



ECO HOTEL

Doña Mayor

LA SOSTENIBILIDAD
COMO BANDERA
**ECO HOTEL
DOÑA MAYOR**

CASO DE ÉXITO DE UN PROYECTO SOSTENIBLE
EN TURISMO RURAL

**ECO HOTEL
DOÑA MAYOR**



Microempresa - sector
turístico: alojamiento y
hospedaje



Localización: Calle
Francesca, 31 34440
Frómista, Palencia



Análisis situación:
Índice de intensidad
digital alto

INDICE DE INTENSIDAD DIGITAL* // ALTO

Más del 50% de los empleados utilizan computadoras con acceso a Internet para fines comerciales	✓	Tener CRM ³	✗
Paquete de software ERP ¹ para compartir información entre diferentes áreas funcionales	✓	Comprar servicio de Cloud Computing sofisticados o intermedios (2021)	✓
La velocidad de descarga máxima contratada de la conexión a Internet fija más rápida es de al menos 30 Mb/s	✓	Cualquier uso de Inteligencia Artificial	✗
Ventas web más del 1% de la facturación total y las ventas web B2C más del 10% de las ventas web	✓	Compra de servicios de Cloud Computing básicos utilizados a través de internet	✗
Cualquier uso de la tecnología de IoT ²	✗	Ventas de comercio electrónico de al menos 1% de facturación	✓
Cualquier uso de red social	✓	Uso de dos o más redes sociales	✓

* **Índice Intensidad Digital:** Resumen del modelo de evaluación de Índice de intensidad digital validado por ICE de la Junta de Castilla y León.
¹ **ERP:** Sistema de software para la planificación de recursos empresariales de un negocio.
² **Tecnologías IoT:** internet de las cosas, se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube.
³ **CRM:** Sistema de software para la gestión de las relaciones con los clientes.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN
ÍNDICE INTENSIDAD DIGITAL ALTO
NECESIDADES DETECTADAS

01// INFRAESTRUCTURA DIGITAL

► **Presencia en internet**

► Si página **web funcional, actual y modernizada:**

- Descripción de servicios con **gestor de reservas propio**
- Posicionamiento como **Hotel sostenible** (Eco Hotel)
- **Diseño funcional** con imágenes de calidad

► Actividad frecuente en **Redes Sociales:**

Publicación de contenido atractivo de forma activa:

- **Difusión** actividades, servicios personalizados y productos artesanales que ofrecen desde el Hotel
- **Cuidado de la imagen** en las publicaciones, lenguaje en línea con estilo de vida saludable, respetuoso con el medio ambiente y sostenible del Hotel.
- **Más de 2 redes** sociales activas
- **Acciones promocionales** para impulsar visitas al Hotel

► **Entrevistas y reportajes** en medios de comunicación (digital y papel)

02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

► Si utiliza **servicios en la nube:**

- Sistema de **gestión de reservas propio**
- Gestionar **inventario hotelero** de forma **digital**
- Gestionar **base de datos** clientes de forma **digital**
- **Herramientas colaborativas** o servicios en la nube para almacenar y compartir información.

► Si **software específico** para gestionar las reservas de su negocio digitalmente.

► **No software para análisis de datos** o sistema Business Intelligence (BI)

► **No software de gestión de contabilidad** propio:

- Sistema externalizado a través de **gestoría.**
- Uso de **firma digital**

03// SEGURIDAD DIGITAL

► Si **herramientas básicas de seguridad** (servicios contratados)

► Realiza **copias de seguridad** periódicas

- Puntuales
- Dejando periodos largos de tiempo entre una y otra

► Si **herramientas antifraude** (anti-phishing, navegación segura, etc.)

04// TALENTO DIGITAL

► Cuenta con servicio **externalizado** especialista en **comunicación y redes sociales**

► **Plan de formación** con acciones puntuales de capacitación digital (aprendizaje práctico)

ACCIONES

01 // CIBERSEGURIDAD

CIBERSEGURIDAD: PROTECCIÓN DE CUENTAS Y REDES WI-FI

► Implantación de nuevo **sistema de protección** de cuentas y contraseñas con actualización regular software seguridad

► Incremento regularidad **copias de seguridad** periódicas

► Activación nuevos **protocolos de seguridad** (prevención de posibles ataques de seguridad al sistema y/o minimizar daños)

- Implementación **políticas de seguridad y correcto uso** para el personal y huéspedes del Hotel

02 // REFUERZO POSICIONAMIENTO

REFUERZO POSICIONAMIENTO COMO HOTEL SOSTENIBLE

► Realización **campañas publicitarias y acciones promocionales** en Redes Sociales

- **Sorteos** premiando con experiencias personalizadas en el Hotel

► Estudio y análisis **nuevos potenciales clientes: empresas**

- Planificación experiencias enfocadas a este **nuevo target**

► Acciones de **co-branding** con empresas del entorno para crear alianzas, apoyar a los productores locales y promover el desarrollo del territorio.

