

Anexo I.

Entrevista realizada el día 1 de febrero de 2018 a Nuria Ramos, encargada del Gabinete de Prensa de la Conserjería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.

1. Desde que estalló la crisis en España, hasta la fecha, ¿Ha incrementado o disminuido el turismo? ¿Se han creado otros tipos o categorías de turismo?.

La industria del turismo es la que presentó menos perjuicios por la crisis, en su mayoría los turistas que comenzaron a venir en esa época fueron nacionales.

A lo largo de la historia han cambiado mucho las motivaciones de los turistas, por ejemplo en los años setentas, el turismo era de sol y playa, Ahora encontramos muchos segmentos y nichos turísticos y cada vez son más específicos, por ejemplo existe turismo gastronómico, de fiestas populares, de maratones, de cine, de fútbol, espeleología y oleoturismo, entre otros.

2. ¿En qué época aumenta el trabajo dedicado al sector turístico?

Nos encontramos desarrollando estrategias de promoción y de comercialización para intentar que los flujos turísticos se distribuyan por el territorio no solamente en verano o en semana santa. Hay una multisegmentación en los sectores de turismo, por ejemplo el caso del de golf en Andalucía, es un deporte que se juega todo el año, también hay muchas campañas durante el año para desestacionalizar el turismo, es decir para que no se concentre solamente en una etapa concreta sino a lo largo del año, por ejemplo se está haciendo promoción para que la gente se dé una escapada el fin de semana a Andalucía y tenga un “city break”, esta es una tendencia donde se observa el turismo de cercanía

que viaja durante un periodo corto. Hay un proyecto muy interesante e integrador que se llama “Andalucía en tus raíces” que tiene como fin atraer países que tienen relaciones históricas y culturales con Andalucía, por ejemplo a la comunidad judía.

3. Dentro del PIB de Andalucía, ¿Qué lugar o porcentaje económico tiene el sector dedicado al turismo?

13% , varia muy poco de un año a otro y corresponde a 20 mil millones de euros

4. ¿Existe un programa que brinde capacitación, apoyo económico o en especie a las pequeñas empresas del sector turístico?

Hay ayuda para la adaptación tecnológica, para adentrarse e a las nuevas tecnologías, incentivos para mejorar la infraestructura y también hay un centro de innovación turística, Andalucía Lab, que está enfocado a las pymes turísticas, donde se brinda formación sobre posicionamiento en internet, las nuevas tendencias turísticas y se pueden implementar modelos de negocio.

5. ¿Cuáles son los foros, ferias o convivencias que organiza la Conserjería de Turismo y Deporte, para que los ciudadanos conozcan a las empresas turísticas?

Existe un calendario de ferias para promocionar la oferta turística en Andalucía, nosotros realizamos una labor promocional cada semana para dar a conocer las ferias nacionales o internacionales que promuevan el turismo.

6. ¿Cuál es la relación entre los medios de comunicación y las empresas dedicadas al turismo?

Se relacionan mal, es un fallo en general, las microempresas no valoran la importancia de la comunicación en el desarrollo de una empresa. Un porcentaje muy bajo lleva a cabo actividades de comunicación planificada. Las empresas no tienen encargados de comunicación, no hay esa conciencia de la comunicación en la empresa si no hablan de ti.

7. ¿Con qué regularidad se publican notas de prensa sobre las empresas turísticas?

Todos los días se publican en los diarios, utilizamos la prensa regional para promocionar la actividad turística, por ejemplo en el caso del turismo ecuestre, recientemente se promocionó la “Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre”, es una es de las más importantes, se dedica al fomento de la pura raza y al patrimonio ecuestres de Andalucía.

Anexo II.

Entrevista realizada el día 4 de octubre de 2018 a Luis Córdoba Leiva, Director del Centro de Innovación Turística de Andalucía, (Andalucía Lab), dentro de la mesa redonda: “Tecnología e innovación del sector turístico”, en el marco de las “XI Jornadas de Investigación en Turismo y Patrimonio”, llevadas a cabo en la Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla.

