

# **RESUMEN DEL INFORME DE PENETRACIÓN Y USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL SECTOR DE LOS PEQUEÑOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MADRID**

**Junio de 2007**

## Introducción

Madrid Tecnología, el programa del Ayuntamiento de Madrid dirigido a acercar las nuevas tecnologías a ciudadanos y empresas, ha realizado un importante trabajo de asesoramiento a pequeñas empresas y microempresas de la Ciudad. A través de agentes de innovación tecnológica se han mantenido contactos directos con las empresas y visitas para analizar su situación y necesidades y la elaboración de un informe de recomendaciones personalizado para cada caso (casi 35.000 empresas contactadas en los últimos 9 meses, 15.000 visitas realizadas y cerca de 7.000 informes escritos personalizados sobre necesidades tecnológicas presentados a las empresas).

La actividad de los agentes se ha centrado en labores de sensibilización y asesoramiento en los sectores menos tecnificados y con gran presencia en la Ciudad. Fruto de este trabajo, se han elaborado cuatro informes sectoriales, asociados a la situación del sector de la restauración, el comercio minorista alimentario, el comercio minorista de moda textil y los pequeños hoteles.

En el presente documento se ofrecen los resultados del estudio realizado sobre la penetración y uso de las nuevas tecnologías en los pequeños hoteles, hostales y pensiones de la Ciudad de Madrid. Los resultados de este estudio realizado por los técnicos de Madrid Tecnología son meramente indicativos de la situación existente y no estadísticos, y hacen referencia al distrito Centro por ser el que mayor número de pequeños hoteles, pensiones y hostales dispone y por ser el distrito más representativo del sector.

## Metodología

Esta acción se desarrolló entre febrero y abril de 2007 y se basó en contactos telefónicos, visitas concertadas previamente, y visitas realizadas a puerta fría.

La toma de contacto y recogida de datos se llevó a cabo de dos formas:

- Entrevista telefónica con el encargado o gerente del establecimiento en la que se le exponía el proyecto Madrid Tecnología y se concertaba una cita para la recogida de datos. Si ésta no era posible, se les realizaba un breve cuestionario para poder valorar el grado de uso y penetración de las nuevas tecnologías en su establecimiento.
- Visitas a puerta fría al establecimiento. Al ser atendidos por el encargado o gerente, los agentes de Madrid Tecnología, analizaban la situación en la que se encontraban y le realizaban un cuestionario para poder valorar el grado de uso y penetración de las nuevas tecnologías en su establecimiento.

Una vez realizada la recogida de información se llevó a cabo la fase de sensibilización, que consistía en realizar un informe de recomendaciones personalizado a todos aquellos establecimientos que en la primera fase lo solicitaron. Este informe, se entregó y presentó en una segunda visita, en la que el agente explicaba las ventajas del uso de la tecnología de forma individualizada y aplicada a su negocio.

En esta acción se visitaron a 127 empresas de las que 84 que solicitaron a los agentes de Madrid Tecnología un informe personalizado y gratuito de diagnóstico tecnológico y recomendaciones.

## Situación general del sector

Según el informe “Diagnóstico tecnológico del sector hotelero 2007” realizado por el Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información Entidad Pública Empresarial Red.es, el 87% de las empresas del sector tienen menos de 10 empleados.

En dichas microempresas encontramos que el 77,5% de los hoteles disponen de PC aunque sólo el 69,8% tiene acceso a Internet (en el 87,9% de estos casos con banda ancha).

Además el 70% de los pequeños hoteles tienen página Web con diferentes niveles de profundidad en la información que publican (el 26% de ellos disponen de reservas on-line). El 58% de los hoteles utilizan herramientas específicas de gestión hotelera, aunque el uso de herramientas ofimáticas esté mucho más extendido.

Aunque estos datos están muy por encima de la media nacional sobre el resto de los sectores, se siguen encontrando importantes barreras que impiden que se extiendan las tecnologías a todos los negocios (sobre todo en los más pequeños) donde un porcentaje considerable sigue opinando que la tecnología no es necesaria ni útil para su negocio.

## Situación del sector en la Ciudad de Madrid

La Ciudad de Madrid cuenta con una importante y creciente oferta hotelera, que en 2006 alcanzaba más de 65.000 plazas en sus más de 800 establecimientos. El 61% de las plazas se encuentran en hoteles de cuatro y cinco estrellas. Por el contrario, existen un total de 625 hostales, con 12.962 plazas, lo que supone aproximadamente un 20% del total.

Según el informe “Las tecnologías de la Sociedad de la Información de las Empresas de la ciudad de Madrid 2005” realizado por la consultora Everis, la implantación del uso de las tecnologías de la información se concentra, en las empresas madrileñas, sobre todo en el sector servicios. En el sector del comercio y hostelería, al que pertenece este microsector del pequeño alojamiento, la implantación de las TIC es del 47% y está por debajo de la media nacional que se sitúa en el 51%.

## Resultados de la campaña

Este informe, realizado sin fines estadísticos, aporta importantes datos sobre el grado de desarrollo de las TIC en el sector del pequeño alojamiento de la ciudad de Madrid, el interés por la introducción de las nuevas tecnologías y la satisfacción de los empresarios en relación al trabajo de los agentes de Madrid Tecnología.

Se debe tener en cuenta que el 70% de las empresas que han participado en esta campaña tiene menos de tres empleados y el 60% de los empresarios tiene más de 45 años.