03 // CUADRO DE MANDO

IMPLANTACIÓN CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE INDICADORES

► Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones para:

- Identificación de áreas de mejora
- Controlar mediante indicadores, el cumplimiento de la estrategia y los objetivos del Hotel

RESULTADOS

RESULTADOS ACCIÓN 01 //

► Cuentan con **plan de respuesta a incidentes de seguridad** bien definido (identificación rápida de problemas, contención de amenazas, recuperación de datos y mejora de sistema de seguridad).

► Mejora del acceso a internet para los huéspedes a través de **redes Wi-Fi bien diferenciadas.**

► Mejora de la seguridad digital del Hotel con una **optimización de la gestión de perfiles y contraseñas** // sistema más seguro y protegido.

RESULTADOS ACCIÓN 02 //

► **Más de 20 menciones** en prensa nacional, radio y televisión sobre actividad y experiencias que ofrece el Hotel

► Refuerzo posicionamiento del Hotel como Eco Sostenible con **experiencias rurales exclusivas:** Propuestas de valor personalizadas para

- **Peregrinos** (productos proximidad artesanales, servicio para bicis con zona reparaciones, masajes reflexología, mesa acuarelas, jardín con ducha y alberca, bebidas gratuitas, lavadora & zona secado)
- **Empresas** (estancias y eventos a medida, parking gratuito, opciones gastronómicas personalizadas, disponibilidad material & equipos de trabajo)

► **Mayor visibilidad** de la marca "Eco Hotel Doña Mayor" e incremento en un 20% visitas a la web

► **Incremento duración de estancias** por huésped.

► **Nominados a los Premios RuralKa⁴ 2023** como mejor alojamiento sostenible

RESULTADOS ACCIÓN 03 //

► Actualmente las propietarias del Hotel **controlan la evolución** de todas las áreas de su negocio:

- Les ha permitido **tomar decisiones** para continuar impulsando su marca
- Nuevo target: experiencias a medida para **empresas**
- La **información** aportada por el **cuadro de mando** les está permitiendo enfocar y alinear el equipo de dirección, las unidades y los procesos, con las estrategias previamente establecidas.

► Mejor en la toma de decisiones basada en los datos y optimización de precios gracias a la **información del mercado**

⁴RuralKa: Club líder de venta de Escapadas y experiencias con encanto en España y Portugal

RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS

Reto técnico superado con éxito

✓ La denegación del Bono Kit Digital ha generado grandes dificultades hasta que han encontrado un **proveedor tecnológico local** que cumpla objetivos ajustándose a un presupuesto muy limitado

FACTORES CLAVE DEL ÉXITO

Proveedor

Elegir el proveedor tecnológico local adecuado que se ajuste a las **necesidades y presupuesto** del Hotel

Perfil digital

Perfil digital de las propietarias y **motivación** para continuar creciendo como negocio sostenible respetuoso con el medio ambiente

TESTIMONIO

ELENA TOTORICA
COPROPIETARIO Y GERENTE DE ECO HOTEL DOÑA MAYOR

"Apostar por las **energías renovables** para diferenciarnos de otras empresas turísticas ha sido clave para impulsar nuestro negocio. Paso a paso hemos ido incluyendo elementos que hiciesen la visita más sostenible. Creo que todos debemos sumar y esto lo teníamos claro desde el principio"

"Invitamos a los huéspedes del hotel a que sientan el **ritmo del pueblo**, que se relajen, que disfruten de la naturaleza que nos rodea, que salgan por la noche a ver las estrellas y que se interesen por la historia."

"Los clientes cuando se marchan y te dicen que es el mejor hotel en el que se han quedado, **recibes de vuelta la satisfacción** que has generado en ellos"



**ECO HOTEL
DOÑA MAYOR**

630 224 369

www.hoteldonamayor.com

reservas@hoteldonamayor.com

www.hoteldonamayor.com/contacto



AUTORÍA DEL CASO DE ÉXITO CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE PALENCIA

ACTIVIDAD FINANCIADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN A TRAVÉS DEL INSTITUTO PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CASTILLA Y LEÓN

