicios de juego de azar		
Localización y análisis de averías en máquinas y equipos eléctricos		
Atención al cliente/calidad servicio		
Normativa sobre juego		
Normativa medioambiental		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Introducción a la informática y/o a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación		
Otras ¿cuáles?		

SÓLO PARA LA OCUPACIÓN DE TÉCNICO DE JUEGO DEL BINGO

P.23. De las áreas formativas que le enumero a continuación, dígame en cuáles ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuáles cree que necesitaría formarse.

TECNICO DE JUEGO DEL BINGO		
	HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
Locución		
Megafonía		
Servicios de juego de azar		
Informática aplicada al juego del bingo		
Atención al cliente		
Normativa sobre juego		
Prevención de riesgos laborales		
Idiomas: inglés		
Idiomas: alemán		
Habilidades personales e interpersonales en el entorno laboral		
Informática de usuario/ofimática		
Otras ¿cuáles?		

PARA EL RESTO DE OCUPACIONES

P.24 Dígame en que áreas ha necesitado formarse y se ha formado en los últimos años y en cuales cree que necesitaría formarse.

PARA EL RESTO DE OCUPACIONES			
		HA TENIDO NECESIDAD Y SE HA FORMADO	NECESITARÍA FORMARSE
1	Específicas de su actividad		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
2	Idiomas		
	Cual 1:		

	Cual 2:		
	Cual 3:		
3	Nuevas Tecnologías		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
4	Otras ¿cuáles?		
	Cual 1:		
	Cual 2:		
	Cual 3:		
0	NS/NC		

PARA TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.25. Indique si conoce y/o ha participado en las siguientes modalidades de Formación Continua financiados por el Fondo Social Europeo y el INEM:

		¿CONOCE?			¿HA PARTICIPADO?		
1	Sistema de Bonificaciones	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC
2	Contratos programa	SI	NO	NS/NC	SI	NO	NS/NC

SÓLO PARA QUIENES HAYAN SEÑALADO "SÍ HA PARTICIPADO" EN LA P.25

P.26 ¿A qué ha respondido esa formación?

1	Lo he solicitado
2	He detectado que tenía esa necesidad
3	He tenido información del curso y me ha parecido interesante
4	Responde a una necesidad de mi sector de actividad
5	A otros motivos, ¿cuáles?
0	NS/NC

P.27 De los aspectos que le mencionaré a continuación, ¿cuáles han mejorado como consecuencia de su participación en formación? (Respuesta múltiple. 3 Máximo)

1	Mayor rendimiento en el trabajo
2	Estabilidad en el puesto de trabajo
3	Posibilidad de promoción a puestos de mayor responsabilidad
4	Mejora en la calidad del servicio y en la atención al cliente
5	Mejora del clima laboral
6	Aumento de los beneficios de la empresa
7	Otros aspectos, ¿cuáles?
0	NS/NC

P.28 Valore en una escala de 1 a 4 los aspectos que le voy a enumerar relativos a la calidad de los cursos de Formación Continua en los que ha participado:

1: Muy Deficiente	2: Deficiente	3: Adecuada	4: Excelente	O: NS/NC
-------------------	---------------	-------------	--------------	----------

ASPECTOS A VALORAR	VALORACIÓN				
Contenido de los cursos	1	2	3	4	0
Capacidad docente del profesorado	1	2	3	4	0
Calidad del material didáctico	1	2	3	4	0
Clases prácticas	1	2	3	4	0
Clases teóricas	1	2	3	4	0
Fechas	1	2	3	4	0
Horarios	1	2	3	4	0
Número de alumnos	1	2	3	4	0
Métodos de evaluación	1	2	3	4	0
Instalaciones donde se celebran los cursos	1	2	3	4	0
Recursos materiales disponibles	1	2	3	4	0
Recursos humanos disponibles	1	2	3	4	0
VALORACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD DE LOS CURSOS	1	2	3	4	0

SÓLO PARA QUIENES HAYAN SEÑALADO "NO HA PARTICIPADO" EN P.25

P.29 ¿Por qué no ha participado en cursos de Formación Continua?

1	La empresa dispone de un plan de formación propio
2	El horario de los cursos coincide con la jornada laboral
3	No se ofrecen cursos adecuados a las necesidades de reciclaje profesional
4	Dispongo de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo
5	Los cursos no tienen utilidad práctica
6	Los temas que tratan no son de actualidad
7	La calidad de los cursos de Formación Continua es baja
8	No tenía información suficiente sobre los cursos
0	NS/NC

P.30 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?

1	SI (PASAR A P.31)
2	NO (PASAR A P.32)
0	NS/NC (PASAR A P.32)

P.31 ¿De qué modo?

1	Organizando cursos de formación para los trabajadores de la empresa	SI	NO
2	Cediendo parte del horario laboral para la realización de formación	SI	NO
3	Ofreciendo la posibilidad de flexibilizar el horario laboral para compatibilizarlo con la realización de formación	SI	NO
4	Cediendo parte de las instalaciones para la realización de cursos	SI	NO
5	Informando sobre cursos de formación	SI	NO
6	En la empresa existe un plan de carrera para los trabajadores	SI	NO
7	Otros, ¿cuál?	SI	NO
0	NS/NC	SI	NO

P. 32. De los siguientes colectivos de trabajadores prioritarios, dígame en su opinión cuáles presentan mayores necesidades formativas. (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Trabajadores de PYMES
2	Mujeres
3	Personas con discapacidad
4	Mayores de 45 años
5	Trabajadores no cualificados o con baja cualificación
6	Ninguno de ellos presenta mayores necesidades formativas que el resto
0	NS/NC

BLOQUE IV: EMPLEO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

P.33 ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas utiliza su empresa?

1	Internet (Consultas online y uso de correo electrónico)	SI	NO
2	Intranet	SI	NO
3	Página web corporativa	SI	NO
4	Equipos informáticos	SI	NO
5	Maquinaria recreativa de última generación	SI	NO
	Equipos de control y gestión de máquinas recreativas	SI	NO
5	Otras, ¿cuáles?	SI	NO
6	Ninguna (PASAR A P.36)	SI	NO
0	NS/NC	SI	NO

P.34 ¿Qué uso se les está dando? (Respuesta múltiple)

1	Administrativo
2	Contable
3	Publicitario
4	Comercial
5	Productivo (productos -comidas- y servicios)
6	Mantenimiento
7	Otras aplicaciones, ¿cuáles?
0	NS/NC

P.35 ¿Qué tipo de repercusión ha tenido la introducción de estas tecnologías en su empresa? (Respuesta múltiple. 2 Máximo)

1	Mejora y agilización del servicio al cliente
2	Facilitación de la contabilidad
3	Cuidado/conservación de los productos comercializados por la empresa

4	Aumento de la demanda
5	Mayor calidad en la oferta
6	Reducción de costes en la empresa
7	Aumento de beneficios para la empresa
8	No ha tenido ningún tipo de repercusión
9	Otros, ¿cuál?
0	NS/NC

BLOQUE VI: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Para finalizar, por favor contésteme a las siguientes preguntas de clasificación estadística. Le recuerdo que este cuestionario es totalmente anónimo y sus datos están protegidos por la Ley orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

P.36 Sexo

1	Varón
2	Mujer

P.37 ¿Qué edad tiene?

