

Adeje, 9 de julio de 2020

## El Laboratorio de Reactivación Turística de Ashotel analiza protocolos de seguridad e higiene, comunicación e innovación en el sector

**Más de una veintena de empresarios y expertos reunidos por la patronal hotelera en Adeje comparten ideas y soluciones para recuperar el turismo en la era pos-COVID-19**

El **Laboratorio de Reactivación Turística** impulsado por Ashotel, a través de su centro Red CIDE, reunió hoy en Adeje a una veintena de empresarios hoteleros y expertos para identificar y poner en práctica ideas, herramientas y soluciones que contribuyan a la reactivación del sector turístico en la era pos-COVID-19.

La primera sesión de este grupo de trabajo colaborativo, que **se emitió en directo a través del canal de Youtube de Ashotel**, tuvo lugar en las instalaciones de la **Factoría de Innovación Turística (FIT Canarias)**, en Adeje, y cuenta con la colaboración de Turismo de Tenerife. A lo largo de toda la mañana se abordaron diferentes temáticas, estructuradas en cuatro bloques: implantación de protocolos para minimizar los riesgos; comunicación y capacitación de plantillas; seguridad y salud en el trabajo; e innovación y digitalización.

La bienvenida corrió a cargo del presidente de Ashotel, **Jorge Marichal**, quien explicó que el objetivo de este grupo colaborativo es “reunir en un mismo entorno de trabajo toda la información, conocimiento y experiencia adquirida en estos meses con la gestión de la COVID-19 en sus diferentes ámbitos”. Marichal consideró que esta será una crisis larga, que tendrá altibajos, por lo que “es importante estar preparados para lo que pueda venir”. Por su parte, el gerente, **Juan Pablo González**, explicó la dinámica de la jornada, con un alto componente de debate y puesta en común tras cada bloque.

A esta primera sesión, que pretende consolidar el Laboratorio como grupos de trabajo específicos, participaron responsables de **Paradise Park Fun Lifestyle Hotel, GF Hoteles, La Casona del Patio, Hovima Hoteles, Marylanza Suites & Spa, Casa rural Las Vigas, Apartamentos Andorra, Hotel El Tope, Apartamentos Casablanca, Hotel Botánico y Spring Hoteles**.

El primer bloque, el de la **implantación de protocolos**, contó con la intervención a través de videoconferencia del director general del **Instituto para la Calidad Turística Española** (ICTE), **Fernando Fraile**, quien explicó el proceso de elaboración de **los doce protocolos específicos para cada subsector turístico**, entre ellos el hotelero, en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), unos documentos elaborados en tiempo récord y que cuentan con el aval del Ministerio de Sanidad. “Coordinar el trabajo de más de 450 expertos fue uno de los mayores retos que tuvimos”, afirmó.

En la parte práctica, **Alexis Robles y Moisés Expósito**, de [Synergy Innovaris](#) y [Grupo Fedola](#), respectivamente, contaron su propia experiencia sobre el reglamento para la certificación de sistemas de seguridad sanitaria frente a la COVID-19.

### La clave de la comunicación

El segundo bloque se centró en la **comunicación y la capacitación de las plantillas**, en el que intervinieron **Manuel de la Hoz**, director de [Woll Consultores](#), y **Marisol Bardón**, directora de Formación y Empleo de Ashotel. De la Hoz contó el proceso de gestión del documento coordinado por la patronal hotelera y en la que él participó, el '[Protocolo para sanidad, comunicación y operativa hotelera en caso de COVID-19 en establecimientos alojativos](#)', que contó con la contribución del Gobierno de Canarias y de empresas sanitarias privadas. "La novedad principal de este documento es que incorpora el campo de la comunicación, que otros protocolos no han recogido", destacó De la Hoz.

Por su parte, Bardón abordó las denominadas tres llaves de la autorrenovación, a saber, la intelectual, la emocional y la física-corporal, tanto desde el punto de vista de las organizaciones como de las personas. "El cambio lo genero yo, comienza a nivel interno", afirmó la directora de Formación, quien apuntó que es importante el equilibrio entre esas tres llaves.

El tercer bloque, **seguridad y salud en el trabajo**, contó con la intervención, también en remoto, del director del Instituto Canario de Seguridad Laboral ([Icaset](#)), **Elirerto Galván**, quien abordó algunas pautas para una vuelta segura al trabajo. "Hemos estado haciendo visitas a establecimientos y consideramos que son necesarias actuaciones del servicio de prevención para la elaboración de un plan de contingencia, en estrecha colaboración con la empresa y el comité de empresa, para contemplar cualquier situación de posible riesgo a la COVID-19, así como proponer medidas de protección que correspondan a cada caso", explicó.

Asimismo, desde la empresa [Vadeaguas](#), su gerente, **Octavio Santana**, se centró en las claves de desinfección y autocontrol en piscinas y zonas comunes, una relación de aspectos técnicos que se deben tener en cuenta para un correcto uso de estas instalaciones clave en los establecimientos turísticos.

### La innovación, al servicio del sector

Finalmente, el bloque más profuso, dedicado a **innovación y digitalización**, permitió a los participantes conocer las claves de app y otras herramientas innovadoras de siete empresas, que en 10 minutos explicaron las ventajas y aplicaciones de sus iniciativas: diferentes tecnologías y aplicaciones pensadas para la reducción de costes y mejora en eficiencia, la relación y la experiencia de los clientes, el aumento de la satisfacción de los equipos y una mayor eficacia en los procesos de seguridad e higiene frente a la COVID-19.

Intervinieron **Alex Bloom** y **Luciano Pérez**, de [Hosintra](#), plataforma para la digitalización de procesos en general y especialmente para limpieza y mantenimiento anti COVID; **Javier Rodríguez**, de [Padword](#), soluciones digitales para la gestión y comunicación remota en el sector turístico; **Francisco Quintero**, de [Conectatec](#), app con atributos únicos y con desarrollos a la carta para cada cliente; **Miriam Perera**, de [Noray ComeOn!cation](#), *check-in online* y cartas digitales conectadas a PMS; **Antonio Rosales**, de [James & Rita](#), una herramienta que conecta digitalmente con el cliente para ofrecerle una experiencia más acorde con sus necesidades, sus motivaciones y sus gustos; **Miguel Ángel Fuentes**, de [Caixa Bank Global Payments](#), quien comentó las soluciones y avances en los medios de pago electrónicos; y **Antonio Macías**, de [Plexus, espacios saludables](#), soluciones de base tecnológica para crear espacios saludables.

La **Red CIDE Ashotel** cerró este bloque, de manos de su técnico y director de Innovación y Desarrollo de la patronal hotelera, **Enrique Padrón**, quien expuso las principales líneas de incentivos y ayudas abiertas actualmente para la incorporación de tecnologías y la realización de inversiones orientadas a la digitalización de las empresas turísticas. El departamento de Innovación y Desarrollo de Ashotel forma parte de la Red CIDE, la Red Canaria de Centros de Innovación y Desarrollo Empresarial, una iniciativa de la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, impulsada a través de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI).

La jornada finalizó con una **puesta en común** por parte de los empresarios hoteleros para la resolución de dudas y sobre funcionalidades y procesos de implantación, así como preguntas de los desarrolladores a los hoteleros sobre necesidades y funcionalidades para incorporar para mejorar la experiencia del cliente.