1. ¿Qué acciones lleva acabo Andalucía Lab para apoyar a las microempresas dedicadas al turismo?

Andalucía Lab comienza en el año 2007, es un departamento que se encarga de promocionar el turismo en Andalucía, tiene una misión complementaria y diferente a lo que tienen los organismos tradicionales que solo desarrollan acciones de promoción y atracción de turistas.

Sus actividades se dedican a brindar asesoramiento a los empresarios y resolver dudas y preocupaciones que tienen los empresarios.

Desde hace 5 años se encargan de hacer emprendimiento verticalizado en el sector turístico,

Se busca acercar la tecnología a las empresas familiares, que son el mayor tejido empresarial y suelen surgir de manera espontánea debido a la gran cantidad de turismo.

2. ¿Cuáles son las características que presentan las personas que se acercan a Andalucía Lab?

Las principales personas que acuden a Andalucía lab son gente joven con ganas de hacer las cosas de manera diferente, buscan aproximarse a la sociedad de una manera innovadora, son jóvenes espíritus.

Generalmente son grupos de amigos o familiares, pero no son conscientes de la importancia del desarrollo del negocio, o cómo hacer un equipo, crear un producto, o buscar mercados, no solamente locales.

3. ¿Qué dificultades observan a la hora de trabajar con empresas familiares?

Las microempresas presentan problemas para subirse a la ola de modernización y sobre todo necesitan tener criterio a la hora de tomar decisiones para saber en cuál tecnología invertir. Una de las dificultades que existe para la empresa es que, ante toda la gama de tecnología que existe, se debe de encontrar la que sea adecuada para sus necesidades y sobre todo el saber utilizarla, para esto se debe de tener un diagnóstico de la empresa.

4. ¿Cuáles son las actividades de comunicación interna y externa que lleva Andalucía Lab para las microempresas?

Se centra en la comunicación externa básicamente, porque es la demanda que se suele tener en las pequeñas empresas. La interna también es importante pero por ahora nos enfocamos en la anterior, por ejemplo les ayudamos a los microempresarios con la construcción y creación de la marca empresarial, darle una filosofía a la empresa, ser visible y vender los servicios y tener una presencia en el mercado.

En Andalucía Lab, existe una consultora externa que presta un servicio en la que el empresario va a talleres por ejemplo de estrategia digital, con lo cual obtiene conocimientos generales y si tiene preguntas recibe una resolución de sus dudas particulares y se da un marco general de conocimiento.

No se conocen con exactitud los recursos turísticos, hay que sumergirse en una experiencia turística real, hay modelos de negocios que no han funcionado mucho con la realidad que se vive, por eso hay que tener un modelo de negocio personalizado que permita cobrar por ese servicio

Anexo III.

Caso 1: Oasis Hostel Backpackers Palace

Encargada: Olivia

Dirección: Calle Almirante Ulloa, número 1.

Fecha de realización de la entrevista: 7 agosto 2018.

¿Cuántos empleados tiene su empresa? 7

Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta correspondiente.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Su empresa tiene área de comunicación?		X
2. ¿Su empresa cuenta con un Director de comunicación?		X
3. ¿Tiene un plan estratégico de comunicación?		X
4. ¿Su empresa cuenta con un logotipo?	X	
5. ¿Ha tenido alguna vez una asesoría o curso de comunicación?		X
6. ¿Realiza actividades de relaciones públicas?		X
7. ¿Realiza alguna práctica de responsabilidad social en su empresa?		X
8. ¿Se pueden realizar prácticas universitarias dentro de su empresa?	X	

