

El 20 por ciento de los hoteles españoles de cuatro estrellas no ofrecen WiFi gratuito

- *Según un estudio de Cisco e ITH, los hoteles de cuatro estrellas tienen una mayor velocidad de conexión (más de 50 Mbps en un 56,7% de los casos), mientras ocho de cada diez hoteles de tres estrellas no superan los 10 Mbps.*
- *Dos tercios de los hoteles consultados cuentan con telefonía IP, pero existe un gran desconocimiento de otras tecnologías como proximidad o geolocalización*
- *El 61,7% de los hoteles tienen perfil en las redes sociales, siendo más activos los hoteles de tres estrellas que los de cuatro*

Madrid, 4 de diciembre de 2014. – Aunque prácticamente todos los hoteles españoles de tres y cuatro estrellas cuentan con servicio de Internet de banda ancha, más de la mitad (el 51,5%) disponen de una velocidad de conexión inferior a los 10 Mbps, mientras algo más de la tercera parte (el 37,8%) superan los 50 Mbps, constituyendo un resultado bastante bipolar.

Así se desprende de un estudio presentado por Cisco y el Instituto Tecnológico Hotelero sobre la tecnología de redes en los hoteles españoles de tres y cuatro estrellas, que analiza las soluciones tecnológicas existentes, su uso y el nivel de satisfacción.

Los hoteles de cuatro estrellas se caracterizan por tener una mayor velocidad de conexión (superando los 50 Mbps en un 56,7% de los casos), situación que sólo alcanzan el 9,3% de los establecimientos de tres estrellas, no superando los 10 Mbps casi ocho de cada diez consultados (*ver Figura 1*).

Por comunidades autónomas, las velocidades más altas (más de 50 Mbps) están contratadas en los hoteles de Cataluña (88,9%) y Andalucía (58,5%). Por el contrario, Madrid, la Comunidad Valenciana y las Islas Baleares disponen de las velocidades más bajas (76,9%, 74,4% y 63%, respectivamente), seguidas de Asturias (53,1%), Extremadura (47,8%) y País Vasco (47,4%). *Ver Figura 2.*

Tecnología de conexión

En cuanto al tipo de conexión, el ADSL es el que predomina (86% en hoteles de cuatro estrellas y 72% en establecimientos de tres estrellas), aunque curiosamente la fibra óptica tiene mayor cuota en los hoteles de tres estrellas (26,4%) que en los de cuatro (8%). *Ver Figura 3.*

Madrid es la comunidad con mayor presencia de fibra óptica (76,9%), seguida del País Vasco aunque con más del doble de cuota respecto a ésta (31,6%) y de la Comunidad Valenciana (25%). *Ver Figura 4.*

Igualmente, dos tercios de los hoteles consultados (el 66,8%) cuentan con telefonía IP y casi la totalidad han implementado medidas de seguridad informática siendo el antivirus el sistema más mencionado (67%).

Sin embargo, existe un importante desconocimiento sobre el tipo de electrónica de red utilizada (seis de cada diez no saben o no contestan) siendo LAN el más mencionado (32,8%) seguido de WLAN (6%). Lo mismo sucede con otras tecnologías avanzadas como las de proximidad, geolocalización o balizas informativas, desconocidas para el 79,6%.

Disponibilidad, satisfacción y uso del WiFi

La conexión inalámbrica está disponible prácticamente en todos los hoteles nacionales de tres y cuatro estrellas (99,8%), que en un 92,1% de los casos proporcionan accesos a Internet diferenciados para clientes y empleados. Y casi el 80 por ciento ofrecen conectividad WiFi también en zonas exteriores como piscina o jardines (93,1% en el caso de los hoteles de cuatro estrellas y 60% en establecimientos de tres estrellas).

Más de ocho de cada diez hoteles de la muestra (el 82,4%) afirman estar bastante o muy satisfechos con su actual servicio WiFi, frente al 8,7% que están poco o nada satisfechos, siendo el grado de satisfacción mayor en los hoteles de 4 estrellas (*ver Figura 5*).

El 83,9% de los hoteles no han cambiado de proveedor de servicios de Internet en los dos últimos años. Entre aquellos que sí lo han hecho, las principales razones consisten en disponer de una mayor velocidad de conexión (42,9%) y obtener un mejor precio/oferta (38,1%), mientras los motivos de mayor peso para no cambiar son la buena relación calidad/precio (43%) y el servicio recibido (32,3%). *Ver Figura 6*.

