

Perfil tecnolóxico dos establecementos de aloxamento na Mariña Lucense

Turismo de Galicia

Área de Estudos Turísticos e Investigación, AEI_tg

Obxectivo e ámbito do estudo

O obxectivo principal do estudo é coñecer o grao de extensión e uso das tecnoloxías nos establecementos de aloxamento regrado: os hoteis, pensións, casas de turismo rural, apartamentos turísticos, vivendas turísticas e cámpings.

Un obxectivo auxiliar é avaliar a necesidade e pertinencia da xeración de software de xestión PMS gratuito adaptado ás necesidades de pequenos establecementos, que promova a profesionalización do sector.

A valiosa colaboración do ente xestor do xeodestino da Mariña Lucense, así como a imposibilidade técnica de estender o estudo ao conxunto de Galicia, levou a focalizalo neste destino como punto testemuña da comunidade autónoma.

Metodoloxía

Traballo de campo

Como primeiro paso realizouse un proceso de depuración da parte do directorio de aloxamentos na que non constaba o dato do correo electrónico, completando o campo cando foi posible e eliminando establecementos pechados. Con máis medios, sería interesante ter feito unha depuración do resto do directorio.

Enviouse un cuestionario aos 144 establecementos que dispoñen de correo electrónico, dos cales responderon unicamente 26, e realizáronse chamadas telefónicas aos 25 establecementos que non dispoñen de correo electrónico, acadándose 10 respostas das que unha tivo que ser desbotada por estar demasiado incompleta.

Dispomos finalmente de 35 observacións, cun elevado grao de non resposta que pode estar condicionando os resultados, ponderados segundo o seu peso en cada un dos dous grupos descritos para diminuír un posible nesgo.

Análise de perfís

Mediante o uso de técnicas estatísticas buscáronse agrupacións dos 35 establecementos participantes atendendo ás similitudes nas súas respostas ao cuestionario, coa fin de tratar de identificar diferentes perfís.

Aplicouse unha análise de conglomerados ou cluster usando o método xerárquico de Ward, que se caracteriza porque para a elección do par de

clústers que se xuntan en cada paso minimiza a suma dos cadrados dos erros, tamén coñecido como o método de varianza mínima.

Para este estudo empregamos 20 variables resultado de transformar as preguntas do cuestionario.

A primeira variable indícanos se o establecemento posúe ou non correo electrónico no directorio empregado.

As oito seguintes variables están vinculadas á presenza de aparellos electrónicos e o seu sistema operativo. As catro primeiras deste grupo explican a existencia ou ausencia dos mesmos e as catro restantes describen o sistema operativo. Nas relativas ao sistema operativo estableceuse que o común para os ordenadores é utilizar Windows, mentres para os smartphome e as tablets é Android.

A continuación temos seis variables que fan referencia aos accesos a internet dos que dispoñen. Coma no grupo anterior, distinguimos dous casos (wifi e cobertura de datos) e dentro de cada un destes asignamos prioridade á opción de wifi no establecemento e á cobertura 4G fronte ás outras opcións.

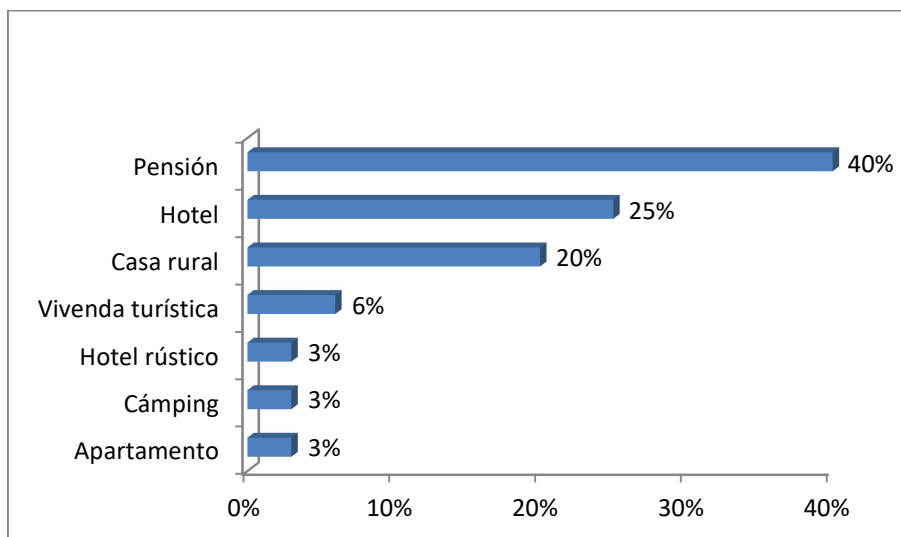
Finalmente, analizamos cinco variables que atenden ás tecnoloxías da información empregadas actualmente relativas a:

- Usa ou non tecnoloxía da información.
- Emprega aplicacións de xestión hostaleira (PMS).
- Fai promoción do seu establecemento a través da rede, incluíndo se dispón de páxina web ou ten presenza nas redes sociais.
- Dispón dalgunha canle para xestionar reservas tales como páxina web ou oferta prazas en portais con este servizo.
- Ten unha canle profesional que recolle a información relativa ao uso de Channel manager, conexión a unha central de reservas ou conexión a un servizo de distribución global.