9. ¿Su empresa cuenta con el apoyo de algún programa del gobierno?	X	
--	---	--

COMUNICACIÓN EXTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Envía usted notas de prensa a los medios de comunicación?		X
2. ¿Le han realizado alguna entrevista y/o reportaje?	X	
3. ¿Ha utilizado la televisión para publicitar su empresa?	X	
4. ¿Ha utilizado la radio para publicitar su empresa?		X
5. ¿Tiene publicidad de su empresa en revistas?		X
6. ¿Realiza alguna inversión en publicidad y posicionamiento en la web?		X
7. ¿Tiene correo electrónico de su empresa?	X	
8. ¿Tiene página web de su empresa?	X	
9. ¿Tiene cuenta de <i>Facebook</i> de su empresa?	X	
10. ¿Tiene cuenta de <i>Twitter</i> de su empresa?	X	
11. ¿Tiene cuenta de <i>Instagram</i> de su empresa?	X	

12. ¿Tiene <i>Whatsapp</i> de su empresa?		X
13. ¿Hay una persona encargada de redes sociales?		X

COMUNICACIÓN INTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Brinda capacitación y formación a sus empleados?	X	
2. ¿Sensibiliza al personal sobre la necesidad de atender a los requerimientos de los medios de comunicación?		X
3. ¿ Existe una misión, visión y valores en la empresa?	X	
4. ¿Cuenta con algún sistema interno de información para sus trabajadores?	X	
5. ¿Realiza reuniones informativas de grupo dentro de su empresa?	X	
6. ¿Existen algún manual de bienvenida para los nuevos trabajadores?	X	
7. ¿Existe el manual del empleado?		X
8. ¿Existen prácticas deportivas y culturales dentro de su empresa ?		X

9. ¿Existe el buzón de sugerencias?	X	
-------------------------------------	---	--

Anexo IV.

Caso 2: Hostal Da Vinci Boutique

Encargada: Ana

Dirección: Avda. Constitución, número 20.

Fecha de realización de la entrevista: 20 septiembre 2018.

¿Cuántos empleados tiene su empresa? 9

Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta correspondiente.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Su empresa tiene área de comunicación?		X
2. ¿Su empresa cuenta con un Director de comunicación?		X
3. ¿Tiene un plan estratégico de comunicación?		X
4. ¿Su empresa cuenta con un logotipo?		X
5. ¿Ha tenido alguna vez una asesoría o curso de comunicación?	X	
6. ¿Realiza actividades de relaciones públicas?		X
7. ¿Realiza alguna práctica de responsabilidad social en su empresa?		X
		X

8. ¿ Se pueden realizar prácticas universitarias dentro de su empresa?		
9. ¿Su empresa cuenta con el apoyo de algún programa del gobierno?		X

COMUNICACIÓN EXTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Envía usted notas de prensa a los medios de comunicación?		X
2. ¿Le han realizado alguna entrevista y/o reportaje?		X
3. ¿Ha utilizado la televisión para publicitar su empresa?		X
4. ¿Ha utilizado la radio para publicitar su empresa?		X
5. ¿Tiene publicidad de su empresa en revistas?		X
6. ¿Realiza alguna inversión en publicidad y posicionamiento en la web?	X	
7. ¿Tiene correo electrónico de su empresa?	X	
8. ¿Tiene página web de su empresa?	X	
9. ¿Tiene cuenta de <i>Facebook</i> de su empresa?		X

10. ¿Tiene cuenta de <i>Twitter</i> de su empresa?		X
11. ¿Tiene cuenta de <i>Instagram</i> de su empresa?		X
12. ¿Tiene <i>Whatsapp</i> de su empresa?		X
13. ¿Hay una persona encargada de redes sociales?	X	

COMUNICACIÓN INTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Brinda capacitación y formación a sus empleados?	X	
2. ¿Sensibiliza al personal sobre la necesidad de atender a los requerimientos de los medios de comunicación?		X
3. ¿Existe una misión, visión y valores en la empresa?		X
4. ¿Cuenta con algún sistema interno de información para sus trabajadores?	X	
5. ¿Realiza reuniones informativas de grupo dentro de su empresa?		X
6. ¿Existen algún manual de bienvenida para los nuevos trabajadores?	X	
		X

7. ¿Existe el manual del empleado?		
8. ¿Existen prácticas deportivas y culturales dentro de su empresa ?		X
9. ¿Existe el buzón de sugerencias?		X

Anexo V.