Más de la mitad de los hoteles consultados (el 61,4%) disponen de alguna solución para analizar el uso de la red WiFi, siendo la pérdida de conexión (46,6%) y el poco alcance (45,3%) las dos principales carencias técnicas destacadas, mientras los propios clientes señalan la pérdida de conexión (65,4%) y la baja velocidad (35,9%) como sus principales motivos de queja (*ver figura 7*).

Por otro lado, a pesar de constituir una demanda prioritaria para los clientes de casi todos los hoteles consultados (97,4%), un 15,2% no ofrecen WiFi gratuito para sus clientes. De hecho y curiosamente, el WiFi gratuito se ofrece en mayor medida en los hoteles de 3 estrellas (91,5%) que en los de cuatro (79,9%). *Ver Figura 8*.

Servicios basados en la localización y redes sociales

Sólo tres de cada diez hoteles (el 28,5%) reciben servicios adicionales de su proveedor WiFi, y el 87,1% no cuentan con una herramienta para enviar mensajes promocionales a sus clientes a través de la red, en consonancia con la falta de conocimiento de soluciones

tecnológicas basadas en la localización. Igualmente, el 82% de los hoteles consultados no ofrecen un servicio de acceso a WiFi a través de redes sociales.

Esta falta de aprovechamiento de la red WiFi para relacionarse con los clientes contrasta con el propio uso de los huéspedes, quienes señalan el acceso a las redes sociales y el e-mail personal como su principal actividad con la red (83,2%), seguido de la lectura de prensa e información general (45,6%) y cuestiones profesionales (40,3%). **Ver Figura 9.**

No obstante, el 61,7% de los hoteles cuentan con perfil en las redes sociales, siendo más activos los hoteles de tres estrellas que los de cuatro (77% frente al 50,4%, respectivamente). Facebook y Twitter son las más utilizadas (**ver Figura 10**), principalmente para darse a conocer y comunicar promociones de alojamiento en un 86,7% de los casos.

Declaraciones de apoyo

- **José Manuel Petisco, director general de Cisco España:** *“WiFi se está convirtiendo en la principal tecnología de conexión móvil debido a su velocidad, coste y cobertura, y según nuestras previsiones supondrá el 64 por ciento de todo el tráfico de Internet en España en 2018. Es el momento apropiado para que los hoteles españoles adopten los últimos estándares 802.11n y 802.11ac y puntos de acceso de nueva generación para ampliar el ancho de banda y ofrecer a sus clientes una experiencia de calidad con innovadores servicios como voz sobre WiFi, videoconferencia/Telepresencia y ofertas personalizadas basadas en la localización, generando a su vez nuevas fuentes de ingresos”.*
- **Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero:** *“La conectividad y la movilidad inciden de forma directa en la gestión operativa y en la estrategia comercial y de marketing de los hoteles españoles en mayor o menor medida y son, además, factores que determinan la satisfacción y la fidelización de sus clientes. Los hoteles españoles deben dar un salto cualitativo, y apostar por la tecnología disponible, que les permitirá ofrecer servicios de conectividad más veloces y fiables que satisfagan la demanda de sus clientes, y que les prepare para aprovechar las nuevas oportunidades de negocio vinculadas a los destinos inteligentes y al Internet de Todas las Cosas (IoE)”.*

Sobre el estudio

El estudio sobre tecnología de redes en el sector hotelero en España ha sido realizado por Opta Consultores para Cisco y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). El estudio se basa en encuestas sobre las soluciones tecnológicas existentes, el nivel de satisfacción y su uso tanto por parte de los hoteles como de sus huéspedes. La muestra asciende a 667 hoteles de ámbito nacional, el 56,8% de cuatro estrellas y el 43,2% de tres estrellas. De ellos, el 69% tienen un perfil vacacional, el 4,6% urbano y el 26,4% mixto. La mayoría de los hoteles consultados disponen de una capacidad de más de 200 plazas, y el 76,4% pertenecen a una



cadena hotelera. Las entrevistas han sido realizadas a los responsables de la toma de decisiones tecnológicas en casi un 75% de los casos.