1	Menos de 18 años
2	Entre 18 y 30 años
3	Entre 30 y 45 años
4	Más de 45 años
0	NS/NC

P.38 ¿Cuál es su nivel de estudios?

1	Estudios primarios no concluidos
2	Certificado escolar
3	Graduado escolar
4	Bachillerato, BUP o ESO
5	Formación Profesional de grado medio o superior
6	Diplomatura
7	Licenciatura
8	Otro, ¿cuál? _____
0	NS/NC

P.39 ¿Qué tipo de jornada laboral tiene?

1	Jornada a tiempo parcial
2	Menos de 40 horas semanales
3	Entre 40 y 45 horas semanales
4	Más de 45 horas semanales
0	NS/NC

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DE CONTROL	
NOMBRE EMPRESA	
DOMICILIO	
LOCALIDAD	
PROVINCIA	
C.P.	
TELÉFONO	
FAX	
E-MAIL	

MÉTODO DELPHI: CUESTIONARIO 1ª RONDA

PANEL I: Oferta - Demanda de Formación Continua

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO		
A	ALTO	-	Negativa

1. En su opinión y en líneas generales, ¿qué cambios se van a registrar en el sector Turismo a corto y medio plazo (entre 3 y 5 años) en Asturias?

Indique el grado de certeza que tiene acerca de que esos cambios ocurran y si considera que éstos van a afectar de manera positiva o negativa al sector Turismo en Asturias.

	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
1				+	-
2				+	-
3				+	-
4				+	-
5				+	-
6				+	-
7				+	-
8				+	-
9				+	-
10				+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO	-	Negativa
A	ALTO		

2. En su opinión, ¿qué cambios experimentará la cualificación de los profesionales del sector Turismo en Asturias como consecuencia de la evolución que prevé en el sector?

Indique el grado de certeza que tiene en su previsión y si considera que afectará de manera positiva o negativa al sector Turismo en Asturias.

	CERTEZA			INFL	
	B	M	A	+	-
1				+	-
2				+	-
3				+	-
4				+	-
5				+	-
6				+	-
7				+	-
8				+	-
9				+	-
10				+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO	-	Negativa
A	ALTO		

3. Las transformaciones que se prevé que se registren en el sector, ¿en qué medida van a afectar al origen de nuevas necesidades de formación entre la población ocupada en el sector? (servicios, procedimientos o métodos de trabajo, áreas temáticas, materias, etc.)

Indique el grado de certeza que tiene en su previsión y si considera que afectará de manera positiva o negativa al sector Turismo en Asturias.

	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
1				+	-
2				+	-
3				+	-
4				+	-
5				+	-
6				+	-
7				+	-
8				+	-
9				+	-
10				+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO	-	Negativa
A	ALTO		

4. Describa cuál va a ser, en su opinión, la evolución a medio plazo de la OFERTA de Formación Continua dirigida a la población ocupada en empresas turísticas en Asturias, sus características, principales finalidades, áreas temáticas, materias, métodos didácticos, etc.

Indique el grado de certeza que tiene acerca de que la oferta formativa evolucione en el sentido que usted ha descrito y si considera que dicha evolución va a afectar de manera positiva o negativa al sector Turismo de la Región de Asturias.

1	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
2	B	M	A	+	-
3	B	M	A	+	-
4	B	M	A	+	-
5	B	M	A	+	-
6	B	M	A	+	-
7	B	M	A	+	-
8	B	M	A	+	-
9	B	M	A	+	-
10	B	M	A	+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO	-	Negativa
A	ALTO		

5. Describa cuál va a ser, en su opinión, la evolución a medio plazo de la DEMANDA de Formación Continua por parte de la población ocupada en empresas turísticas en Asturias (características, finalidad, áreas temáticas, materias, métodos didácticos, etc.)

Indique el grado de certeza que tiene acerca de que la demanda formativa evolucione en el sentido que usted ha descrito y si considera que dicha evolución va a afectar de manera positiva o negativa al sector Turismo de la Región de Asturias.

1	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
2	B	M	A	+	-
3	B	M	A	+	-
4	B	M	A	+	-
5	B	M	A	+	-
6	B	M	A	+	-
7	B	M	A	+	-
8	B	M	A	+	-
9	B	M	A	+	-
10	B	M	A	+	-

PANEL II: Estructura ocupacional del sector Turismo en Asturias

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO		
A	ALTO	-	Negativa

6. En su opinión, ¿qué cambios en las competencias profesionales (funciones y tareas) de los trabajadores del sector Turismo prevé que se producirán a corto y medio plazo (entre 3 y 5 años) y a qué ocupaciones afectarán?

Indique el grado de certeza que tiene en su previsión y si considera que afectará de manera positiva o negativa a las ocupaciones pertenecientes al sector Turismo en Asturias.

1	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
2	B	M	A	+	-
3	B	M	A	+	-
4	B	M	A	+	-
5	B	M	A	+	-
6	B	M	A	+	-
7	B	M	A	+	-
8	B	M	A	+	-
9	B	M	A	+	-
10	B	M	A	+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO	-	Negativa
A	ALTO		

7. ¿Qué cambios prevé que se van a registrar en los niveles de empleo, la estructura de ocupaciones, el perfil sociodemográfico de la población ocupada, el nivel de cualificación, etc. en el sector Turismo en Asturias a corto y medio plazo (entre 3 y 5 años)?

Indique el grado de certeza que tiene en su previsión y si considera que va a afectar de manera positiva o negativa al sector Turismo de Asturias.

	CERTEZA			INFL	
	B	M	A	+	-
1				+	-
2				+	-
3				+	-
4				+	-
5				+	-
6				+	-
7				+	-
8				+	-
9				+	-
10				+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISMO	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO		
A	ALTO	-	Negativa

8. ¿Qué nuevas ocupaciones o perfiles profesionales prevé que serán demandados a corto y medio plazo por las empresas pertenecientes al sector Turismo en Asturias?

Indique el grado de certeza que tiene en su previsión y si considera que ese hecho va a afectar de manera positiva o negativa al sector objeto de estudio.

	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
1				+	-
2				+	-
3				+	-
4				+	-
5				+	-
6				+	-
7				+	-
8				+	-
9				+	-
10				+	-

GRADO DE CERTEZA		INFLUENCIA EN LAS OCUPACIONES	
B	BAJO	+	Positiva
M	MEDIO		
A	ALTO	-	Negativa

9. En su opinión, ¿qué modificaciones se van a registrar en las diferentes ocupaciones del sector Turismo en cuanto a las tareas que estos trabajadores desarrollan a corto y medio plazo (entre 3 y 5 años) en Asturias?

