



# CYBERSUDOE INNOV

Newsletter 2

## ¿Qué es la innovación?

En la situación económica actual, marcada por una crisis de consumo y mercados donde existe una fuerte competencia, las empresas que deciden innovar tienen más oportunidades de sobrevivir y de crecer. La innovación por tanto, surge como consecuencia de la necesidad de las empresas de ser más competitivas, de ahorrar, de ser más eficientes y también más eficaces en la respuesta a las exigencias de la clientela o del mercado al que se dirige, o mejor todavía, de adelantarse a dichas demandas, generando una nueva tendencia. Ahora bien, ¿qué es la innovación?

En primer lugar, “innovar” no implica necesariamente “crear” algo nuevo, también consiste en “mejorar” algo ya existente.

En segundo lugar, según el Manual de Oslo (2005), la creación o mejora puede ser :

- (1) de un producto o servicio.
- (2) de un proceso de producción, estudiando el flujo de trabajo, analizando el ciclo de ventas, controlando los costes en la empresa, calculando los stocks
- (3) del método de comercialización, empleando nuevos canales de ventas (por ejemplo, el comercio electrónico, las redes sociales), categorizando la clientela para ofrecer tarifas u ofertas específicas
- (4) De la organización del trabajo dentro de la empresa, cambiando la comunicación interna de la empresa, desarrollando nuevos equipos de trabajo, o cambiando las relaciones externas de la empresa.

En cada caso, las nuevas tecnologías nos sirven de apoyo para poner en marcha soluciones que mejoren el rendimiento del equipo de trabajo, que faciliten la comunicación interna y externa, que ahorren costes, que permitan aumentar la producción y que faciliten su venta. Y además no hace falta ser un persona experta en nuevas tecnologías: Cybersudoe’Innov está desarrollando una base de datos de personas expertas en innovación y nuevas tecnologías en el sudoeste europeo, que pueden ayudar a implantar una solución tecnológica adaptada a nuestro negocio, que permita sobrevivir y crecer en el mercado; en definitiva, ser más competitivos.

A continuación mostramos dos casos prácticos de dos pequeñas empresas del entorno rural de la región de Navarra que demuestran que las empresas están capacitadas para sumergirse en la cultura de la innovación, que ésta puede ser sencilla, adaptable y rentable para los negocios.

Y Ud, como empresa ¿está dispuest@ a innovar?

## Zugarramurdiko Garapena: la gestión integrada de servicios turísticos en la nube

Zugarramurdi es una bella localidad navarra situada en el Pirineo atlántico, junto a la frontera francesa. Conocida como “el pueblo de las brujas”, por el triste juicio celebrado por la Inquisición en 1610, Zugarramurdi ha sabido reivindicar su historia y utilizarla como reclamo turístico, y así en la actualidad los y las turistas pueden visitar un complejo que incluye la cueva natural de Zugarramudi, el Museo de las Brujas que incluye un espacio expositivo, una tienda y un punto de información turística homologada por Gobierno de Navarra, todo ello gestionado por la sociedad pública “Zugarramurdiko Garapena” en la que trabajan 5 personas de forma permanente.

Según Ainhoa Aguirre, directora del Museo “en 2014 96.000 personas visitaron la cueva y 26.000 el museo, lo que complica mucho la gestión de los visitantes: se venden entradas sueltas, entradas por grupos, recibimos las visitas de escolares... Como punto de información turística homologada, Gobierno de Navarra nos exige estadísticas de las visitas. Y la empresa debe llevar un control exhaustivo de las ventas, del almacén, de la contabilidad...”

Por ello, a finales del año 2014 abordaron la implantación de un programa de gestión cloud que integra la gestión de todos los servicios turísticos y que incluye la gestión de ventas y de compras, junto con el control de almacén, la contabilidad y un calendario de reserva. Además se ha reprogramado el control de accesos al Museo por código de barras para que se integre en el módulo de gestión, mejorando el control de visitas y facilitando las estadísticas. Asimismo, se ha diseñado una versión off line del sistema para prevenir la posible caída del servicio ADSL. Y todo ello, por menos de 10.000€.

“Con esta nueva herramienta hemos integrado los procesos, hemos reducido tareas y éstas no se duplican. Además, llevamos control en tiempo real de las estadísticas, de las existencias y datos económicos de las diferentes áreas de la empresa. La puesta en marcha del sistema ha sido bastante rápida y por un precio módico, menos de 10.000€. Nos ha permitido ser más eficaces, dedicarnos a atender a los y las visitantes, y nos ha descubierto nuevas posibilidades, como la integración de un módulo de reservas en nuestra página web. Ese será nuestro próximo reto”.

## JACOTRANS: la innovación es el Camino

Jacotrans es una empresa turística situada en Aoiz en el norte de Navarra, que ofrece varios servicios para a las personas que recorren el Camino de Santiago, con el fin de hacer más cómodo y seguro el viaje. La empresa oferta servicios como el transporte de equipaje, asistencia técnica a los y las ciclistas, alquiler de mochilas y servicios de gestión turísticas, como la reserva de alojamiento, taxis, etc.

La empresa nació en 2006 y en 2011 se amplió con una franquicia de otras 3 delegaciones que abarcan todo el Camino de Santiago Francés, desde San Juan de Pie de Puerto en Francia a Santiago en España. En la actualidad, 20 personas trabajan en las 4 agencias.

Desde el comienzo de su actividad, la empresa supo que "las nuevas tecnologías son esenciales para la difusión de nuestra actividad, el funcionamiento de nuestros servicios y la comunicación con nuestros clientes", destaca Juanjo Ventana, representante de Jacotrans.

De hecho, siempre se han esforzado por estar al día de las novedades tecnológicas, de recibir formación de forma regular y de mejorar su servicios a través de Internet: " En la actualidad disponemos de 3 sitios en Internet: [www.jacotrans.com](http://www.jacotrans.com) que es el sitio principal, [www.transportedemochilas](http://www.transportedemochilas) para hacer reservas en línea y nuestra Newsletter que se publica a través de [www.jacotrans.info](http://www.jacotrans.info)". Estos sitios se actualizan con regularidad: [www.jacotrans.info](http://www.jacotrans.info) diariamente y [www.jacotrans.com](http://www.jacotrans.com) cada mes.

Pero no sólo eso: en los últimos años la compañía ha decidido apostar por las redes sociales, con cuentas muy activas en Facebook, Twitter y Google +, que sirven para proporcionar información sobre el Camino de Santiago, noticias la compañía y mantener contacto con los clientes.

Algunos de sus proyectos más recientes han sido el desarrollo de una aplicación móvil para encontrar las oficinas y facilitar las reservas online, así como la mejora de la gestión de trabajo a través de un sistema interno de reservas online.

La inversión en nuevas tecnologías es indiscutible: para una empresa del sector turístico "si no estás en Internet no existes. En nuestro caso, las principales ventajas son la amplia difusión de nuestros servicios y una mejor gestión del tiempo de trabajo. Y por otro lado, hemos rentabilizado rápidamente nos convertimos la inversión, y no nos ha costado familiarizarnos con las herramientas, quizá porque estamos metidos en el mundillo de las TIC".

Su siguiente proyecto, que se pondrá en marcha a principios de mayo: el lanzamiento [www.infoperegrino.info](http://www.infoperegrino.info), un sitio web que tiene por objetivo aportar un valor añadido a nuestra empresa, ofreciendo toda la información que se busca sobre el camino. Un repertorio único e innovador para los peregrinos.

