



# TECNOLOGÍA Y REDES EN HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS ESPAÑOLES



Estudio de las soluciones tecnológicas existentes,  
el nivel de satisfacción y el uso que de ellas hacen  
tanto los hoteles como los huéspedes





# CONTENIDO DEL ESTUDIO

## 1. Características de la muestra

### 2. Hoteles

#### 2.1. Tecnología y redes

#### 2.2. Tecnología inalámbrica

#### 2.3. Uso de redes sociales

## 3. Huésped

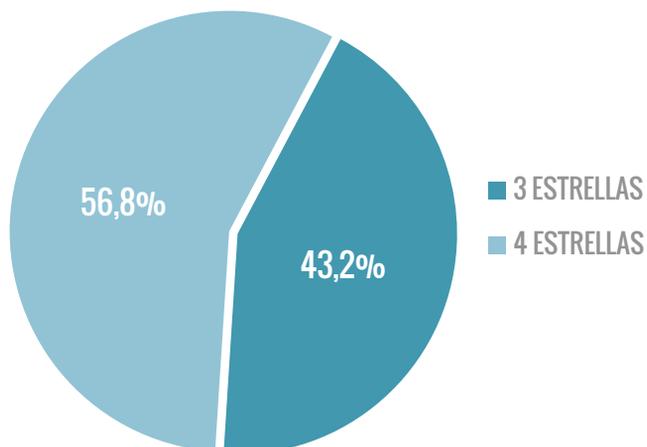
# 1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA



Número de establecimientos		667
Categorías	3***	43,2 %
	4***	56,8 %
Cadenas Hoteleras		76,4 %
Hoteles Independientes		23,6 %
Tipología	Vacacional	69 %
	Urbano	4,6 %
	Mixto	26,4 %

## ¿CUANTAS ESTRELLAS TIENE EL HOTEL?

### NÚMERO DE ESTRELLAS

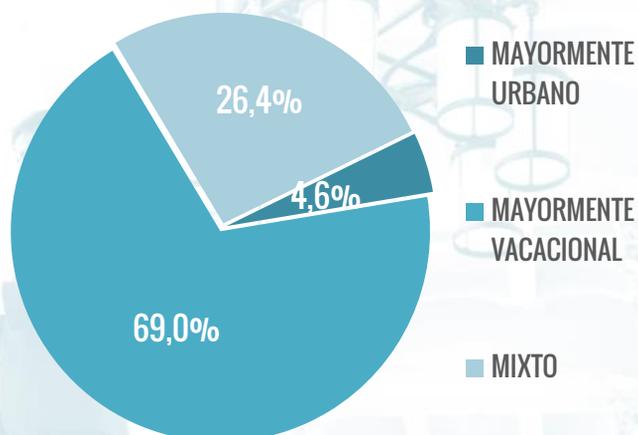


La muestra de los hoteles entrevistados es algo mayor para hoteles de 4 estrellas, mientras que el tipo de alojamiento es para el 69% de la muestra de tipo mayormente vacacional.

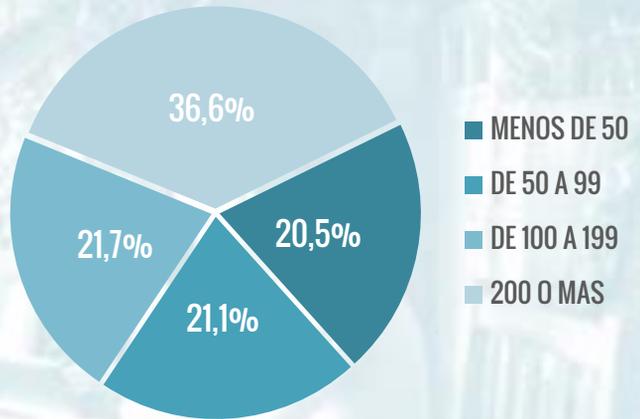
La mayoría de los hoteles entrevistados tienen una capacidad hotelera de más de 200 plazas.

## ¿DIRÍA USTED QUE SU CLIENTE ES...?

### TIPO DE ALOJAMIENTO

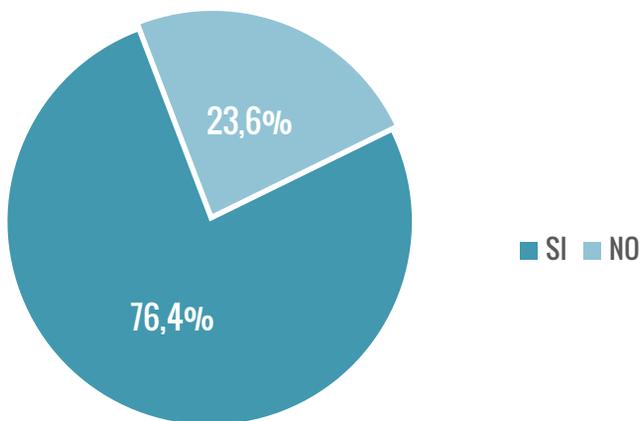


## CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO



APARTE DE ESTE HOTEL, ¿LA PROPIEDAD CUENTA CON ALGÚN OTRO ESTABLECIMIENTO A MODO DE CADENA?

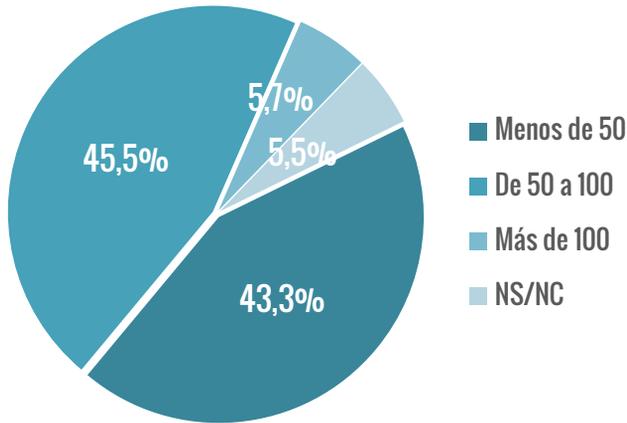
## CADENAS HOTELERAS



El 76,4% de los hoteles entrevistados pertenecen a una cadena hotelera, mientras que el 23,6% restante son establecimientos independientes.

## ¿CUÁNTOS EMPLEADOS DE MEDIA TIENE EL HOTEL?

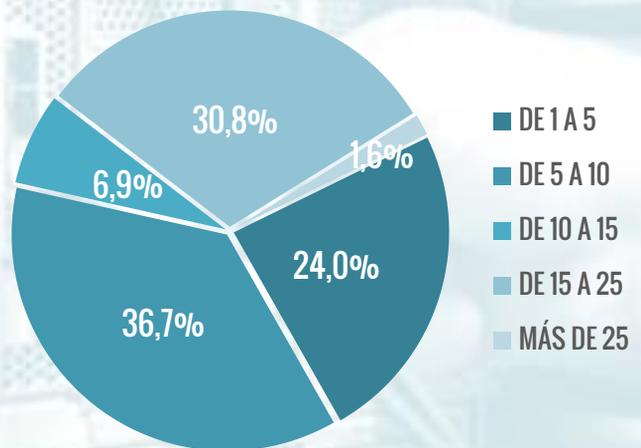
### NÚMERO DE EMPLEADOS



La mayoría de los hoteles entrevistados cuentan con un número de empleados por debajo de 50. o entre 50 y 100 empleados.

## CUÁNTOS ORDENADORES TIENE EN SU HOTEL PARA USO INTERNO: Respuesta única

### NÚMERO DE ORDENADORES

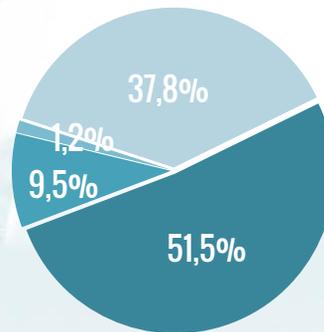


## 2. HOTELES

¿CUÁNTOS MEGAS CONTRATADOS TIENE ACTUALMENTE CON SU PROVEEDOR ACCESO A INTERNET? Respuesta única

Más de la mitad de los hoteles cuentan con una velocidad de conexión baja, no llegando a alcanzar más de 10 MB, mientras que también existe un porcentaje elevado (37,8%) que por el contrario tiene una velocidad de 50 MB o superior.