Indique el grado de certeza que tiene acerca de que esos cambios ocurran y si considera que éstos van a afectar de manera positiva o negativa al sector Turismo en Asturias.

1	CERTEZA			INFL.	
	B	M	A	+	-
2	B	M	A	+	-
3	B	M	A	+	-
4	B	M	A	+	-
5	B	M	A	+	-
6	B	M	A	+	-
7	B	M	A	+	-
8	B	M	A	+	-
9	B	M	A	+	-
10	B	M	A	+	-

ANEXO II:
LISTADO DE PARTICIPANTES

EMPRESAS PARTICIPANTES EN EL SONDEO TELEFÓNICO				
Nº	SUBSECTOR	NOMBRE EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	A3	Hotel La Para	Avda. de la Constitución, 58.	985 657 656
2	A3	Hotel La Portilla	Niembro, s/n	985 407 842 / 616 870 300
3	A3	Hotel La Rivera	El Coterín, Cabrales	985 846 543
4	A3	Hotel La Ruta de Cabrales	Mestas de Con, s/n.	985 944 149
5	A3	Hotel La Xunqueira	La Xunqueira, s/n. Tapia de Casariego	985 628 213 /985 628 655/616 987 198
6	A3	Hotel Las Cruces	Travesía la Veiga, s/n. Belmonte de Miranda.	985 762 319 / 687 963 797
7	A3	Hotel Mesón Piloñes	Plaza Mayor (esquina El Quesu). Piloña	985 711 543 / 620 759 901
8	A2	BAR LA NUEVA ESPAÑA	Casto Plasencia, 7	985 580 230
9	A2	BAR CASA CHUS	San Melchor García Sampedro, 6 - Bj	985 220 133
10	A2	CASA PELAEZ	LEOPOLDO ALAS, 16	985 366 538
11	A4	CHAFLAN	Av. Manuel Llaneza, 63	985386061
12	A4	LA LLAVE DEL CAMPO	La Carrera, 22	985 720 447
13	A4	ELCELLER	Linares Rivas, 7	985350351
14	A4	ALAMEDA	Av. Pablo Iglesias, 89	985 338 169
15	A3	Hotel Naranja de Bulnes	Carretera General, s/n, Cabrales	985 846 519
16	A2	RODRIGUEZ	SAGRADO CORAZON, 28	985 331 682
17	A2	BAR LA BELMONTINA	Aguila, 3	985 214 828
18	A2	AURELIANA IGLESIAS RONCERO	CAMPO IGLESIAS, 1	985 646 757
19	A2	MERCEDES AZUZENA CANAL DIEGO	INOCENCIO DEL VALLE, 3	985 840 061
20	A3	Hotel Palacio de Arriba	Cenera, 76, Mieres del Camino	985 427 801
21	A3	Hotel Palacio de Luces	Ctra. AS-257 Km 6,30, Colunga	985 850 080/620 876 215
22	A3	Hotel Peña Grande	La Espina, km. 42, Cangas del Narcea	985 812 392/985 812 066
23	A3	Hotel Peña Santa	La Plaza, s/n, Onís	985 844 358
24	A2	EL CHIGRE	Lugar Biedes s/n	985 711 302
25	A2	EL BODEGON	Eladio Garcia Jove s/n	985 602 094
26	A2	CASA MORENO	Pl. Ayuntamiento	985 844 007
27	A2	CAFÉ VERTICE	GRANADOS, 10	985 283 308
28	A4	EL HORRU	Lugar Ferrán, S/N	985710136
29	A4	LA VENTA DEL JAMON	Ctra. Oviedo-Gijón, S/N	985 262802
30	A4	AVELINO BODEGA	Manuel Pedregal, 12	985226739
31	A4	AURELIO MESON RESTAURANTE	Pintor Manuel Medina, 18	985386921
32	A4	TORRE	Ctra. General, 4	985794017

33	A5	CAMPING LAS HORTENSIAS	Playa de la Franca	985412442
34	A5	CAMPING & BUNGALOWS AMAIDO	Finca Amaido	985476394
35	A5	CAMPING PLAYA DE TROENZO	Ctra. Celorio-Barro-Ería del Rocío	985401672
36	A5	CAMPING LA BRAÑA	Puerto Braña.	985926212
37	A5	BUENAVISTA	Dormon, s/n	985 871 793
38	A2	BAR ALCEDO	Av. Mar, 18	985 294 264
39	A2	BAR EL NAVEGANTE	Av. Colón, 18	985 275 934
40	A2	LUIS	SANTA TERESA DE JESUS, 12	985 239 900
41	A2	BAR PARIS	DOCE DE OCTUBRE, 27	985 467 046
42	A3	Hotel Picos de Europa	Ctra. Gral. Cabrales	985 846 491
43	A3	Hotel Plaza	Roberto Frassinelli, 3, Cangas de Onís	985 848 308
44	A3	Hotel Puente Romano	Puente romano, s/n, Cangas de Onís	985 849 339
45	A3	Hotel Sablon's	El Sablon, s/n, Llanes	985 400 787/985 401 987
46	A3	Hotel Torrecerredo	Vega - Los Llambiosos, Cabrales	985 846 640/985 846 705
47	A4	CASA EL CHATO	santa marina de piedramuelle, 40 BAJO	985780710
48	A4	RUTA DE LA PLATA	Av. Constitución, 140	985142830
49	A4	UROGALLO	Ctra. El Entrego-San Vicente, 7	985660344
50	A4	IMPALA	Cabo Noval, 10	985220156
51	A4	LA PERGOLA	Ctra. General, S/N	985706186
52	A4	CASA LAUREANO RESTAURANTE	San Martín, S/N	985764213
53	A4	COVADONGA RESTAURANTE	Lugar Covadonga, S/N	985846067
54	A4	CASA AMPARO	Arco de los Zapatos, 6	985227060
55	A4	LA MAQUINA	Av. Conde Santa Bárbara, 59	985263636
56	A2	EL SOTANILLO	TORRECERREDO, 28	985 288 366
57	A2	SANTANA	GONZALES BESADA, 8	985 259 952
58	A2	BAR EL PINCHO	Polígono Industrial Perográn Sector Promogrande, Nave 22	985 985293
59	A2	BAR RESTAURANTE FERMAR	Polígono Industrial Las Arobias Travesía de la Industria, 94	985 564570
60	A2	VENUS	CTRA. GENERAL S/N	985 818 299
61	A2	BAR CASA RITA	POLEAR S/N	985 460 115
62	A5	CAMPING PLAYA ESPAÑA	LUGAR SANTA ANA S/N	985 894 273
63	A2	CAFETERIA BOTALA	RIO NORA, 2	985 200 932
64	A2	LA BOTICA INDIANA CERBECERIA	PL. GENERALISIMO, 3	985 892 597
65	A2	LA BOUTIQUE DE DIANA	LEOPOLDO LUGONES, 6	985 268 322
66	A2	CASA OLVIDO	ESCUELAS, 101	985 704 078

