

# Arranca el Laboratorio de Transformación Digital con la participación de diez empresas turísticas

Se trata de una iniciativa formativa impulsada por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial para promover un cambio digital y cultural en las empresas del sector

**Viernes, 26 de marzo de 2021**

Un total de diez empresas del sector turístico participan en el primer Laboratorio de Transformación Digital, impulsado por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial para mejorar su capacidad de adaptación a los cambios del mercado. El laboratorio ha sido presentado hoy en una nueva jornada de los Viernes de Desarrollo Económico.

Esta iniciativa dio sus primeros pasos a finales de 2020, con un proyecto piloto en el que participaron ocho empresas. Ahora, en esta nueva edición, son diez los participantes, entre alojamientos, establecimientos de hostelería y restauración y agencias de viajes.

El objetivo del laboratorio pasa por ayudar a las empresas a adaptar sus servicios y productos a las necesidades continuas y cambiantes de sus clientes, a través de la formación y el apoyo de expertos. Más aún en la situación actual, donde el sector turístico se ha visto fuertemente afectado por la pandemia del COVID-19 y las restricciones implantadas para evitar la propagación del virus, como el cierre de fronteras y las limitaciones de aforos.

En esa adaptación, la digitalización juega un papel fundamental, tal y como ha asegurado la directora general de Turismo, Comercio y Consumo, Maitena Ezkutari, en la [presentación](#) del laboratorio. “Tenemos el reto de reactivar el turismo de manera sostenible e inteligente y este laboratorio es una de las acciones pensadas para conseguirlo”, ha afirmado.

Se trata, ha explicado, de una iniciativa desarrollada desde la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo, en colaboración con NASERTIC, ATANA y Roundcubers, un grupo de expertos en transformación turística. Además, este programa se enmarca en el Polo de Innovación digital Iris, “diseñado para fomentar la digitalización de la economía y la creación de empresas innovadoras a través del uso de políticas inteligentes enfocadas a maximizar el potencial de desarrollo regional”, ha recordado Ezkutari.

## Cambio cultural

El laboratorio centra su actividad en torno a la idea de que la transformación digital no debe limitarse a digitalizar la empresa, sino que se trata de un cambio cultural. Bajo esa premisa, busca crear un ecosistema de trabajo más innovador, productivo y capaz de adaptarse con rapidez a cualquier situación. Para ello, las empresas participantes recibirán 50 horas de formación, con actividades prácticas, y otras 10 horas de acompañamiento individualizado de un mentor. En concreto, el laboratorio presta ayuda en la confección de una estrategia de digitalización y en la incorporación de la innovación a la esencia de la empresa. Además, ahonda en las estrategias de marketing digital y ventas necesarias para atraer demanda hacia productos y servicios de alto valor añadido.

Con esas bases ya asentadas, es cuando llega el desarrollo de procesos de transformación digital con el apoyo de la tecnología y el uso de aplicaciones que ayuden a conseguir esos objetivos. Por último, el laboratorio forma a los participantes en áreas legales sobre la seguridad de la información y privacidad en el entorno online.

Todas las empresas realizan un itinerario formativo, acompañadas en todo momento por personas expertas en cada materia y con tutorías online. El resultado final es que cada una de ellas tiene la hoja de ruta para iniciar la puesta en marcha del proceso de transformación hacia una empresa ágil, sostenible e innovadora, que tenga al cliente como centro.

En concreto, en este laboratorio participan Rcb Sporteam, Casa Rural Las Bardenas, Hotel Rural Besaro,

Apartamentos Sangüesa, Hotel Andía, Viajes Iruña, Camping Acedo, Oficinas de Turismo y Albergue El palo del Avellano. El objetivo es que el Laboratorio de Transformación Digital llegue a un total de 20 empresas a lo largo de 2021.

Ezkutari ha insistido en la presentación que este programa “va más allá de la formación, o de un único sector; es una apuesta de territorio, es un desafío que tenemos todos delante”. En este sentido, ha recordado que la digitalización de las empresas navarras “es crucial para la competitividad, el crecimiento económico y su sostenibilidad; y lo es también para el propio futuro del negocio. El objetivo es seguir avanzando en la senda de la transformación digital que pasa por una transformación de los procesos, de los sistemas y de los modelos de negocio”.

### **Experiencia del programa piloto**

En la experiencia piloto celebrada a finales de 2020, participaron Northern Spain Travel, el camping El Molino, el bar Monasterio, El Toro, Hospedería Santa Fe, el albergue Curtidores y Oncinada (Estella), las casas rurales La Tahona y Cuca y Bideak.

Nieves Cruz Ibiricu, propietaria de las casas rurales La Tahona y Cuca, ha destacado que esta experiencia ha supuesto poner la idea de su negocio “patas arriba”. “He reflexionado sobre lo que hasta ahora ha sido mi idea de negocio y lo que quiero que sea a partir de ahora”, ha confesado. Tras esa reflexión, apostó por domotizar de una forma más eficiente La Tahona, contratar una persona para realizar las labores de ‘community manager’ para el manejo de las redes sociales, hacer campañas de marketing digital “para que la oferta esté más desestacionalizada”; y ofrecer nuevos servicios “para encontrar otros nichos de mercado como cicloturismo, astroturismo y mindfulness travel”, explica. “Son nuevos tiempos y ésta ha sido, sin duda, una ocasión única y valiosa para dar un vuelco a mi negocio”, ha resaltado.

Por su parte, Stephanie Mutsaerts, de Northern Spain Travel, ha destacado en el encuentro de hoy que participar en el piloto ha supuesto una labor intensa y integral. “Hemos estado con expertos, que nos han ayudado, y eso para nuestras empresas es muy importante”. Además, ha insistido en que hay que seguir con el proceso después de esta formación. “Queda mucho por hacer. Ahora tenemos una segunda fase por delante para lanzarnos al cambio.” En este sentido, desde la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo han recalcado que existen más ayudas que se podrán solicitar próximamente para acompañar a las empresas en este proceso.

Para terminar, los participantes en la primera edición han destacado que la tecnología es indispensable para llegar a las generaciones de la era digital. “No valen los medios tradicionales. La contratación de productos ya no se hace por teléfono”. Por ello, han incidido en que la presencia en internet, el marketing digital, el uso de las redes, el desarrollo de aplicación y la presencia en todas las plataformas es indispensable.