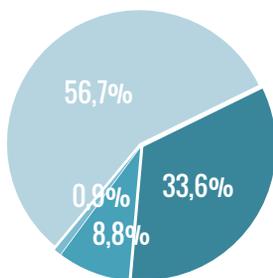
### MEGAS CONTRATADOS



- DIEZ MEGAS O MENOS
- MÁS DE DIEZ HASTA 30 MEGAS
- MÁS DE 30 HASTA 50 MEGAS
- 50 MEGAS O MÁS

¿CUÁNTOS MEGAS CONTRATADOS TIENE ACTUALMENTE CON SU PROVEEDOR ACCESO A INTERNET? Respuesta única

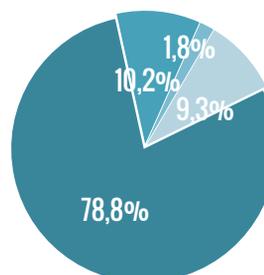
### \*\*\*\* 4 ESTRELLAS



- DIEZ MEGAS O MENOS
- MÁS DE DIEZ HASTA 30 MEGAS
- MÁS DE 30 HASTA 50 MEGAS
- 50 MEGAS O MÁS

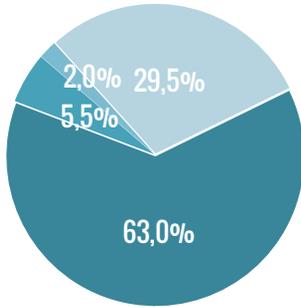
Los hoteles de 4 estrellas cuentan con una velocidad contratada de internet mayor que en los hoteles de 3 estrellas, donde más de las tres cuartas partes de ellos tienen contratados diez megas o menos

### \*\*\* 3 ESTRELLAS



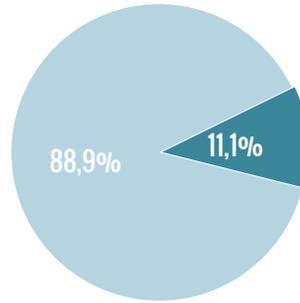
- DIEZ MEGAS O MENOS
- MÁS DE DIEZ HASTA 30 MEGAS
- MÁS DE 30 HASTA 50 MEGAS
- 50 MEGAS O MÁS

## MEGAS CONTRATADOS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



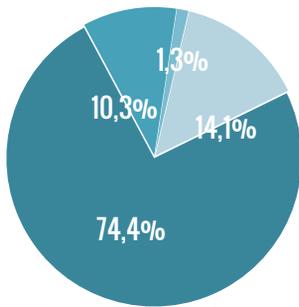
### ISLAS BALEARES

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



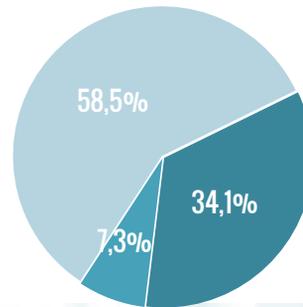
### CATALUÑA

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



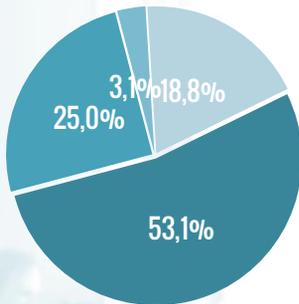
### COMUNIDAD VALENCIANA

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



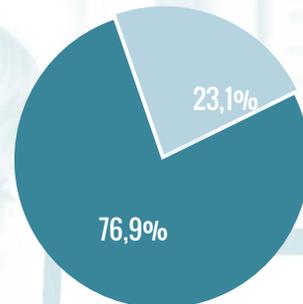
### ANDALUCÍA

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



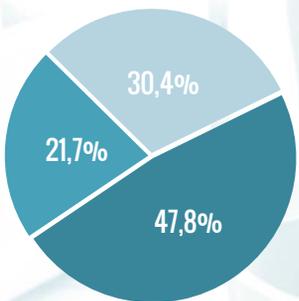
### ASTURIAS

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



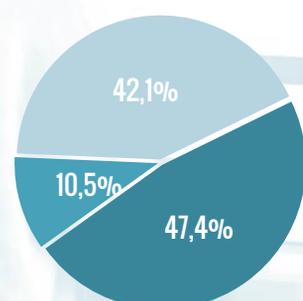
### MADRID

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



### EXTREMADURA

- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS



### PAÍS VASCO

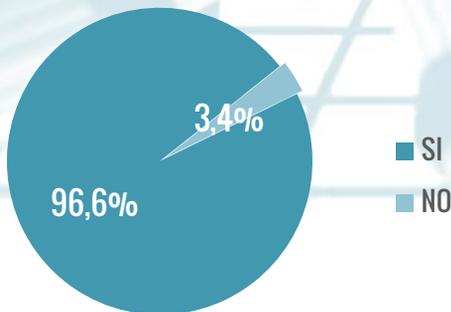
- ≤ 10 MEGAS
- 10 - 30 MEGAS
- 30 - 50 MEGAS
- > 50 MEGAS

## 2.1 TECNOLOGÍA Y REDES

Prácticamente la totalidad de los hoteles entrevistados cuentan con servicio de banda ancha. Entre estos hoteles el ADSL es la conexión que destaca (80,1%) por encima de la Fibra óptica (15,8%), llegando a ser el tipo de conexión existente para el 80% de los hoteles que disponen de banda ancha.

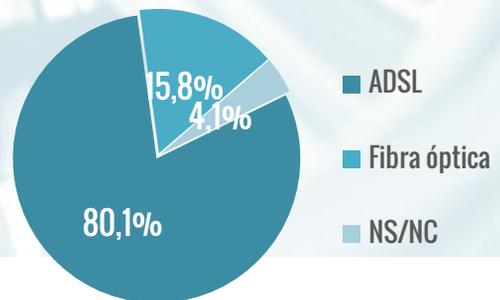
¿DISPONE SU HOTEL DE BANDA ANCHA?

DISPONIBILIDAD DE BANDA ANCHA



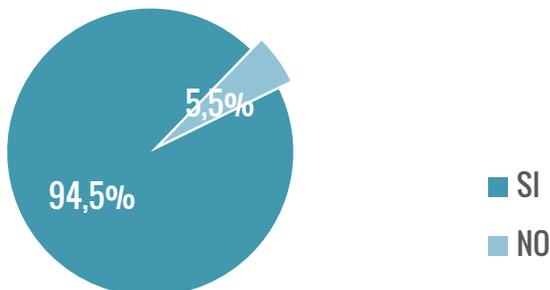
¿DE QUÉ TIPO DE CONEXIÓN DISPONE SU HOTEL?

TIPO DE CONEXIÓN



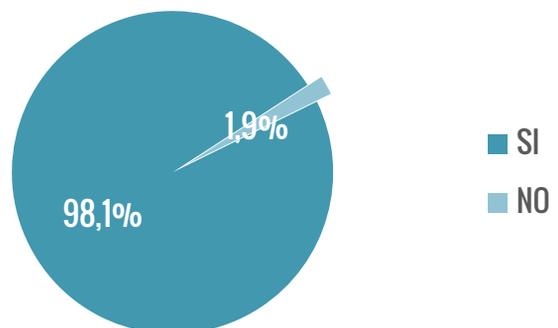
### DISPONIBILIDAD DE BANDA ANCHA

\*\*\* 3 ESTRELLAS



Mayor presencia de banda ancha en los hoteles de 4 Estrellas.