67	A4	LA MARMITA	BEGOÑA 20	985 354 941
68	A2	EL PANTANO	LAS AGÜERAS 11	985 768 343
69	A2	BAR LA BOMBILLA	LA VICTORIA 12	985 820 111
70	A2	BAR CASA AURINA	PTE. PEÑAFLORES 8	985 751 015
71	A2	SIDRERIA CAUCIA	JOAQUINA BOBELA 5	985 291 834
72	A2	LOS CARACOLES	ROSARIO 60	985 357 075
73	A4	EL TITI	Lugar Basoredo, 15	985716711
74	A4	VENTORRILLO	Pte. Recuna (Ctra. Santander), S/N	985721957
75	A4	LA PALMERA	Lugar Soto de Cangas, 10	985940096
76	A2	CASA ALVARO	LA RODADA 5	985 221 677
77	A4	TABERNA GALLEGA	Manuel Cueto Guisasola, 1	985239937
78	A4	EL TONEL	Cno. Real, 18	985985726
79	A2	CASA FERNANDO	MARINAS, 1	985 799 014
80	A2	BAR RESTAURANTE EL ESPACIO	LUCES S/N	985 850 060
81	A2	BAR MESON VALDES	FRAY CEFERINO 37	985 299 752
82	A4	LA GOLETA	Gran Vía, 41	985861322
83	A2	BUENOS AIRES	AV. COLON 23	985 233 049
84	A2	NUNUA	SAN JOSE 16	985 206 336
85	A2	CASA CONCHA	LA ACEBAL, 25	985 660 048
86	A2	BAR IGLESIAS	LA INDUSTRIA 2	985 820 860
87	A2	CAFETERIA EL PASEO	PERAN S/N	985 885 084
88	A2	BAR CASO	LA PARRA 5	985 891 186
89	A2	LA AMISTAD	MOLDES S/N	985 635 504
90	A2	EL PILON	AV. GALICIA S/N	985 472 794
91	A2	BAR MIRANDA	LA GRANDA 15	985 515 584
92	A2	MARINA	TEATRO 6	985 883 230
93	A2	CAFÉ PLAZA	TRAV. CASA MIRO 2	985 752 296
94	A2	EL GOBERNADOR II	EL GOBERNADOR 4	985 975 316
95	A2	BAR ARGUELLES	AV. FERNANDEZ LADREDA 6	985 870 024
96	A2	EL BARCON	ARQT. REGUERA 4	985 884 739
97	A2	LA ESQUINA	AV. GALICIA S/N	985 646 736
98	A2	BAR CARRASCO	AV. CONDE SANTA BARBARA, 6	985 261 161
99	A2	BAR BERLAMINO	EL CARBAYO S/N	985 693 355
100	A4	EL RESTALLU	Decano Prendes Pando, 6	985350048
101	A2	CAFETERIA LA PALOMA	Independencia, 3	985 235 397
102	A2	CAFÉ BAR J.B.	CELLERUELO, 23	985 720 327

103	A4	LA MAQUINA	Av. Conde Santa Bárbara, 59	985263636
104	A4	KIERCHE	San Bernardo, 79	985350239
105	A2	CAFÉ JAZZ	MARQUES DE CASA VALDES, 27	985 356 371
106	A2	GERMAN DIEZ PEREDA	AV. PORTUGAL, 2	985 357 890
107	A2	RIOJANO	TENDERINA, 174	985 201 072
108	A2	BAR VICENTE	ARTURO EZAMA, 2	985 680 801
109	A2	MOLINUCU	DOMINGUEZ GIL, 7	985 350 162
110	A4	LA CURVA	Canto las Matas, 1	985671572
111	A4	CANDIDO SIDRERIA	Vázquez de Mella, 6	985251295
112	A4	FERREROS RESTAURANTES	Ferreros, 4	985797116
113	A4	LA FAROLA	Playa, S/N	985401250
114	A4	CASA EDELMIRO	Lugar Biedes, S/N	985799011
115	A4	MARISOL RESTAURANTE	Av. B.º Nuevo, 9	985810728
116	A4	XICO RESTAURANTE	López Muñoz, 9	985860345
117	A4	BLANCO RESTAURANTE	Naranjo de Bulnes, 3	985772313
118	A4	EL MOLIN DE LA PEDRERA	Río Güeña, 1	985849109
119	A4	UROGALLO RESTAURANTE	Plaza, S/N	985763744
120	A2	BAR GENESI	CASOMERA, 144	985 485 746
121	B	Viajes Dorado S. L.L.	C/ Dorado 23	985698196
122	A1	LA PUERTA NUEVA	CALLE LEOPOLDO ALAS, 2 BAJO	985 225 227
123	A1	OTERO CATERING	LINARES RIVAS,18	609 234 648
124	A1	CEFURA S.L.	FOCES DEL RIO ALLER, 8	985 311 957
125	A1	CATERING SOL		985 402 111
126	A1	ASTURCATERING	AV. ATENAS, 5	619 520 722
127	A4	ANTONIO II PARRILLA- RESTAURANTE	Av. Galicia, 70-80	985314108
128	A4	MARIA LUISA BAR	Las Mestas, 10	985811143
129	A4	CRESPO'S RESTAURANTE	Prto. San Isidro, 12	985672588
130	A2	LUNA	HNOS. GRANDA 67	985 497 180
131	A2	SIDRERIA ANDRES	AV. FLOREZ ESTRADA 37	985 743 383
132	A2	CANGAS	AV. OVIEDO 18	985 741 054
133	A2	LOS TRES CHICOS	PL. EL FONTAN 18	985 800 211
134	A2	EL COBERTIZO	LA POLA 19	985 830 931
135	A2	LA CEPA	PERAN S/N	985 577 503
136	A2	URUGUAY	AV. GALICIA 4	985 830 087
137	A2	MODESTO	AV. COSTA 3	985 627 023
138	A2	BAR LA TRABA	LA CAHECIA 38	985 690 271