Caso 3: Callejón del agua Hostal Boutique

Encargado: José Luis

Dirección: Calle Corral del Rey, número 23.

Fecha: 3 octubre 2018.

¿Cuántos empleados tiene su empresa? 9

Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta correspondiente.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Su empresa tiene área de comunicación?		X
2. ¿Su empresa cuenta con un Director de comunicación?		X
3. ¿Tiene un plan estratégico de comunicación?		X
4. ¿Su empresa cuenta con un logotipo?	X	
5. ¿Ha tenido alguna vez una asesoría o curso de comunicación?		X
6. ¿Realiza actividades de relaciones públicas?		X
7. ¿Realiza alguna práctica de responsabilidad social en su empresa?		X
8. ¿Se pueden realizar prácticas universitarias dentro de su empresa?	X	
9. ¿Su empresa cuenta con el apoyo de algún programa del gobierno?	X	

COMUNICACIÓN EXTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Envía usted notas de prensa a los medios de comunicación?		X
2. ¿Le han realizado alguna entrevista y/o reportaje?		X
3. ¿Ha utilizado la televisión para publicitar su empresa?		X
4. ¿Ha utilizado la radio para publicitar su empresa?		X
5. ¿Tiene publicidad de su empresa en revistas?		X
6. ¿Realiza alguna inversión en publicidad y posicionamiento en la web?	X	
7. ¿Tiene correo electrónico de su empresa?	X	
8. ¿Tiene página web de su empresa?	X	
9. ¿Tiene cuenta de <i>Facebook</i> de su empresa?	X	
10. ¿Tiene cuenta de <i>Twitter</i> de su empresa?	X	
11. ¿Tiene cuenta de <i>Instagram</i> de su empresa?		X
12. ¿Tiene <i>Whatsapp</i> de su empresa?	X	
13. ¿Hay una persona encargada de redes sociales?	X	

COMUNICACIÓN INTERNA		

Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Brinda capacitación y formación a sus empleados?		X
2. ¿Sensibiliza al personal sobre la necesidad de atender a los requerimientos de los medios de comunicación?		X
3. ¿Existe una misión, visión y valores en la empresa?		X
4. ¿Cuenta con algún sistema interno de información para sus trabajadores?	X	
5. ¿Realiza reuniones informativas de grupo dentro de su empresa?		X
6. ¿Existen algún manual de bienvenida para los nuevos trabajadores?	X	
7. ¿Existe el manual del empleado?		X
8. ¿Existen prácticas deportivas y culturales dentro de su empresa ?		X
9. ¿Existe el buzón de sugerencias?		X

Anexo VI.

Caso 4: Hostal Florida

Encargado: Guerta

Dirección: Avenida Menéndez Pelayo, número 27.

Fecha: 8 octubre 2018

¿Cuántos empleados tiene su empresa? 7

Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta correspondiente.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Su empresa tiene área de comunicación?		X
2. ¿Su empresa cuenta con un Director de comunicación?		X
3. ¿Tiene un plan estratégico de comunicación?		X
4. ¿Su empresa cuenta con un logotipo?		X
5. ¿Ha tenido alguna vez una asesoría o curso de comunicación?		X
6. ¿Realiza actividades de relaciones públicas?		X
7. ¿Realiza alguna práctica de responsabilidad social en su empresa?		X
8. ¿Se pueden realizar prácticas universitarias dentro de su empresa?	X	
9. ¿Su empresa cuenta con el apoyo de algún	X	

programa del gobierno?		
------------------------	--	--

COMUNICACIÓN EXTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Envía usted notas de prensa a los medios de comunicación?		X
2. ¿Le han realizado alguna entrevista y/o reportaje?		X
3. ¿Ha utilizado la televisión para publicitar su empresa?		X
4. ¿Ha utilizado la radio para publicitar su empresa?		X
5. ¿Tiene publicidad de su empresa en revistas?		X
6. ¿Realiza alguna inversión en publicidad y posicionamiento en la web?	X	
7. ¿Tiene correo electrónico de su empresa?	X	
8. ¿Tiene página web de su empresa?	X	
9. ¿Tiene cuenta de <i>Facebook</i> de su empresa?	X	
10. ¿Tiene cuenta de <i>Twitter</i> de su empresa?		X
11. ¿Tiene cuenta de <i>Instagram</i> de su empresa?	X	
12. ¿Tiene <i>Whatsapp</i> de su empresa?		X
	X	