\*\*\*\* 4 ESTRELLAS

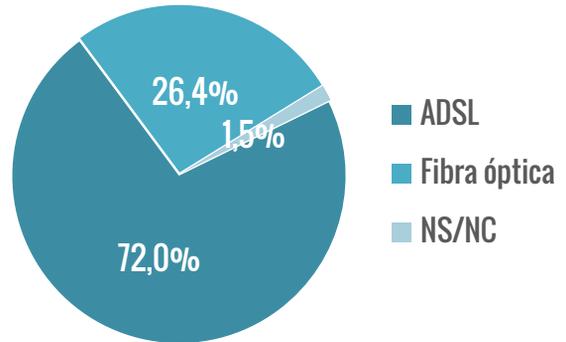


## TIPO DE CONEXIÓN

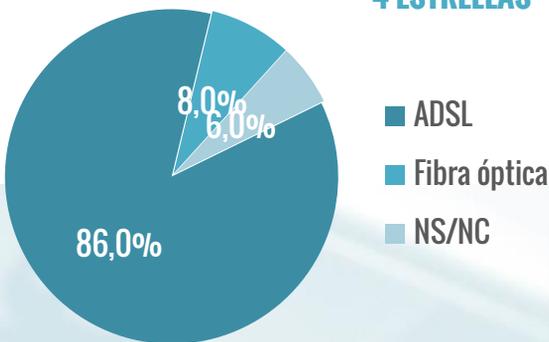
¿DE QUÉ TIPO DE CONEXIÓN DISPONE SU HOTEL?  
Respuesta única

La fibra óptica tiene mayor cuota en los hoteles de tres estrellas, mientras que el tipo de conexión de ADSL tiene un 86% de cuota en los hoteles de 4 estrellas

### \*\*\* 3 ESTRELLAS

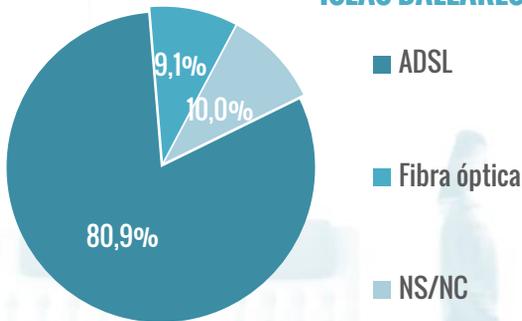


### \*\*\*\* 4 ESTRELLAS

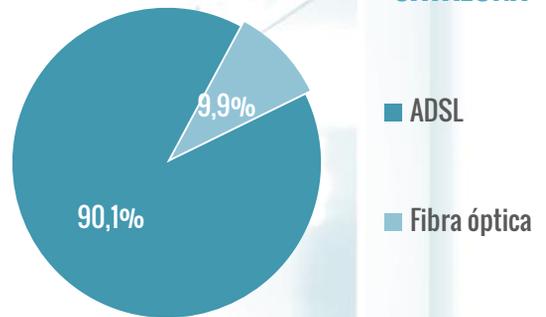


## TIPO DE CONEXIÓN

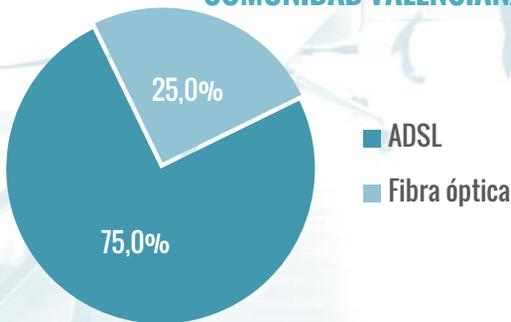
### ISLAS BALEARES



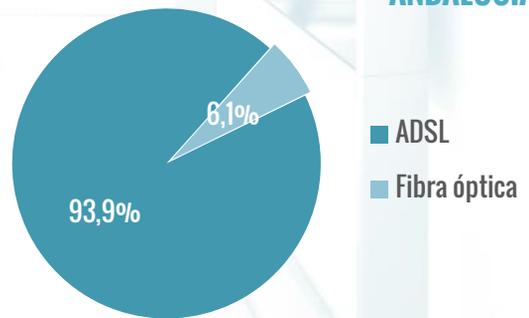
### CATALUÑA



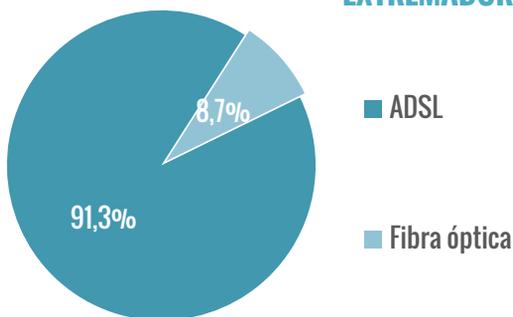
### COMUNIDAD VALENCIANA



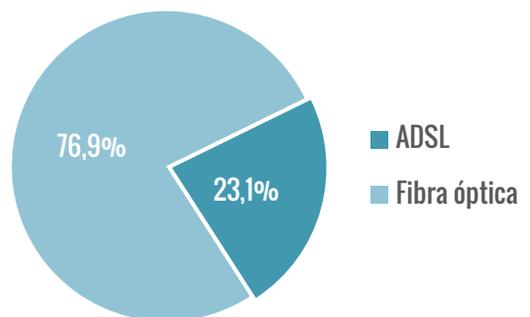
### ANDALUCÍA



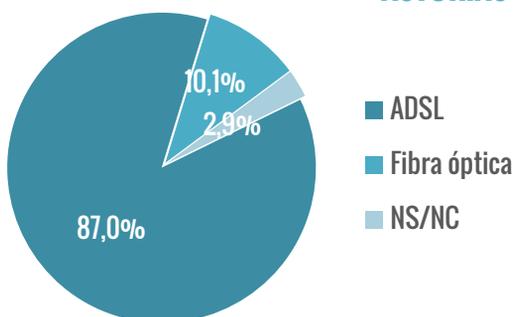
### EXTREMADURA



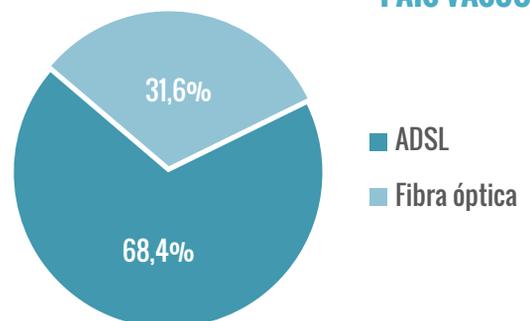
### MADRID



### ASTURIAS



### PAÍS VASCO



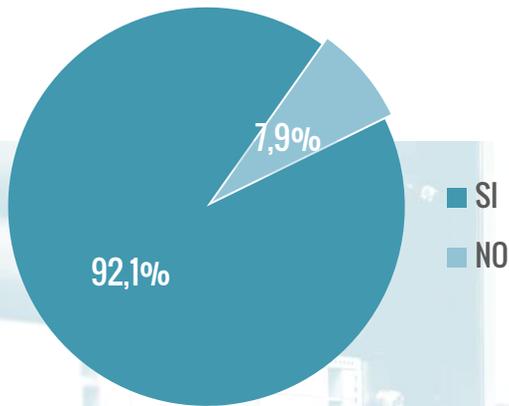


## ACCESO A LA RED

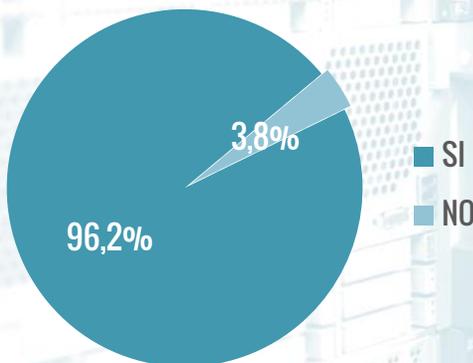
¿DISPONE DE SISTEMAS DISTINTOS DE ACCESO A INTERNET PARA CLIENTES Y EMPLEADOS?