139	A2	COLADO	AV. PRAHUA 30	985 820 610
140	A2	LOS CIRES	RAMIRO I 7	985 532 646
141	A2	CASA MARUJA	XIVARES S/N	985 169 270
142	A2	BAR PARALELO	AV. GALICIA 5	985 830 085
143	A2	LA PISTA	BANCES Y VALDES 9	985 822 444
144	A2	BAR LAS MEDULAS	MARQUES DE CASA VALDES 58	985 362 190
145	A2	BAR ALAMEDA	MAXIMINO MIYAR 30	985 891 470
146	A2	LA TASCA DE CABRALES	CABRALES 41	985 171 813
147	A2	SIDRERIA ARROYO	ARROYO 16	985 164 981
148	A2	UBIÑA	PORTALON S/N	985 496 177
149	A4	DANI MESON	Ctra. General, 67	985834441
150	A2	LA PLAZA	PL. AYUNTAMIENTO 24	985 832 221
151	A4	LA PARRA	Caicorrida, S/N	985169234
152	A4	CABRANES	Av. Pablo Iglesias, 23	985131487
153	A4	CASA MANUELA	Enrique III, 4	985350042
154	A4	LA CABAQA	Playa Griega, S/N	985856058
155	A4	LA CEREZAL	Lugar Collera, S/N	985858020
156	A2	CAFÉ LANZA	AV. CASTILLA 34	985 849 290
157	C	ADMINISTRACION DE LOTERIA Nº16	CIENFUEGOS, 3	985 360 944
158	A3	Hotel Valle de Quirós		985 768 039/607 451 491
159	A3	Hotel Ramiro I	C/ Calvo Sotelo, 13	985 232 850
160	A3	Hacienda Llamabúa	C/ La Mabona, s/n	985 474 981
161	A3	Hotel Piedras Blancas	Avda. de Galicia, 24	985 508 310
162	A3	Hotel Astures	Campo de los Patos, 7	985 200 908
163	A3	Hotel Libretto	C/Marques de Santa Cruz 12 Bajo	985 202 004
164	A3	Hotel Palacio de la Llorea	Carretera de Villaviciosa, s/n - N-632 (Campo Municipal de Golf La Llorea)	985 131 812
165	A2	CAFÉ BAR MAYO	AV. EL PONTON 17	985 832 291
166	A2	SUBMARINO	LEOPOLDO ALAS CLARIN 2	985 840 075
167	A2	BAR ANGEL	COVIELLES 6	985 417 124
168	A2	LA ESTANCIA DE GIJON S.I.	AV. JARDIN BOTANICO 124	985 132 382
169	A2	BAR SAN PEDRO	EL PALACIO 8	985 634 061
170	A2	JULTER	FERNANDO VILLAMIL 8	985 115 659
171	A2	FABIOLA	CTRA. GENERAL S/N	985 414 464
172	A2	FRANCISCO MANUEL FERNANDEZ ALVAREZ	PL. LAS CAMPAS 12	985 800 077

173	A4	LAS VEGAS RESTAURANTE	Av. Generalísimo, 11	985856025
174	A4	CASA MORAN	Lugar Puentenuedo, S/N	985406093
175	A4	EL PIZA	Lugar Porrúa, S/N	985401803
176	A4	VILLA MARIA	Av. Constantino González, 21	985848030
177	A4	LA PORTIELLA	Lugar Tereñes, S/N	985858363
178	A4	LA RUTA RESTAURANTE	Santillán, 8	985944739
179	A4	CASA MORAN RESTAURANTE	Ctra. General, S/N	985844006
180	A4	DEL CORDERO	B.º Parte Alta, 4	985487030
181	A4	RIOMAR	Playa Toro, S/N	985401026
182	A4	MAXIMINO RESTAURANTE	Villapérez, 16	985263780
183	A3	Hotel el Magistral	Jovellanos, 3	985 204 242
184	A3	Hotel Rural Cenera	Cenera s/n	985 426 350
185	A3	Hotel Palacio de la Viñona	Julián Clavería, 14	985 793 399
186	A2	FERNANDO BALLESTEROS SOLARES	MAGDALENA 13	985 891 782
187	A2	BAR LA CAXIGA	INGUANZO S/N	985 845 047
188	A2	BAR CASA EL RUMBA	SOTRES S/N	985 945 016
189	A2	LAS VEGAS	SOTRES S/N	985 945 062
190	A2	BAR LAS VEGAS	MARQUESA DE CANILLEJAS 29	985 724 578
191	A2	EL TEIXO	CTRA. GENERAL S/N	985 768 032
192	A2	BAR CASA KILO	CIMADEVILLA 2	985 894 213
193	A2	CASA ZARRACINA	VENTURA ALVAREZ SALA 4	985 341 427
194	A2	LA SOLANA	JERONIMO IBRAN 5	985 463 350
195	A2	BAR CASA SEGUNDO	LA ERMITA 30	985 869 079
196	A2	BAR PEPE EL BUENO	CTRA. GENERAL 18	985 806 029
197	A2	BAR LA PAMPA	ERIA DEL VALLES S/N	985 387 887
198	A2	CASA EL BOTO	LA MORTERA S/N	985 801 192
199	C	ADMINISTRACION DE LOTERIA Nº2	ARGÜELLES, 11 (ARRIONDAS)	985 840 560
200	C	ADMON. LOTERIA Nº20	MAGDALENA, 3	985 216 345
201	C	ADMON. Nº10	JOVELLANOS, 2	985 546 369
202	A3	Hotel Playa Bañugues	Lugar La Ribera s/n	985 882 510
203	A3	Hotel Tereñes-costa	C/Tereñes s/n	985 861 706
204	A3	Hotel el Algaire	Lugar La Antequera, 23	985 835 959
205	A2	NARCEA	AV. FLOREZ ESTRADA48	985 751 274
206	A2	EL LLAGAR CASA JUAN	AV. COVADONGA 20	985 848 141
207	A5	CAMPING LA REGALINA	Ctra. N-632 Km 155	985645056
208	A5	CAMPING EL CARBAYIN	La Penela-Serantes	985623709