Resultados

Análise descritiva

Tipo de establecemento



O gráfico anterior reflicte o reparto da mostra segundo o tipo de aloxamento considerado.

Salvo os hoteis e o cámping, que representan o 65% das prazas, atopámonos ante establecementos de pequeno tamaño, sendo o grupo mais numeroso as pensións, que fai referencia a un 40% da mostra estudada.

Dispoñibilidade de dispositivos electrónicos

Para analizar a dispoñibilidade de dispositivos electrónicos consideramos tres tipos; ordenadores, smartphones e tablets. No tocante aos ordenadores temos en conta o sistema operativo e o emprazamento.

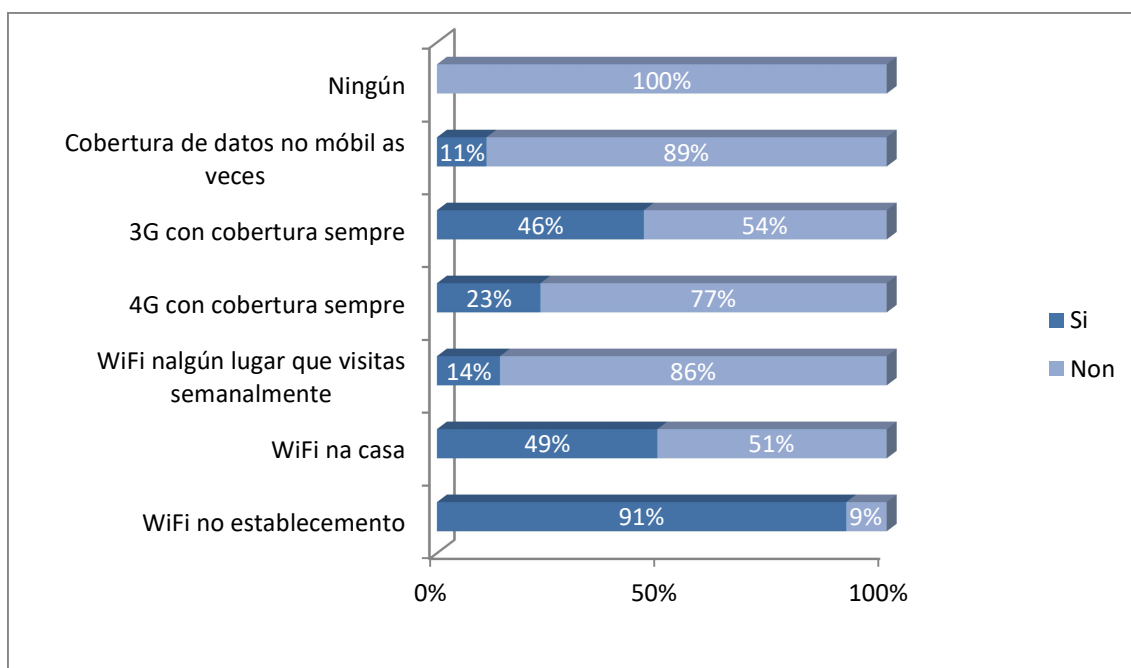
O 100% dos enquisados dispoñen de ordenador e deles o 83% dispón de ordenador no establecemento con sistema operativo Windows, fronte ao 6% que empregan outros sistemas. Mentres que o 32% posúeo fóra do establecemento, o 26% con sistema operativo Windows e o 6% con outros sistemas.

No caso dos móbiles, un 74% dos establecementos dispoñen do dispositivo, e destes o 54% co sistema operativo Android.

Por último só o 40% ten tablet, co seguinte reparto por sistemas operativos: o 9% con Windows, o 20% con Android e o 11% con outros sistemas.