Sobre ITH

ITH es la respuesta del sector hotelero a los desafíos que los avances tecnológicos suponen para los empresarios de la industria turística. Con diez años de historia, este centro de innovación, adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), tiene como misión promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión que contribuyan a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

Acerca de Cisco

Cisco (NASDAQ:CSCO) es el líder mundial en TI que ayuda a empresas y Administraciones a aprovechar las oportunidades de futuro, demostrando las transformaciones que se pueden producir cuando se conectan a la Red las personas, los procesos, los datos y los objetos. Si quieres tener acceso a las notas de prensa de Cisco en español, visita <http://www.cisco.es/prensa>.

Para obtener información adicional, entra en <http://thenetwork.cisco.com> y <http://newsroom.cisco.com/emearnetwork/>

Sigue a Cisco España en Twitter:

- Cuenta de Cisco PR con noticias, artículos y mucho más: <http://twitter.com/ciscoprspain>
- Cuenta de Cisco España con información sobre soluciones, eventos y seminarios: http://twitter.com/cisco_spain

Para obtener más información:

Cisco España

Gemma Sahagún, Directora de Comunicación
gsahagun@cisco.com

LEWIS PR

Juan Ortiz

Tel: 91 770 15 16

E-mail: juan.ortiz.garcia@lewispr.com

Figura 1: Velocidad de conexión a Internet

2.2. ¿CUÁNTOS MEGAS CONTRATADOS TIENE ACTUALMENTE CON SU PROVEEDOR ACCESO A INTERNET?



Figura 2: Mbps contratados por comunidades autónomas

2.2. ¿CUÁNTOS MEGAS CONTRATADOS TIENE ACTUALMENTE CON SU PROVEEDOR ACCESO A INTERNET?



2.2. ¿CUÁNTOS MEGAS CONTRATADOS TIENE ACTUALMENTE CON SU PROVEEDOR ACCESO A INTERNET?

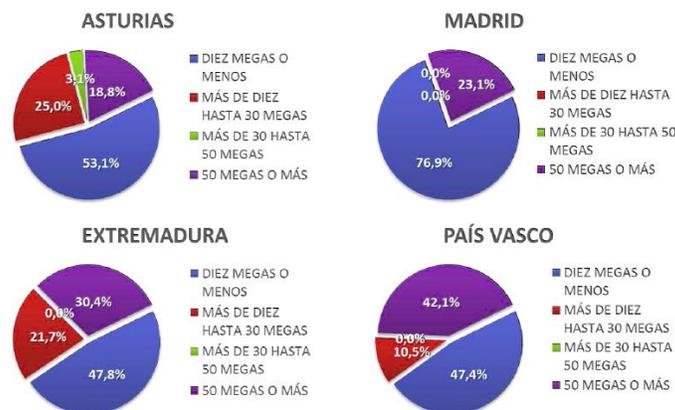


Figura 3: Tecnología de conexión

2.6. ¿DE QUÉ TIPO DE CONEXIÓN DISPONE SU HOTEL?