209	A5	CAMPING PLAYA DE TAPIA	Playa de La Paloma. Ctra. Gijon - A Coruña	985472721
210	A5	CAMPING LA VIÑA	Junto a la Ctra. N-640, Km. 0,1	985623280
211	A5	CAMPING COSTA VERDE	Playa La Griega	985856373
212	A4	LA RAMBLA	Lugar Torre, S/N	985860567
213	A4	EL RETIRO	Pancar, S/N	985400240
214	A4	EL PASO	Ctra. General, KM 289	985411205
215	A4	VILLA DE GIJON RESTAURANTE	San Juan de Valles, 3	985141824
216	C	ADMON. LOTERIA Nº1	ARMANDO COTARELO, 2	985 634 045
217	A3	Hotel rural Camangu	Camangu s/n	985 857 646/985 861 527/ 609 113 801
218	A3	Hotel Quinana de Pancar	Lugar Pancar s/n	985 403 159
219	A3	Hotel rural el Corberu	Lugar Ardines s/n bajo	985 860 113
220	A3	Hotel Palacio de Vallados	C/Pedro Villarta s/n	985 850 444
221	A2	SIMANCAS	AV. PABLO IGLESIAS 57	985 369 238
222	A2	CAFÉ BAR ALPACA	COVADONGA-INFUESTO 33	985 710 830
223	A2	CAFÉ GREGORIO	EZCURDIA 60	985 366 809
224	A2	PELAEZ	LA QUINTANA S/N	985 880 385
225	A2	SIDRERIA CARBAYON	AZCARRAGA 57	985 220 265
226	A2	BAR COBRANA	VALLE LAGO S/N	985 763 748
227	A2	PLATAS	CTRA. GENERAL 41	985 422 111
228	A2	SAN PELAYO	AV. PRINCIPE DE ASTURIAS 77	985 790 428
229	A4	HOSPEDERIA DEL PEREGRINO	Ctra. General, S/N	985846047
230	A4	LA IGLESIONA	Begoña, 34	985354231
231	A4	COTO CRISTINA	Manuel Junquera, 31	985333081
232	A1	CATERING DE TRANSFORMACION DE ALIMENTOS S.L.	POL.IND. DE RIAÑO PARC 19	985 681 356
233	A2	FERREROS II	SOTO DE REY 4	985 796 418
234	A2	BAR HUSKY	AV. EL ARAMO 19	985 766 136
235	A2	PAINO RAMOS M.D.	AV. LA PAZ 21	985 661 047
236	A2	BAR EL LAGAR	DR. FLEMING 26	985 460 065
237	A2	URRIELLU	DR. FLEMING 17	985 463 384
238	A2	MARCOS FERNANDEZ BERNARDO	AVILES 2	985 467 610
239	A2	BALBINO	AV. SAMA 12	985 468 478
240	A1	LA VENTA DEL JAMON-CATERING	CTRA. AS-18 LLANERA-PRUVIA	985 262 802/985 732 087
241	A1	SEN SENOR DE...	AV SCHULTZ, 11	985 165 233
242	A1	MIKE'S PUMARIN	RIO EO, 17	985 165 511
243	A1	ALDEA	AV. PRUDENCIO GONZALEZ	985 770 361

244	A1	LA PERDIZ ROJA	SAN LUIS 1	984 396 130
245	A2	CAFÉ TBO	LA JUSTICIA 16	985 669 946
246	A2	PARRILLA SOTIELLO	Severo Ochoa, 32	985 490 115
247	A2	CAFETERIA DEL INSTITUTO	Plaza Instituto, s/n.	985 170 633
248	A2	BAR FAUSTINO	B.º Pumarabule, 4 bajo	985 734 136
249	A2	CAFETERIA SAN PABLO	AV. VALENTIN MASIP 25	985 273 017
250	C	Invermayfe S.L.	Ezcurdia, 146 Bajo	985 130159
251	A3	Hotel Restaurante Cn	Langreo s/n	985 744 143
252	A3	Hotel El Ardinal	Barrio de Riu s/n	985 846 434
253	A3	Hotel Puerta del Oriente	Lugar Tresgrandas s/n	985 411 289
254	A3	Hotel El Texu	Lugar de Santianes del Terron s/n	985 841 591
255	A3	Piccolo Hotel	C/Ricardo de cangas, 26	985 857 826
256	A2	CAFETERIA PRINCIPADO DE ASTURIAS	Escultor Antón, 28 (Candas)	985 884 838
257	A2	BAR CASA PACHU	Avda. Constitución, 14 (Moreda)	985 480 013
258	A2	BAR SANFER	C/SAN MARTIN DE HUERCES S/N	985 137 763
259	A2	CAFETERIA SIERRA	Av. Covadonga, 47	985 947 389
260	A2	BAR CARREÑO	CARBAYEDO 26	985 564 941
261	A2	BAR BEYAO	Ctra. General, 45 (Valdesoto)	985 734 309
262	A2	BAR IMPERIAL	Plaza del ayuntamiento, 8	985 800 285
263	A2	CAFETERIA SAN PABLO	Valentín Masip, 25	985 273 017
264	A2	BAR CASA PACHÍN	Constitución, 70	985 670 462
265	A2	CAFETERIA EUROPA	Plza. Europa, 14 Bajo	985 354 340
266	A2	CAFETERIA PEÑALVER	Avda. Castilla, 5	985 848 164
267	A2	CAFÉ LES CANDASES	Garcilaso de la Vega, 2	985 134 298
268	A5	CAMPING PERLORA	PERAN S/N	985 870 048
269	A5	CARAVANING CLUB DE ASTURIAS	CAMINO RUBIN 5	985 313 024
270	A5	ALBERGUE Y REFUGIO SALIENCIA	SALIENCIA S/N	985 763 680
271	A4	EL PUERTO	San Miguel, S/N	985897101
272	A4	LA TERRAZA BAR RESTAURANTE	Everardo Villamil, S/N	985620163
273	A4	LA COSTA	Av. Costa, 126	985369002
274	A4	LES RUEDES	Alto Infanzón, S/N	985331074
275	A4	LA COSTA	Av. Costa, 32	985161499
276	A4	ROMAN SIDRERIA	Marqués de Casa Valdés, 6	985358813
277	A4	CABAÑAQUINTA	María Dolores, 26	985391434
278	C	Maquinaria Automática Comercial S.L.	Avda. de la Constitución, 60	985 355240 - 985 355242