En los hoteles de 4 estrellas el acceso a internet es distinto para clientes y empleados, en mayor medida que en los hoteles de tres estrellas

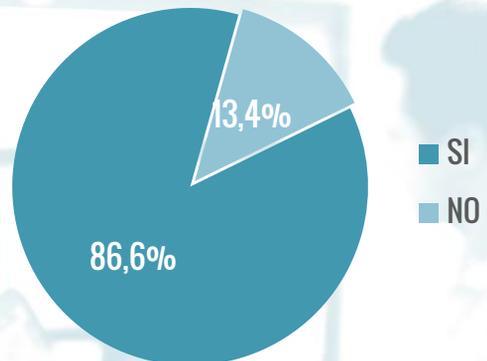
### DISTINTOS ACCESOS PARA CLIENTES Y EMPLEADOS



\*\*\*\* 4 ESTRELLAS



\*\*\* 3 ESTRELLAS

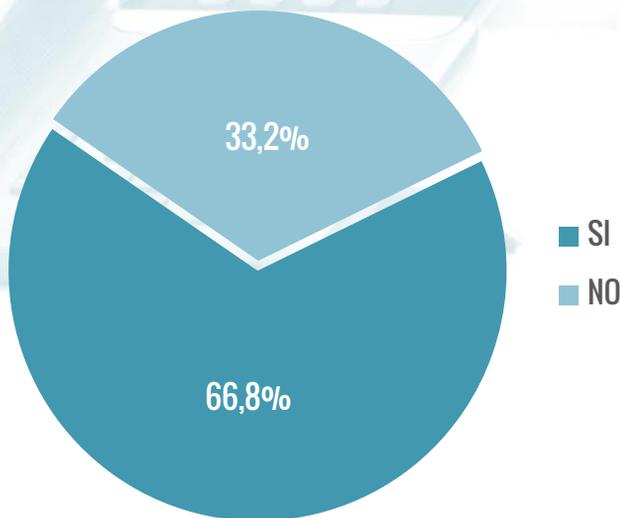


## DISPONIBILIDAD DE TELEFONÍA IP

¿DISPONE SU HOTEL DE TELEFONÍA IP? Respuesta única

Más de la mitad de los hoteles entrevistados (66,8 %) cuenta con soluciones de telefonía IP

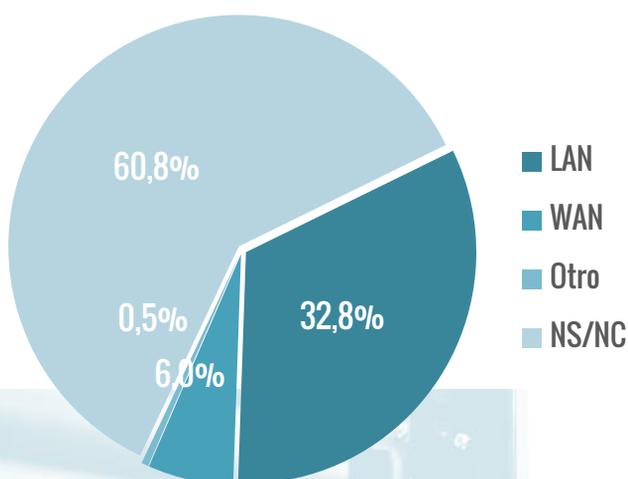
### DISPONIBILIDAD DE TELEFONÍA IP



## ELECTRÓNICA DE RED

¿QUÉ TIPO DE ELECTRÓNICA DE RED POSEE SU HOTEL? ¿DE QUÉ FABRICANTE? Respuesta única

### TIPO DE ELECTRÓNICA DE RED DEL HOTEL



Gran desconocimiento del tipo de electrónica de red que posee el hotel. Entre aquellos que si conocen el tipo, LAN es el que más menciones obtiene



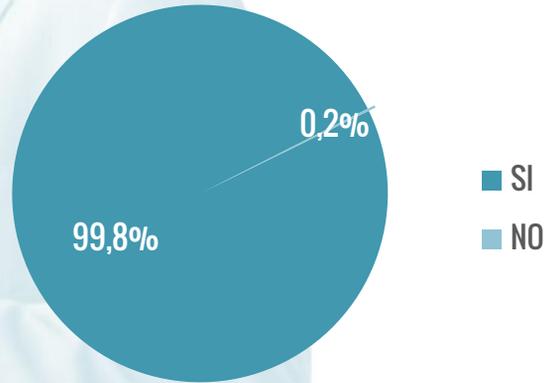
## 2.2 TECNOLOGÍA INALÁMBRICA

### DISPONE SU HOTEL DE RED INALÁMBRICA/WIFI?

El WIFI está presente en prácticamente la totalidad de hoteles entrevistados.

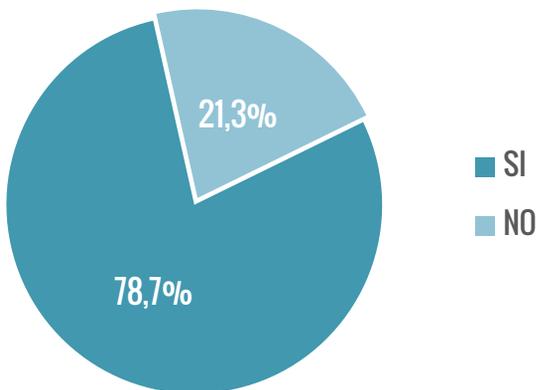
Además cuenta con presencia en las zonas exteriores para casi el 80% de ellos

### DISPONIBILIDAD DE RED INALÁMBRICA/ WIFI?



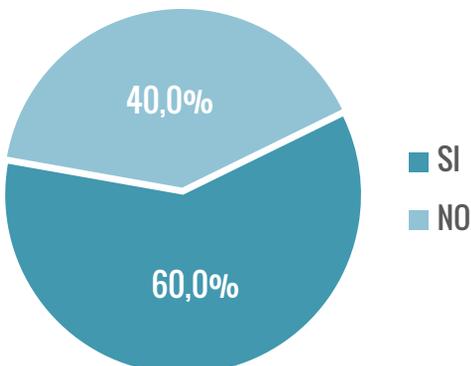
### WIFI A ZONAS EXTERIORES

¿SU SISTEMA WIFI DA SERVICIO A ZONAS DE CLIENTES EXTERIORES? (PISCINA, JARDINES, ETC.) Respuesta única

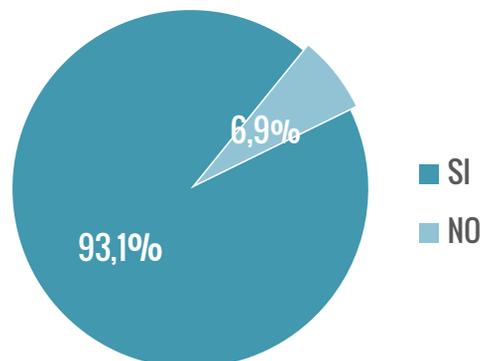


Clara diferencia entre los hoteles de 4 estrellas frente a los de tres a la hora de dar servicio WIFI en zonas exteriores