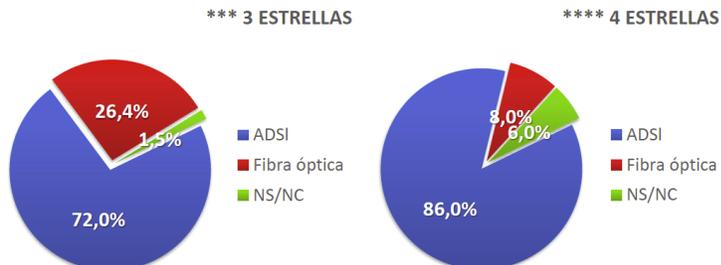


Figura 4: Tecnología de conexión por comunidades autónomas

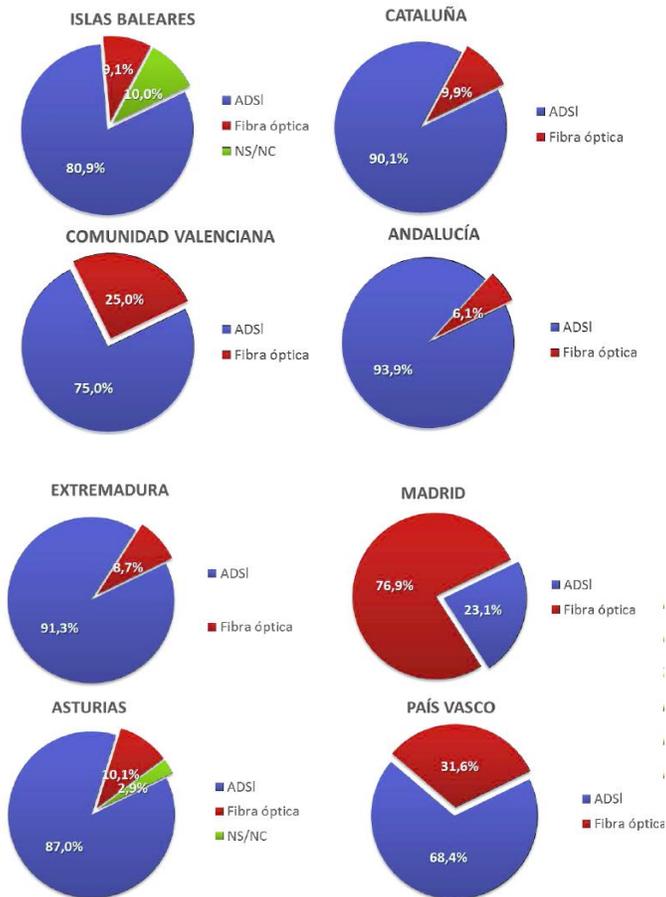


Figura 5: Grado de satisfacción con el servicio WiFi

3.6. ¿ESTÁ SATISFECHO CON SU ACTUAL SERVICIO WIFI?

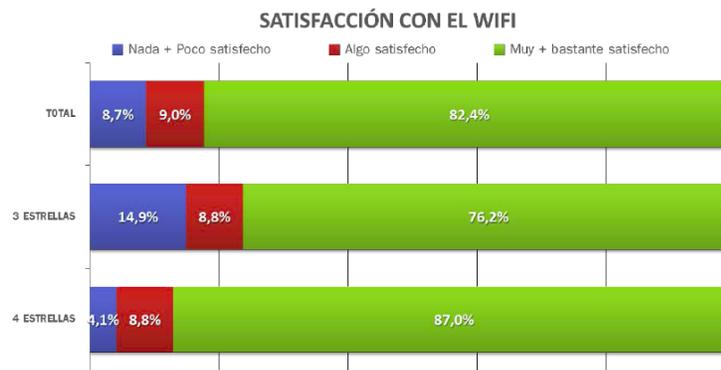


Figura 6: Cambio de proveedor en los dos últimos años

3.12. EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS. ¿HA CAMBIADO DE PROVEEDOR DE SERVICIOS WIFI?

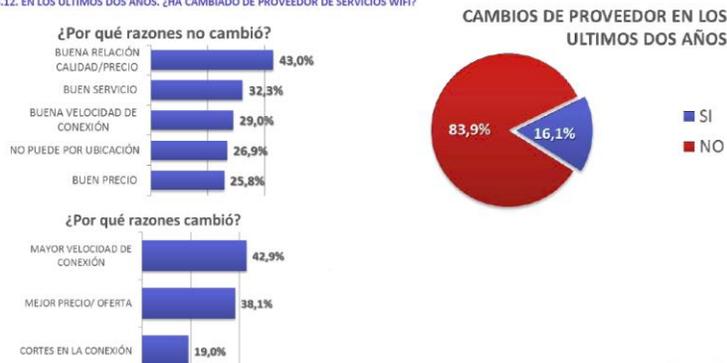


Figura 7: principales incidencias transmitidas por los clientes

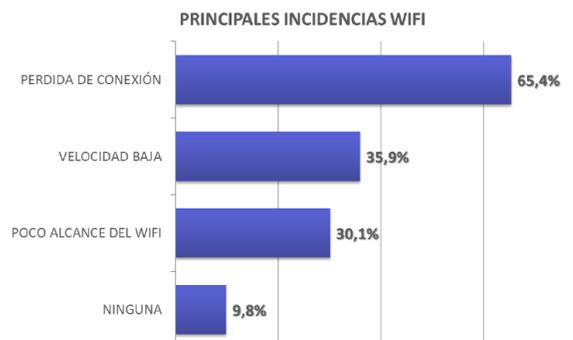


Figura 8: WiFi gratuito según número de estrellas



Figura 9: Uso del WiFi por parte de los clientes

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



Figura 10: Presencia de los hoteles en las redes sociales

5.1. ¿SU HOTEL DISPONE DE PERFIL EN REDES SOCIALES?



5.2. ¿EN QUÉ REDES SOCIALES?