279	C	ELGAME, S.A.	Pza. Seis de Agosto, 9	985 353 426
280	A2	BAR CASA NITO	La Plaza, 10	985 625 012
281	A2	CAFETERIA BAHIA	Ramon y Cajal, 31	985 330 890
282	A3	Hotel Restaurante Mariño	Ctra. Concha de Artedo s/n	985 590 186
283	A3	Hotel Restaurante Peña Grande	Ctra. Leitariegos 3 (A5-213)	985 812 066
284	A3	Hotel Valle de las Luiñas	La Casona s/n	985 596 283
285	A5	CAMPING LOS SORRAOS	PLAYA DE BARRO- SORRAOS 33595	985 401 161
286	A2	CAFETERIA CASAL	Doctor Casal, 1	985 220 032
287	A2	MERENDERO CASA PIEDAD	El Llano, 18 - Solís	985 505 021
288	A2	MESON RIAS GALLEGAS	C/ Baldomero Fernández, 1 Bajo	985 252 003
289	A2	CAFETERIA LA CASCADA		985 230 791
290	A2	CAFETERIA SERGIO QUIROS	MATEO LLANA DIAZ-ESTEBANEZ 8	985 245 926
291	A2	CAFETERIA AGORA	El campo, 2 (Moreda)	985 482 358
292	A2	BAR ENEDINO	El Castañeu, 38	985 692 204
293	A2	BAR CANIECHO	Tres Peces, 9	985 812 031
294	A2	BAR SIDRERIA LA SALA	Justo Rodríguez, 3 Bajo	985 741 320
295	A2	CAFETERIA EL AVELLANO	Alcalde Manuel García Conde, 11	985 200 896
296	A1	MOKA DIFUSION	C/ISAAC PERAL, NAVE 71 POL. MORA-GARAY	985 362 211
297	A1	EL CATERING DE COCIBAR S.L.	CTRA GIJÓN OVIEDO Km 4.2 EDIFICIO BMW NAVE 1-A	985 168 523
298	A1	CAPILÉ CATERING	CALLE A, 3B (POL. ASIPO)	695 922 695
299	A1	SANTA CRISTINA	Uría, 43	985 240 800
300	A1	CATERING CANELA EN RAMA S.L.	La Bolgachina, 21 (Chalet)	985 200 790
301	A4	RESTAURANTE LA CORTE	Fruela, 21 (esq. San Francisco)	985213145
302	A4	RESTAURANTE LATORES	Latores, s/n	985275799
303	A4	GALLERY ART & FOOD	Ctra. de la Costa, 118	985196666
304	A4	LAGAR HERMINIO	C/ Camino Real, 11	985792020
305	A4	MESON A CABARLLEIRA	Alonso de Quintanilla, 5 - Bajo	985214351
306	A4	RESTAURANTE LA CABARYERA	C/ Granda Arriba, s/n - Bajo	985137025
307	A3	Hotel la Ablaneda	Lugar Soto de Cangas- El Bosque s/n	985 940 246
308	A3	Hotel La Plaza	Plaza la Baragoña s/n	985 880 879
309	A3	Hotel Kaype	Playa de barro	985 400 900
310	A3	Hotel Casona d'alevia	Aldea Alevia s/n	985 414 176
311	A3	Hotel la Casona del Fraile	Barrio Pernús s/n	985 928 819
312	A3	Hotel Oscos	La Villa s/n	985 626 083

313	A3	Hotel Aguila Real	C/La Pedrera, 27	985 849 418
314	A3	Hotel Favila	C/Uria, 37	985 253 877
315	A3	Hotel Rural Villa Elena	Ctra. General s/n (Dirección Potes)	985 414 233
316	A4	LA TERRAZA BAR RESTAURANTE	Everardo Villamil, S/N	985620163
317	A4	PARRILLA ISIDRO	Lugar la Capellanía, 8	985894272
318	B	Viajes Oviedo S.L.	Cervantes, 4	985 231277 - 985 271882
319	B	Viajes Pigüefña S.L.	Maximino Cueva, 1	985 262672
320	B	Viajes Solius S.A.	Alcalde García Conde, 2	985 207650
321	B	Viajes Tebas S.A.L.	Melquiades Alvarez, 27 Bajo	985 227735
322	B	Pelayo, 8	Pelayo, 8	985 354369 - 985 350334
323	C	NUUESTRA SEÑORA DEL ACEBO	SATURNINO FRESNO, 2 (ESQ. S. ROMAN)	985 299 518
324	C	Máquinas Asturcón S.L.L.	Polígono Industrial Bankuni6n 1, Bazán 26	985 195767 - 619 421596
325	C	BINGO GIJONES, S.A.	Pº Begoña, 22	985 351 831
326	A2	CAFÉ BAR LA ESQUINA	Plaza Iglesia, 1	985 856 018
327	A2	BAR EL PUENTE	Avda. de Magdalena, 1	985 766 054
328	A2	BAR RIA BETANZOS	MARQUES DE CASA VALDES, 74	985 332 542
329	A2	BAR-RESTAURANTE EL LLAGU	EL LLAGU, 18	985 240 283
330	A2	CAFÉ JAIME	C/PEDRO DE PEPE S/N	985 627 007
331	A2	CAFETERIA RECONQUISTA		985 334 699
332	A2	BAR LA TENADA	La Callezuela, 16	985 506 217
333	A2	BAR LAS TORRETAS	San Melchor, 31	985 224 028
334	A2	CAFÉ ROCAMAR	Av. de México, s/n.	985 400 887
335	A2	BAR CASA SUNCIA	Cno. Cabueñes, 971 barrio Fuejo - Somio	985 366 169
336	A2	AUTOSERVICIO CASA EL CANDADO	Ctra. General 634, 16	985 837 017
337	A2	CAFÉ DINDURRA	PASEO DE BEGOÑA 11	985 352 614
338	A2	BAR EL DESCANSO	Barrio El Descanso, s/n	985 850 462
339	A2	CAFETERIA GERMAN	Emile Robin, 11	985 564 811
340	A2	BAR LOS ANGELES	Río Nalón, 7	985 200 047
341	A2	BAR LITI	Tino Casal, 29	985 788 684
342	A2	BAR LA PETACA	Celleruelo, 23	985 720 191
343	A2	DANUBIO	Foncalada, 12	985 200 006
344	A2	CAFETERIA EL PINAR	Menéndez y Pelayo, 11	985 360 847
345	A2	CAFETERIA ESPACIO CAFÉ	AV. PAZ, 3- BAJO	985 400 344
346	A2	CAFETERIA KEEN	Ramón Bautista Clavería, 28	985 697 455
347	A2	CAFÉ BAR EL JARDIN	Nozal, 2	985 841 718
348	A2	BAR CAMBARAL	Rivero, 16	985 640 983