### \*\*\* 3 ESTRELLAS

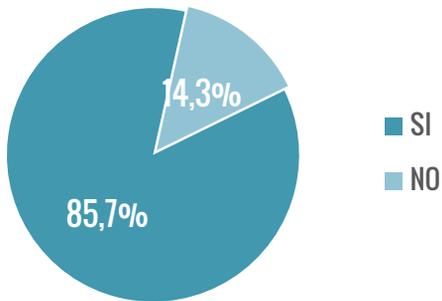


### \*\*\*\* 4 ESTRELLAS

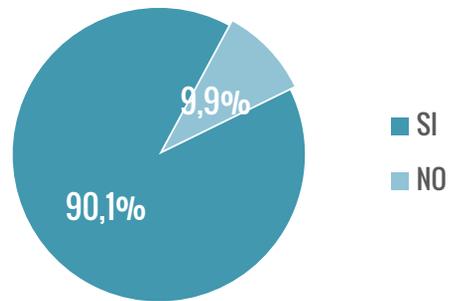


# CONEXIÓN WIFI EN ZONAS EXTERIORES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

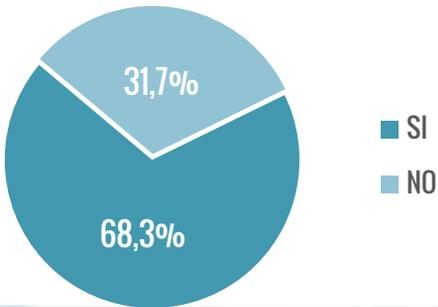
## ISLAS BALEARES



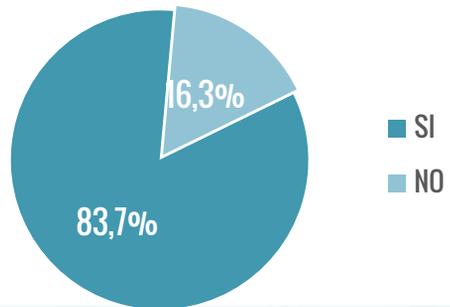
## CATALUÑA



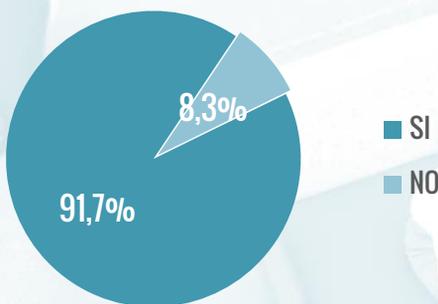
## COMUNIDAD VALENCIANA



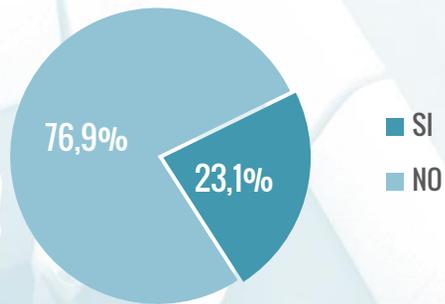
## ANDALUCÍA



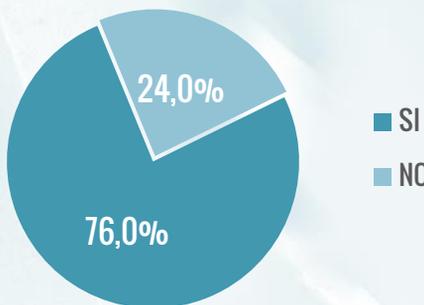
## EXTREMADURA



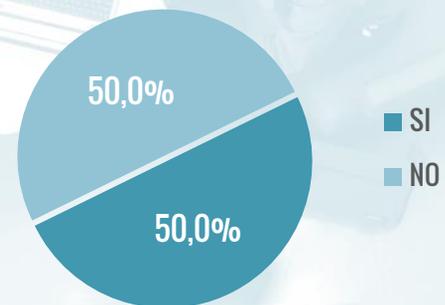
## MADRID



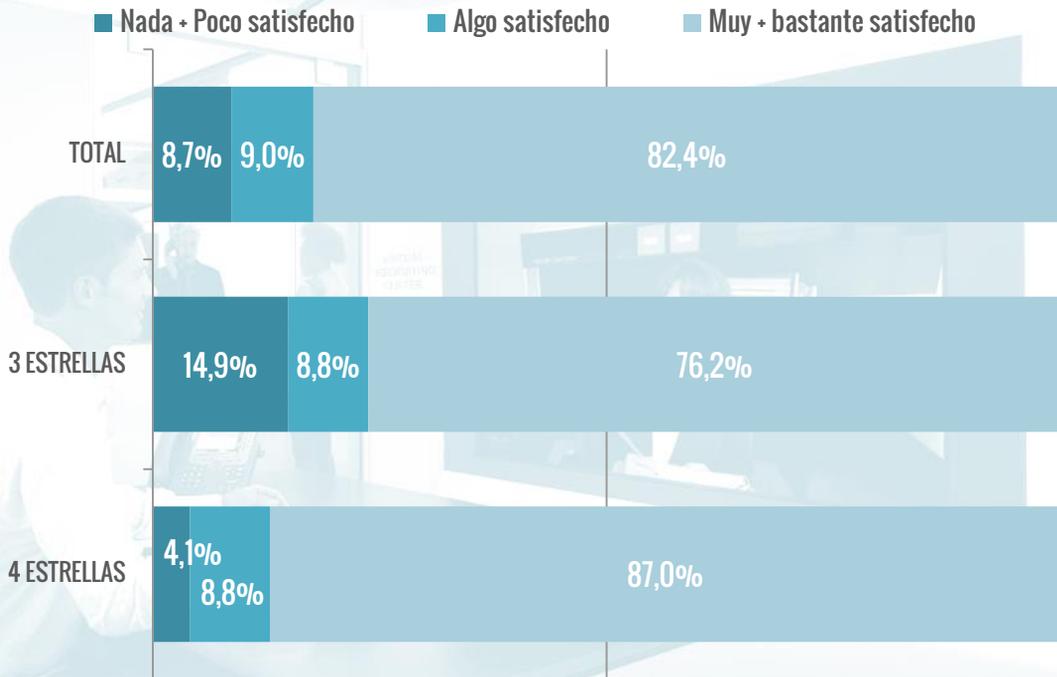
## ASTURIAS



## PAÍS VASCO

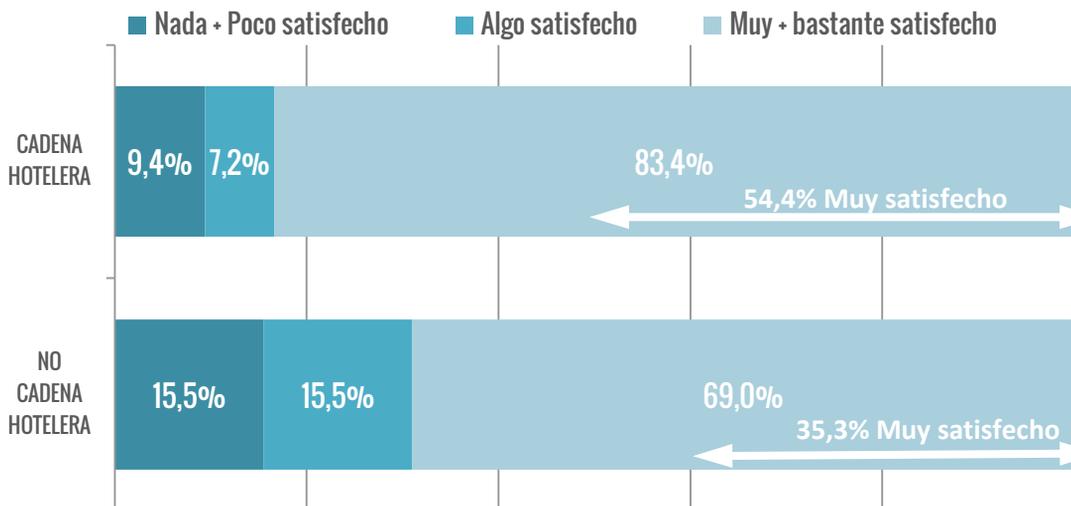


## SATISFACCIÓN CON EL WIFI

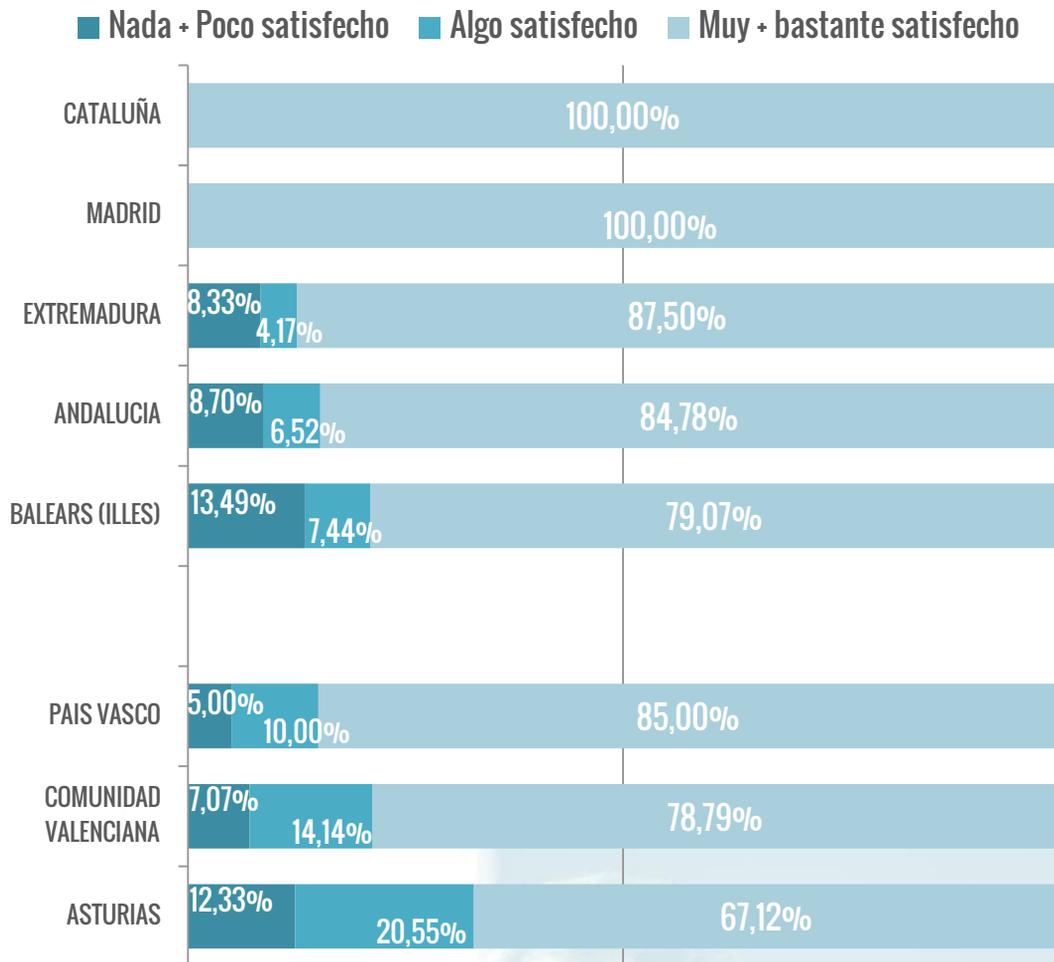


Casi la mitad de la muestra (un 53.5%) menciona estar muy satisfecho con el servicio WIFI actual, mientras que un 28.8% dicen estar bastante satisfechos.

El grado de satisfacción es mucho mayor en los hoteles de 4 estrellas, alcanzando un 68% de entrevistados que mencionan estar muy satisfechos con el servicio



## SATISFACCIÓN CON EL WIFI

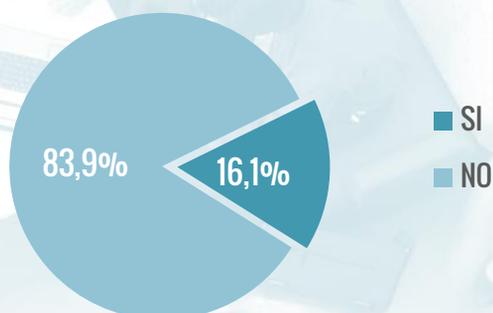


Cataluña y Madrid son las comunidades donde mayor satisfacción existe con el WIFI, principalmente Cataluña, donde el 90,1% menciona estar muy satisfecho. Por el contrario País Vasco, Comunidad Valenciana y Asturias, pese a estar satisfechos con su servicio, presentan valoraciones más bajas que otras comunidades