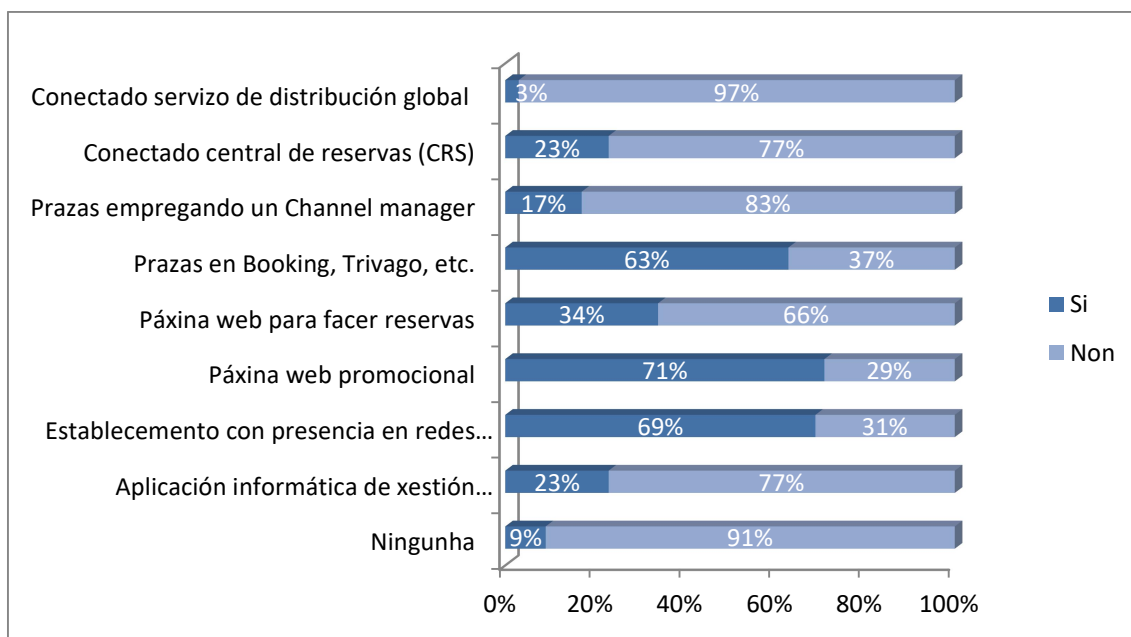
Destes resultados despréndese que os establecementos estudados mostran pouco interese pola tecnoloxía, pois aínda que unha ampla maioría declara dispor de ordenador no establecemento e de Smartphone, son escasas as afirmacións a favor do uso de novas ferramentas tecnolóxicas tales como as tablets e de sistemas operativos menos convencionais.

Acceso a Internet



Como podemos observar todos os establecementos considerados dispoñen de acceso a internet, ben sexa no propio establecemento ou na casa. A grande maioría dispón de cobertura de datos, sendo a opción máis empregada a cobertura 3G. Este dato permítenos comprobar que aínda que case na súa totalidade son negocios de carácter familiar, están intentando adaptarse aos novos tempos para xestionar o seu establecemento.

Emprego das tecnoloxías da información



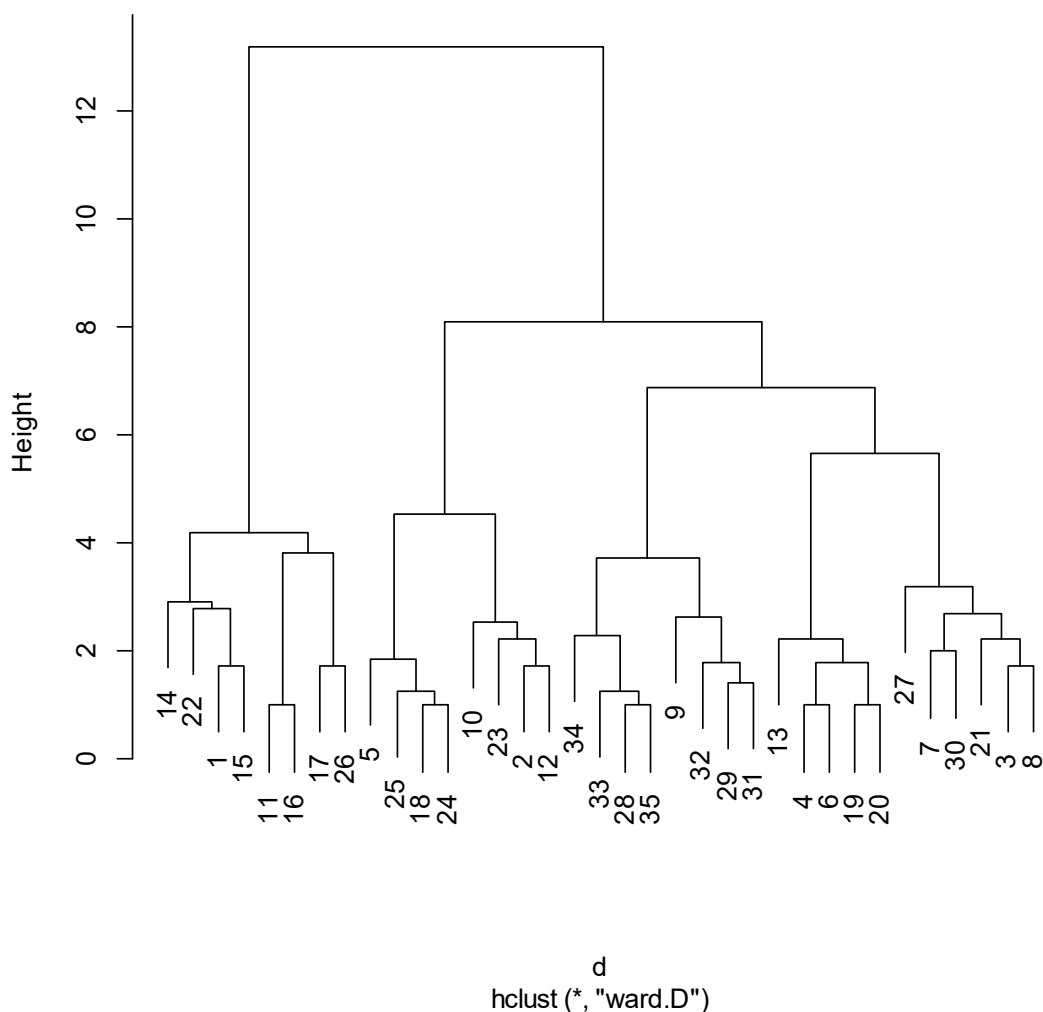
A análise deste gráfico permítenos apreciar que en torno ao 70% dos establecementos considerados ten presenza nas redes sociais e dispón de páxina web promocional, sen embargo só o 34% destas permiten facer reservas, polo que utilizan intermediarios como Trivago, Booking, etc.