13. ¿Hay una persona encargada de redes sociales?		
---	--	--

COMUNICACIÓN INTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Brinda capacitación y formación a sus empleados?		X
2. ¿Sensibiliza al personal sobre la necesidad de atender a los requerimientos de los medios de comunicación?		X
3. ¿ Existe una misión, visión y valores en la empresa?		X
4. ¿Cuenta con algún sistema interno de información para sus trabajadores?	X	
5. ¿Realiza reuniones informativas de grupo dentro de su empresa?	X	
6. ¿Existen algún manual de bienvenida para los nuevos trabajadores?		X
7. ¿Existe el manual del empleado?		X
8. ¿Existen prácticas deportivas y culturales dentro de su empresa?		X
9. ¿Existe el buzón de sugerencias?		X

Anexo VII.

Caso 5: Samay Hostal

Encargado: Zaila

Dirección: Avenida Menéndez Pelayo, número 13.

Fecha: 10 octubre 2018

¿Cuántos empleados tiene su empresa? 8

Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta correspondiente.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Su empresa tiene área de comunicación?		X
2. ¿Su empresa cuenta con un Director de comunicación?		X
3. ¿Tiene un plan estratégico de comunicación?		X
4. ¿Su empresa cuenta con un logotipo?	X	
5. ¿Ha tenido alguna vez una asesoría o curso de comunicación?	X	
6. ¿Realiza actividades de relaciones públicas?		X
7. ¿Realiza alguna práctica de responsabilidad social en su empresa?		X
8. ¿Se pueden realizar prácticas universitarias dentro de su empresa?	X	

9. ¿Su empresa cuenta con el apoyo de algún programa del gobierno?		X
--	--	---

COMUNICACIÓN EXTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Envía usted notas de prensa a los medios de comunicación?		X
2. ¿Le han realizado alguna entrevista y/o reportaje?		X
3. ¿Ha utilizado la televisión para publicitar su empresa?		X
4. ¿Ha utilizado la radio para publicitar su empresa?		X
5. ¿Tiene publicidad de su empresa en revistas?		X
6. ¿Realiza alguna inversión en publicidad y posicionamiento en la web?	X	
7. ¿Tiene correo electrónico de su empresa?	X	
8. ¿Tiene página web de su empresa?	X	
9. ¿Tiene cuenta de <i>Facebook</i> de su empresa?	X	
		X

10. ¿Tiene cuenta de <i>Twitter</i> de su empresa?		
11. ¿Tiene cuenta de <i>Instagram</i> de su empresa?		X
12. ¿Tiene <i>Whatsapp</i> de su empresa?		X
13. ¿Hay una persona encargada de redes sociales?	X	

COMUNICACIÓN INTERNA		
Indicadores de actividades de comunicación	Sí	No
1. ¿Brinda capacitación y formación a sus empleados?		X
2. ¿Sensibiliza al personal sobre la necesidad de atender a los requerimientos de los medios de comunicación?		X
3. ¿ Existe una misión, visión y valores en la empresa?		X
4. ¿Cuenta con algún sistema interno de información para sus trabajadores?	X	
5. ¿Realiza reuniones informativas de grupo dentro de su empresa?	X	
6. ¿Existen algún manual de bienvenida para los nuevos trabajadores?	X	
7. ¿Existe el manual del empleado?		X

8. ¿Existen prácticas deportivas y culturales dentro de su empresa ?		X
9. ¿Existe el buzón de sugerencias?	X	