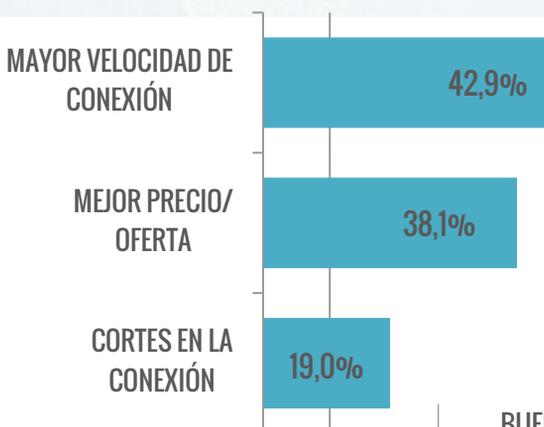
## EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS. ¿HA CAMBIADO DE PROVEEDOR DE SERVICIOS WIFI? Respuesta única

Un 83,9% de los hoteles no ha cambiado de proveedor en los dos últimos años. Entre aquellos que han cambiado, las principales razones de cambio se sitúan en poder tener una mayor velocidad de conexión y un mejor precio/ oferta

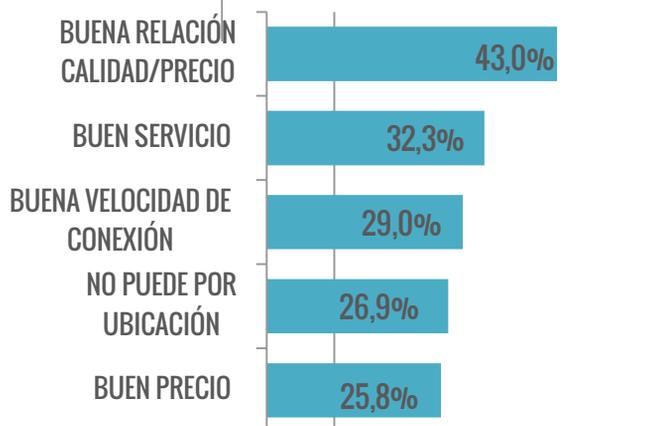
### CAMBIOS DE PROVEEDOR EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS



### ¿POR QUÉ RAZONES CAMBIÓ?

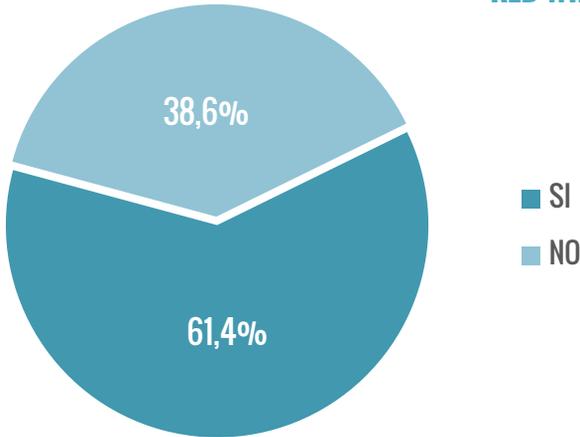


### ¿POR QUÉ RAZONES NO CAMBIÓ?



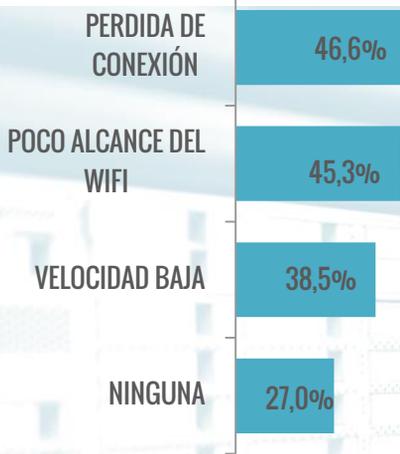
**¿DISPONE DE ALGUNA SOLUCIÓN PARA ANALIZAR EL USO DE LA RED WIFI? Respuesta única**

**SOLUCIÓN PARA ANALIZAR EL USO DE LA RED WIFI**



Más de la mitad de la muestra dispone de alguna solución para analizar el uso de la red WIFI. La pérdida de conexión y el poco alcance son las dos principales carencias técnicas que se observan para el WIFI

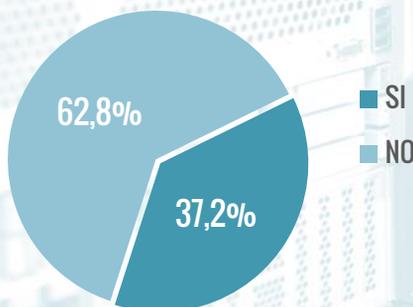
**PRINCIPALES CARENCIAS WIFI**



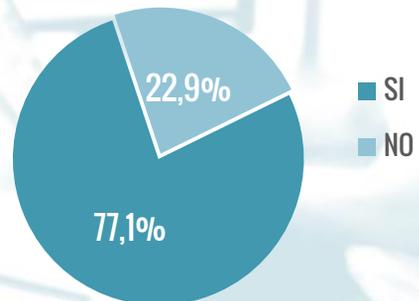
**¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CARENCIAS TÉCNICAS DE SU SERVICIO WIFI A CLIENTES?**