349	C	CASINO DE CANDAS	AV. REINA MARIA CRISTINA, 16	985 871 032
350	C	CASINO DE NAVIA	AV. REGUERAL S/N	985 630 085
351	C	BINGO EDEN	AV. FERNANDEZ BALSERA, 1	985 560 494
352	C	SOCIEDAD DE INVERSIONES DIAZ CARBAJOSA S.A.	LA CAMARA, 27	985 560 488
353	C	SOCIEDAD DE INVERSIONES DIAZ CARBAJOSA S.A.	RIO DE ORO S/N	985 164 569
354	C	RECREATIVOS LA VILLA S.L.	LUIS MENDEZ PIDAL, 3	985 491 420
355	C	LA VILLA	LA VEGA 48-50	985 468 138
356	C	CACHI-CACHI	SANTA ROSA, 16	985 472 583
357	A2	CAFETERIA ST 20	Santa Teresa de Jesús, 20	985 257 135
358	A2	CAFETERIA AVENIDA	Avda. Emigrantes, 8	985 630 882
359	A2	CAFETERIA COVADONGA	Covadonga, 1 (Lugones)	985 261 477
360	A2	BAR EL LLANO	Beloncio, s/n.	985 711 245
361	A2	CAFETERIA OICOR	Jarrio, s/n.	985 630 662
362	A2	CAFETERIA ACROPOLIS	Avda. Portugal, 25 bajo	985 170 156
363	A2	CAFETERIA EL HORRIN	Plaza Mártires, s/n	985 575 304
364	A2	CAFETERIA ORDOÑO II	Matemático Pedrayes, 11	985 238 758
365	A2	BAR CASA OLIVA	Flame, s/n. - Bajo (Verdicio)	985 878 253
366	A2	SIDRERIA CASA RAUL	PL. LA BOLERA, 65	985 407 304
367	A4	TELEPIZZA	C/ Cervantes, 33	985276019
368	A4	TABERNA PELAYO	Pelayo, 15	985201336
369	A4	RESTAURANTE TORRONTEGUI	C/ Albandi, km 9	985870542
370	A4	RESTAURANTE LA SOLANA	Carretera Centro Asturiano, s/n	985168186
371	A2	CAFETERIA CABOMAR	Carretera General, 180 (Nueva)	985 410 260
372	A2	CAFETERIA LA CRIOLLA	Uría, 6 bajo	985 360 075
373	A2	BAR CASA YOLI	Barrio San Antonio, s/n	985 368 724
374	A2	BAR ROCAMAR	Mercado, 24	985 848 101
375	A2	SIDRERIA LOS BALCONES	C.º Real, 67	985 793 031
376	A2	CAFETERIA MEXICO LINDO	Avda. Rufo Garcia Rendueles, 1	985 364 564
377	A4	CASA GERVASIO	Fuente de la Plata, 68	985234255
378	A4	RESTAURANTE LAS PEÑAS	Lugar La Aldea - Santurio, s/n	985338299
379	C	AUTOMATICOS TINEO S.L.	GONZALEZ BESADA, 33	985 233 046
380	C	OPERADORA DE SALONES S.L.	AV. SAN AGUSTIN 14	985 521 442
381	C	MAQUINARIA AUTOMATICA DEL NOROESTE	PALACIO VALDES, 3	985 354 422

382	A4	RESTAURANTE CASA DEL DAGO	Marqués de Casa Valdés, 93	985372933
383	A4	RESTAURANTE TINO EL ROXU	Lugar La Aldea - Santurio, s/n	985338299
384	A4	PIZZERIA LA COMPETENCIA	Avenida de la Costa, 30 - Esquina calle Mieres (Lado Plaza de Europa)	985141792
385	A4	RESTAURANTE REAL BALNEARIO	Pl. Mayor, 6	985172537
386	A4	RESTAURANTE LA CORRADA DEL OBISPO	C/ Juan Sitges, 3	985518613
387	A4	RESTAURANTE LA PERDIZ	Canóniga, 18	985220048
388	A4	RESTAURANTE CASCANUECES	C/ Juan Alonso, 11	985357670
389	A4	CONFITERIA-RESTAURANTE LA TEVERGANA	Edif. Monte Pío, 1 - Bajo	985764279
390	A4	MESON PORCIA	El Franco, s/n	985478273
391	A2	BAR OCCIDENTE	Llano Ponte, 11	985 298 269
392	A2	BAR PASODOBLE	Carretera de La Playa, s/n.	985 630 907
393	C	ALFONSO MARTINEZ IGLESIAS	Libertad 60, Bajo	985 602 113
394	C	BINGO 22	Marques de Pidal, 7	985 272 485

CODIFICACIÓN SECTORES	
A	Hostelería
A1	Comedores colectivos
A2	Establecimientos de bebidas (Bares)
A3	Hoteles
A4	Restauración
A5	Campings
B	Agencias de Viajes
C	Actividades Recreativas diversas
D	Actividades Deportivas

LISTADO DE INFORMADORES CLAVE

Nº	ENTIDAD	NOMBRE	CARGO	COLECTIVO
1	Asociación Asturiana de Centros Colaboradores de Formación	Francisco Menéndez	Presidente	Gestor de Formación
2	Escuela Universitaria Jovellanos.	Eduardo del Valle	Coordinador de Sistema de información turística	Experto académico
3	Asociación de Agencias de Viaje (AEDAVE)	José Mª Díez	Presidente	Representante de una Organización Empresarial
4	Asociación regional de casas de aldea (ARCA)	Antonio Fernández García	Presidente	Representante de una Asociación Profesional
5	Escuela Universitaria Jovellanos.	Julia Gutiérrez Artidiello	Equipo de dirección del master en turismo	Experto académico
6	Sociedad Mixta de Turismo de Gijón	Joaquín Miranda	Presidente	Representante de una Asociación Profesional
7	Asociación Empresa Mujer (ASEM)	Enriqueta Gómez	Presidenta	Representante de una Asociación Profesional
8	Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO.	Alfredo García Fernández	Secretario General	Representante de una Entidad Sindical
9	Federación de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego (FTCHTJ-UGT)	Marta González Menéndez	Secretaria General	Representante de una Entidad Sindical
10	LOESTUR Centro de Formación de Turismo	Carmen	Directora	Gestor de Formación
11	RURALIA Asociación del Turismo rural	Pedro Cembreras	Presidente	Representante de una Organización Empresarial
12	Hotel AC Oviedo	Luís Trancho	Director	Director de una empresa representativa del sector
13	Escuela de Hostelería de Asturias	Marta Ávila	Directora	Experto académico
14	Asociación Empresarial de Hostelería de Asturias	Lucia	Responsable dpto. formación	Representante de una Organización Empresarial
15	Dirección General de Turismo de Asturias	Elisa Llaneza	Directora General	Representante de la Administración Pública

MÉTODO DELPHI: PANEL DE EXPERTOS

EXPERTOS PARTICIPANTES	
NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO
D. Rogelio de la Vega	Cámara de Comercio de de Llanes
D ^a Silvia Pérez	Cámara de Comercio de Luarca
D ^a Susana Gurdíel	Cámara de Comercio de Cangas de Narcea
D ^a . Julia Peñalosa	Presidenta de la Unión Hotelera del Principado de Asturias
D. Luís Valdés Peláez	Miembro del equipo de dirección del Master de Turismo de la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias
D. Francisco Menéndez Díez	Cámara de Comercio de Avilés
D. Julio Tascón Fernández	Profesor titular de la Universidad de Oviedo
D. Gumersindo Cuervo García	Secretario de grandes almacenes, Federación Regional de Comercio, Hostelería y Turismo. Comisiones Obreras

PARTICIPANTES EN LA VALIDACIÓN DE RESULTADOS

GRUPO DE VALIDACIÓN	
Nombre	Institución / Cargo
D ^a . Julia Peñalosa	Presidenta de la Unión Hotelera del Principado de Asturias
D. Luís Valdés Peláez	Miembro del equipo de dirección del Master de Turismo de la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias
D. Francisco Menéndez Díez	Cámara de Comercio de Avilés
D. Gumersindo Cuervo García	Secretario de grandes almacenes, Federación Regional de Comercio y Hostelería Y Turismo. Comisiones Obreras
D. Julio Tascón Fernández	Profesor titular de la Universidad de Oviedo
D ^a . Susana Gurdíel	Cámara de Comercio de Cangas de Narcea