

Una iniciativa FEDER

Ashotel asesorará a decenas de pymes turísticas canarias durante un año para avanzar en sus estrategias de digitalización

- La patronal hotelera presenta su proyecto como Oficina de Transformación Digital (OTD) ante empresarios del sector

Santa Cruz de Tenerife, 24 de abril de 2019. La Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro, **Ashotel**, asesorará durante un año a decenas de pymes turísticas de Canarias en su estrategia de digitalización, después de que ganara el pasado octubre [el concurso como Oficina de Transformación Digital \(OTD\)](#) de Red.es, empresa pública para el fomento de la economía digital, dependiente del Ministerio de Economía y Empresas, junto a otras 26 entidades en toda España. La propuesta de Ashotel cuenta con el respaldo de las otras tres patronales hoteleras canarias –[FEHT](#), [Asolan](#) y [Asofuer](#)–, y el ámbito de actuación es toda la Comunidad Autónoma.

Las OTD puestas en marcha en España cuentan con un presupuesto global de 5 millones de euros. Las actuaciones para realizar serán financiadas con cargo al Programa Operativo Plurirregional de España (POPE), Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) del periodo de programación 2014-2020 y bajo el lema 'Una manera de hacer Europa' que tiene entre sus objetivos mejorar el uso, la calidad y el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La patronal hotelera tinerfeña presentó este mediodía en la sede de la **Factoría de Innovación Turística de Canarias (FIT Canarias)**, en Adeje, los objetivos de su **OTD**, en el marco de una jornada más amplia sobre transformación digital. En ella se han presentado soluciones tecnológicas de cinco empresas canarias y un estudio del **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)** sobre la percepción del cliente y uso de la tecnología 4.0 en el sector hotelero.

Sobre este estudio, el director del ITH, **Álvaro Carrillo**, quien aplaudió la iniciativa de Ashotel con esta Oficina, presentó algunos resultados de las 500 encuestas realizadas en clientes hoteleros. De ellos, el 82% se había alojado en un establecimiento en los últimos

12 meses; o que uno de cada tres considera que la tecnología ofrecida por los alojamientos es un aspecto decisivo a la hora de elegir el lugar donde hospedarse. Entre las tecnologías más valoradas, la primera es la wifi, seguida de los comparadores de reservas, las *app* de gestión de reservas, los chatbots y las redes sociales. Además, los más jóvenes valoran más la tecnología que los adultos o las personas de edad avanzada; y el 44% de los encuestados asegura que pagaría más por tener en el hotel las tecnologías que ellos usan (informe completo [AQUÍ](#)).

¿Conclusiones? La primera es que la wifi es un elemento esencial, debe ser gratuita y funcionar bien; la segunda, cuidar los básicos (disponibilidad de nuevas tecnologías en el sector); la tercera, facilitar al máximo el proceso de *check out*; la cuarta, cuidar la presencia digital del establecimiento; y la quinta, personalizar la experiencia.

Ashotel, punta de lanza

Tras Carrillo intervinieron a modo de inauguración el consejero delegado de Turismo de Tenerife, **Vicente Dorta**; la concejala de Turismo del Ayuntamiento de Adeje, **Ermitas Moreira**; y el presidente de Ashotel, **Jorge Marichal**. Este último manifestó que en la patronal hotelera "tratamos de ser punta de lanza en el sector", y añadió que "con la tecnología hay que convivir", por lo que, añadió, "tenemos dos formas: ponernos en manos de expertos o no quedarnos desfasado". La **OTD Ashotel** tendrá su sede física en FIT Canarias, un proyecto que, recordó Marichal, ya se presentó a empresarios turísticos de La Palma y La Gomera y continuará sus presentaciones en El Hierro en mayo.

Por su parte, Vicente Dorta felicitó a Ashotel por la iniciativa y afirmó que es "todo un acierto" trabajar en la transformación digital en el sector turístico, con el fin de que "Tenerife como destino no solo sea líder como ya es por sus instalaciones y servicios, sino también por su transformación digital".

Ermitas Moreira, finalmente manifestó que Ashotel "vienen haciendo un muy buen trabajo, no solo ahora por esta OTD, sino por su estrategia de hace años en favor de la innovación y la renovación de los establecimientos hoteleros, que hacen que este sea un destino referente".

Procesos de cambio

Orientar **a las pymes turísticas** (no solo hoteleras) **de las Islas a mejorar su estrategia de innovación y rediseñar sus modelos de negocio**, integrando herramientas que permitan crecer, mejorar los beneficios y la calidad de los servicios es el objetivo de Ashotel.

Así lo explicaron los responsables técnicos de la OTD Ashotel, **Eliana Bautista**, **Candelaria Santos** y **Enrique Padrón**, este último director de Innovación y Desarrollo de la patronal hotelera (Red CIDE Ashotel). Bautista explicó que la transformación digital implica cambios en la forma, en los modelos y en las relaciones con los clientes. "No es tanto introducir nuevas tecnologías como nuevas formas de hacer las cosas", y si "tenemos un cliente cada vez más digitalizado e hiperconectado, tenemos que ofrecer nuevas formas".

Por su parte, Candelaria Santos explicó cómo se va a trabajar. "Contamos con unas acciones principales, que son acciones de difusión en las que organizaremos jornadas de presentación de soluciones TIC", y añadió que "aunque la tecnología no lo es todo, sin duda es una herramienta fundamental".

Todo el programa vinculado a cinco ámbitos: procesos; estrategia y cultura digital; comunicación y talento; infraestructura y tecnología; y experiencia de cliente. Además, se cuenta con una herramienta de autodiagnóstico *online* para conocer la madurez digital de las empresas y saber si es analógica, iniciada, avanzada o digitalizada.

Enrique Padrón expuso otra de las novedades de la Oficina: los denominados **Retos Digitales**. Se trata de un programa de intraemprendimiento, una especie de concurso en el que las empresas participantes de la OTD, formadas por equipos de 2 a 6 personas, diseñan su proyecto propio. Ashotel les da 15 horas de formación en un taller, le asigna a cada empresa un mentor y en un acto final se presenta cada propuesta, que es valorada por un jurado técnico.

5 ámbitos, 5 tecnologías, 5 soluciones

Para finalizar la jornada intervinieron responsables de cinco empresas de soluciones tecnológicas canarias, quienes expusieron sus proyectos en el marco del conocido formato Pechakucha, que consiste en la presentación de manera sencilla e informal de una propuesta, iniciativa o idea mediante 20 diapositivas mostradas durante 20

segundos cada una. En ella cada empresa explicará la solución digital en ese ámbito, su aplicación en la empresa, ejemplo real, beneficios y coste aproximado.

De esta forma, intervinieron para hablar de organización, comunicación y talento, **Laura Lima**, directora de Marketing de [Hotelequia](#); en el ámbito de la estrategia y la cultura digital, **Javier Sánchez**, consultor de [Deloitte](#); en el campo de los procesos, **Antonio Fumero**, responsable de [Edosoft](#); en el área de infraestructura y tecnología, **Miguel Fernández Cejas**, director general de [Itop Consulting](#); y para hablar de la experiencia del cliente, **Francis Ortiz**, director de [Crea Solutions](#), quien aseguró que la tecnología sin creatividad no sirve para nada.

Más información:

Oficina de Transformación Digital de Ashotel
otd@ashotel.es // 647300212 - 671620247

--

Entidad Pública Red.es
prensa@red.es // (+34) 91 212 76 20

--

www.transformaciondigital.gob.es