Los hoteles de 4 estrellas cuentan con alguna solución informática para analizar el uso de la red WIFI, en mayor medida que los hoteles de 3 estrellas

**\*\*\* 3 ESTRELLAS**



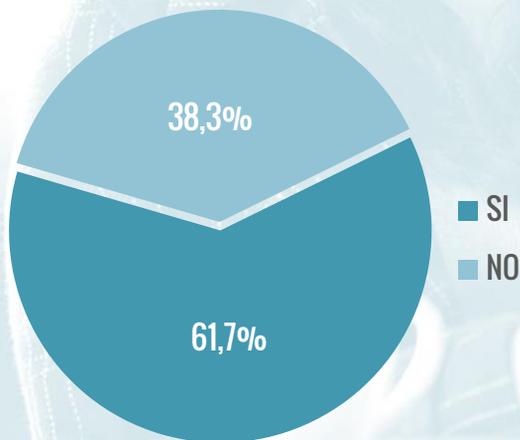
**\*\*\*\* 4 ESTRELLAS**



## 2.3 USO DE LAS REDES SOCIALES

¿SU HOTEL DISPONE DE PERFIL EN REDES SOCIALES?  
Respuesta única

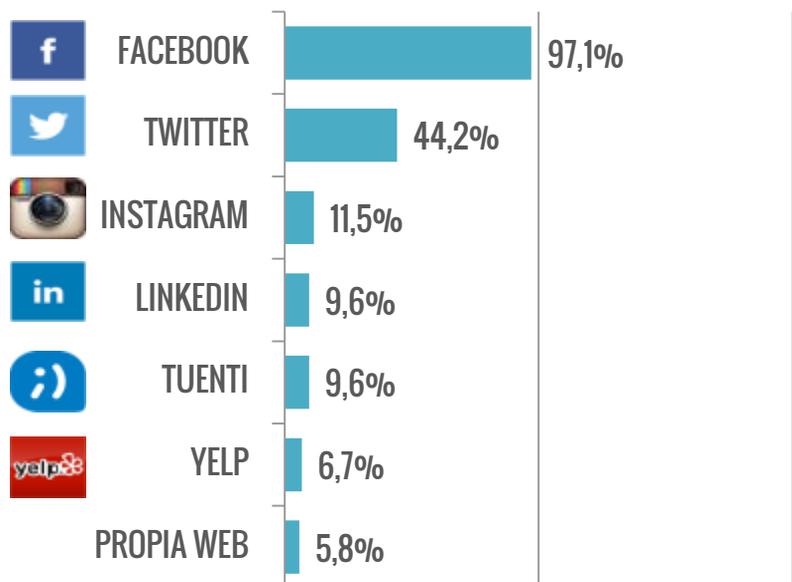
### PERFIL DEL HOTEL EN REDES SOCIALES



Un 61,7% de los hoteles cuenta con perfil en las redes sociales, teniendo prácticamente todos ellos un perfil en Facebook, además de otras redes. Twitter es la segunda red más utilizada por los hoteles

¿EN CUÁL? Respuesta múltiple

### ¿EN QUÉ REDES SOCIALES?



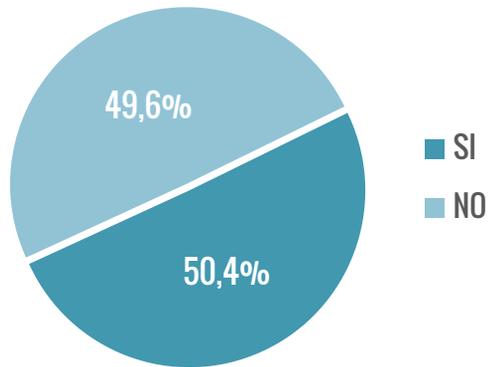
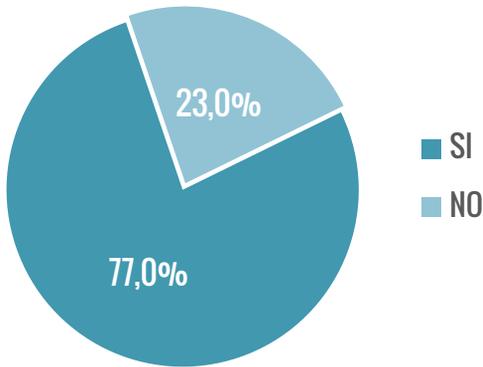
**¿SU HOTEL DISPONE DE PERFIL EN REDES SOCIALES?**  
**Respuesta única**

Los hoteles de 3 estrellas  
 están más presentes en  
 las redes sociales

**PERFIL DEL HOTEL EN REDES SOCIALES**

**\*\*\* 3 ESTRELLAS**

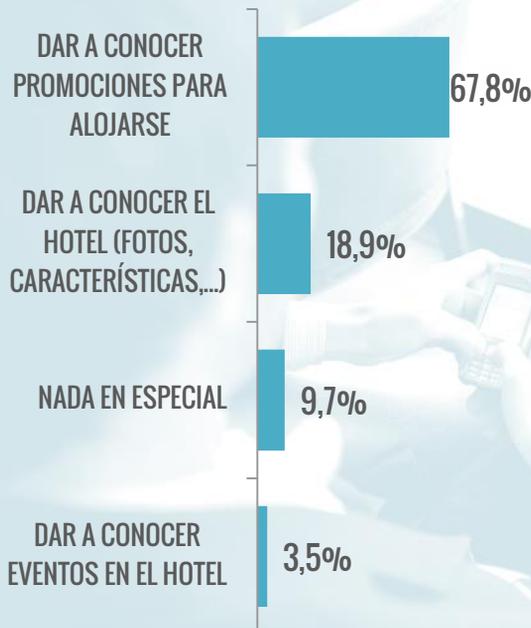
**\*\*\*\* 4 ESTRELLAS**



**¿CUÁL ES EL PRINCIPAL USO QUE HACE EL HOTEL DE SUS PERFILES EN REDES SOCIALES?** Respuesta múltiple

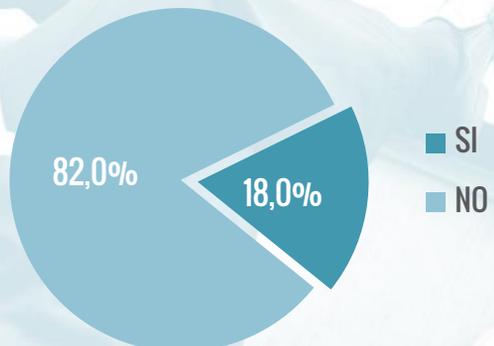
Las promociones para alejarse son el principal uso que se hace de las redes sociales

**USO DE LAS REDES SOCIALES**



**¿SE HA PLANTEADO OFRECER ACCESO WIFI A TRAVÉS DE SU PERFIL DE REDES SOCIALES? (SOLO SI TIENE WIFI)** Respuesta única

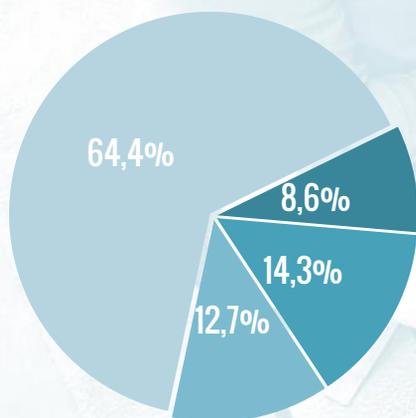
**WIFI A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**