A oferta de prazas empregando un Channel manager, a conexión a unha central de reservas ou a un servizo de distribución global son opcións minoritarias, así como o uso dunha aplicación informática. Todo isto permítenos advertir unha baixa profesionalización dado que non fan uso destas plataformas.

Análise de perfís

Como resultado da análise de conglomerados realizada obtense o seguinte dendrograma:

Cluster Dendrogram



Á vista deste gráfico óptase por unha división en tres grupos, que se caracterizan da seguinte maneira:

1º Grupo: Establecementos con alto nivel tecnolóxico

Este grupo representa ao 23% da mostra. Caracterízase porque todos teñen correo electrónico, ordenador tanto no establecemento como fóra del menos un, con sistema operativo Windows maioritariamente. Tamén dispoñen de móbil intelixente (Android na maioría salvo dous con Windows), e todos usan tablet ou Ipad.

Dispoñen de wifi no establecemento, unicamente un ten cobertura 4G, e tres 3G, e un cobertura de datos no móbil.

Todos empregan algunha tecnoloxía no ámbito da xestión aínda que soamente dous utilizan unha aplicación concreta de xestión hoteleira. Na súa totalidade

fan promoción, e todos teñen tamén sistemas de xestión de reservas. Aproximadamente a metade dispón de canle profesional.

Este grupo está composto por tres establecementos de turismo rural, unha vivenda turística, dous hoteis e dúas pensións. O perfil é, por tanto, bastante transversal e non se ve condicionado polo tipo de aloxamento.

2º Grupo: Establecementos con potencial no uso de aplicacións informáticas de xestión hoteleira

Comprende ao 17% da mostra coas seguintes características: todos os membros do grupo teñen correo e ordenador no establecemento (Windows), un deles dispón de teléfono intelixente (Android) e catro de tablet (tres con Android e unha con Windows). Todos teñen wifi nas instalacións salvo un que a ten en lugares puntuais do establecemento.

No tocante á cobertura, dous teñen 4G e tres teñen 3G. O resto non dispón de cobertura.

Cinco empregan algunha aplicación informática de xestión hoteleira, todos fan promoción a través das redes sociais ou páxinas web. E practicamente todos -salvo dous- teñen aplicación para facer reservas. Tan só dous fan uso de canle profesional neste ámbito.

Conforman este grupo cinco hoteis, un cámping, un establecemento de turismo rural e unha pensión. Semella tamén transversal neste sentido.

3º Grupo: Establecementos con baixo nivel tecnolóxico

Este último grupo, que é o máis numeroso e variado, representa ao 60% da mostra.

Aproximadamente a metade dos participantes teñen correo electrónico e a maioría dispón de ordenador no establecemento. Salvo dous todos empregan teléfono intelixente (Android e Windows), e sen embargo o uso da tablet é escaso. Practicamente todos dispoñen de wifi nas instalacións e de cobertura de datos.

Só un ten aplicación informática de xestión, e a maior parte fan promoción. Case a metade conta con aplicación para facer a xestión de reservas, e só a cuarta parte usan canle profesional.

Neste conxunto intégranse once pensións, tres hoteis, unha vivenda turística e tres casas rurais.