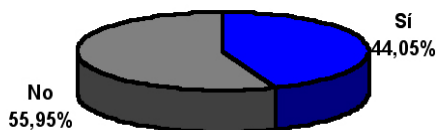
Los datos confirman que este sector, junto al de la pequeña restauración, es uno de los menos tecnificados del tejido empresarial de Madrid y tiene importantes dificultades para disminuir la brecha digital creada frente a sus competidores de mayor tamaño, debido a varios factores, como son la edad de los empresarios o la desconfianza sobre la introducción de las nuevas tecnologías en sus negocios y los beneficios de las mismas.

Durante las visitas a las distintas empresas se ha recabado información sobre la disponibilidad de PC, acceso y uso de Internet, presencia en la Web, así como sobre las aplicaciones de gestión específicas disponibles en su negocio.

#### • Disponibilidad de PC

El uso de ordenadores personales está bastante extendido entre los establecimientos del sector, aunque se reduce considerablemente en las pequeñas pensiones, en muchos casos con menos de 5 habitaciones.

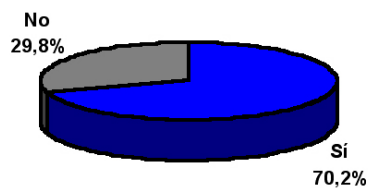
Dispone de PC



#### • Acceso a Internet

El acceso a Internet es prácticamente obligatorio por la necesidad de transmitir al Ministerio del Interior los datos de los huéspedes alojados de forma diaria.

Dispone de acceso a Internet

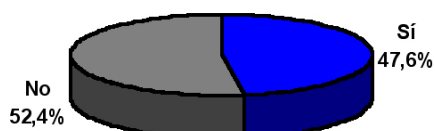


#### • Uso de Internet

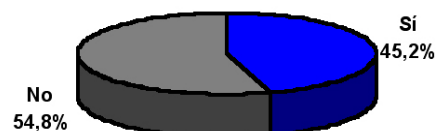
La mayor parte de establecimientos visitados indica que el acceso a Internet es utilizado para reportar los datos de los huéspedes al Ministerio del Interior según obliga la legislación vigente, y no se utiliza para otros aspectos.

Aunque la mayoría sí disponen de página Web estas son en gran medida estáticas y puramente descriptivas, y no permiten habitualmente la reserva on-line.

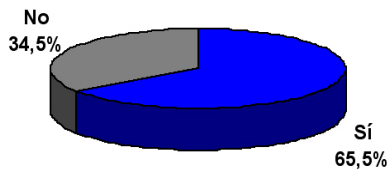
Navega por Internet



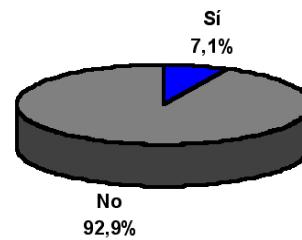
Dispone de correo electrónico profesional



Dispone de Web



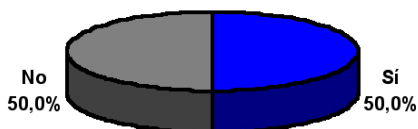
Reservas por Internet



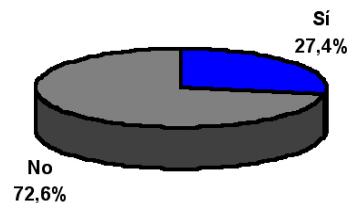
#### · Aplicaciones de gestión hotelera

El uso de paquetes sectoriales está poco extendido, alegando la mayor parte de las veces que no es necesario para ellos, dado que el pequeño tamaño de los establecimientos les permite una gestión prácticamente manual, apoyándose en todo caso en aplicaciones ofimáticas estándar. Las gestiones administrativas suelen estar externalizadas, por lo que en la mayoría de las ocasiones no requieren aplicaciones específicas.

Usa paquetes ofimáticos estándar



Usa paquetes sectoriales



Del resultado de la campaña realizada a pequeños hoteles, se deben resaltar tres diferencias claves con los establecimientos hoteleros de más de 10 empleados:

- El 100% de los hoteles tienen conexión a Internet- frente al 41% de hostales y pensiones
- El 100% de los hoteles disponen de ordenador- frente al 43% de hostales y pensiones
- El 95% de los hoteles tienen página Web - frente al 36 % de hostales y pensiones

El 66% de las empresas visitadas ha solicitado un informe de recomendaciones, por lo que una buena parte de las empresas tienen inquietudes al respecto y muestran un cierto interés por las nuevas tecnologías, pero incluir éstas en su negocio es una decisión a meditar mucho en la gran mayoría de los casos.

El 44% de los contactados (por teléfono o por visita a puerta fría) no ha solicitado ningún tipo de información, debido, fundamentalmente a la desmotivación que existe con respecto al tema, sobre todo, porque consideran que la tecnología no les va ayudar a obtener mayor beneficio en su negocio.

## Valoración de los agentes de Madrid Tecnología

La siguiente tabla refleja la percepción de las empresas sobre el servicio prestado por los agentes de Madrid Tecnología (puntuación de 0 a 4).

El trato del agente ha sido correcto y ha resuelto todas mis dudas sobre la utilidad de las TIC para mi negocio	3,42
El agente posee conocimiento suficiente para resolver mis dudas	3,81
La exposición del asesoramiento por el agente ha sido clara y ha cubierto mis expectativas	3,08
Me ha proporcionado un prediagnóstico correcto sobre las nuevas tecnologías en mi negocio	3,30
Una vez recibido el asesoramiento valoro más las posibilidades que las TIC pueden dar a mi negocio	3,10
En general, mi impresión del servicio recibido desde Madrid Tecnología es buena	3,81