### 3. HUÉSPED

¿CUANTOS USUARIOS PUEDEN USAR LA RED A LA VEZ? Respuesta única

#### USUARIOS A LA VEZ EN LA RED



#### USUARIOS

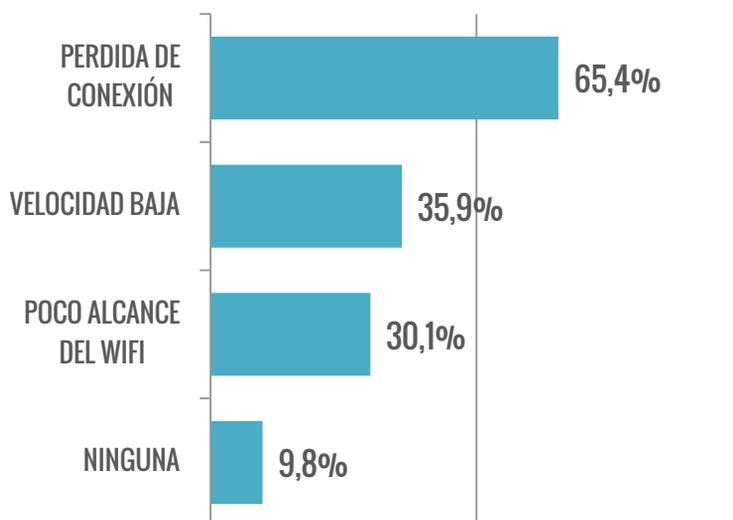
- DE UNO A 15
- DE 16 A 30
- DE 31 A 50
- MÁS DE 50

No se aprecian limitaciones a la hora de tener usuarios conectados a la red, y más del 60% de los hoteles tienen capacidad para tener a más de 50 usuarios conectados a la red a la vez

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES INCIDENCIAS TRANSMITIDAS POR SUS CLIENTES EN LO RELACIONADO CON SUS SERVICIO WIFI? Respuesta múltiple

La pérdida de conexión es la principal incidencia transmitida por los clientes en relación al servicio WIFI

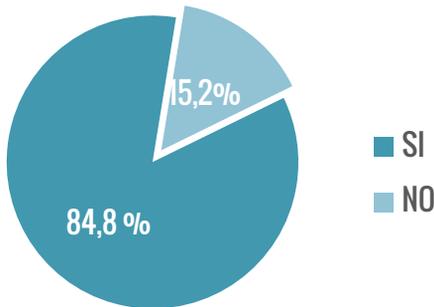
#### PRINCIPALES INCIDENCIAS WIFI



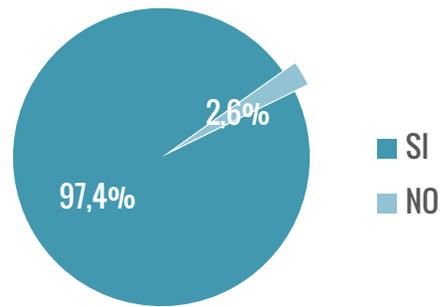
¿EL SERVICIO WIFI PARA CLIENTES ES GRATUITO A DÍA DE HOY EN SU HOTEL? Respuesta única

EL SERVICIO WIFI GRATUITO, ¿ES UNA DEMANDA PRIORITARIA PARA SUS CLIENTES? Respuesta única

### WIFI GRATUITO PARA CLIENTES



### WIFI GRATUITO COMO DEMANDA PRIORITARIA

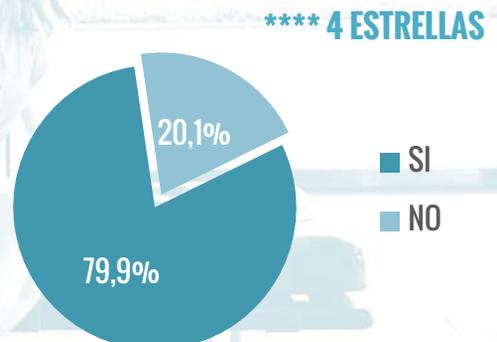
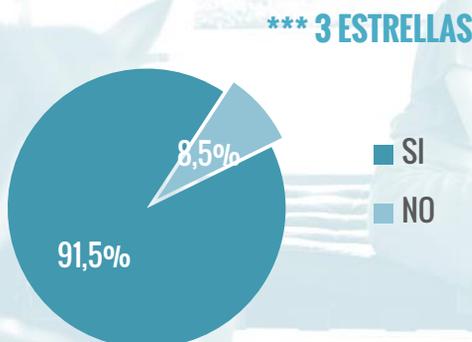


Existe un 15% de hoteles, en los que el WIFI no es gratuito para sus clientes, pese a ser una demanda prioritaria para prácticamente la totalidad de la muestra

¿EL SERVICIO WIFI PARA CLIENTES ES GRATUITO A DÍA DE HOY EN SU HOTEL? Respuesta única

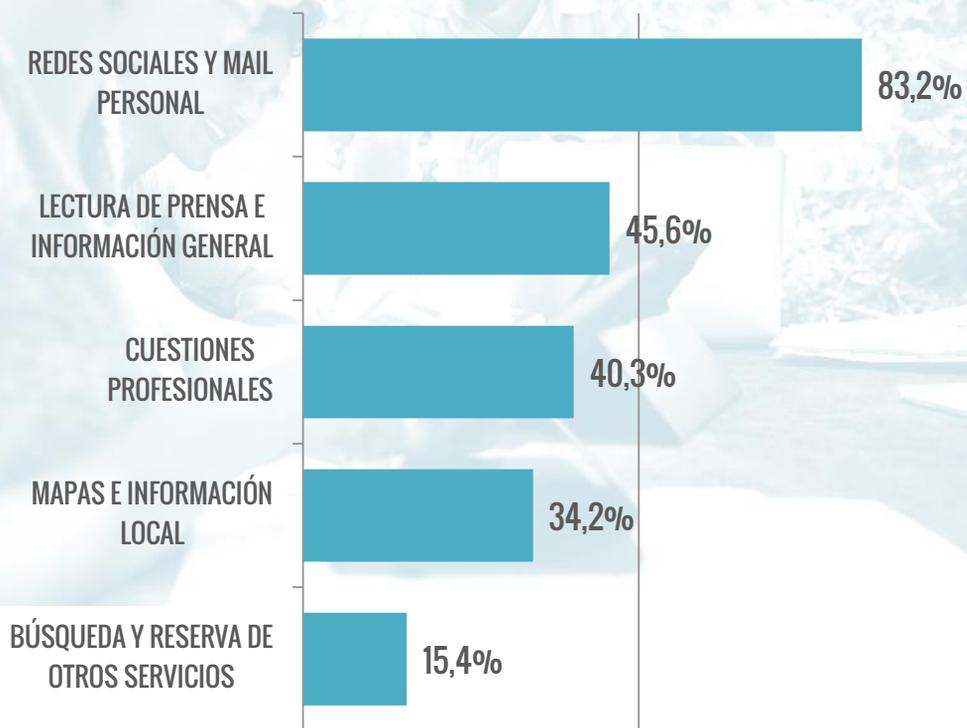
El WIFI gratuito es un servicio que se da más en los hoteles de tres estrellas que en los de cuatro

### WIFI GRATUITO PARA CLIENTES

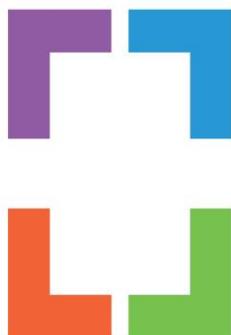


¿CUÁL ES EL PRINCIPAL USO QUE CREE QUE HACEN ACTUALMENTE SUS CLIENTES DEL SERVICIO WIFI DEL HOTEL? Respuesta múltiple

### PRINCIPALES USOS DEL WIFI



Las redes sociales y la lectura del correo personal son el principal uso que hacen los clientes del WIFI. En un segundo lugar se situarían la lectura de prensa e información general.



## instituto tecnológico hotelero

Orense, 32. 28020 Madrid

Tel +34 902 110 784

Fax +34 917 701 982

info@ithotelero.com

[www.ithotelero.com](http://www.ithotelero.com)

**Soluciones Sencillas  
a Cuestiones Importantes**