

memoria anual





AGRADECIMIENTOS

Gracias a todos nuestros socios hoteleros que confían en nosotros para crecer de una forma competitiva y sostenible y comparten su buen hacer con el resto del sector.

Gracias a todos nuestros socios proveedores que nos tienden la mano para que demos a conocer las últimas tendencias tecnológicas que hay al servicio de la industria hotelera.

Gracias a las empresas privadas y colaboradores que nos han apoyado y nos apoyan en las diversas iniciativas desarrolladas durante nuestros doce años de vida.

Gracias a las entidades públicas y a la administración que creen en nuestra labor y fomentan la innovación y la sostenibilidad a través de nuestra asociación.

Gracias a los medios de comunicación que son nuestros principales aliados para que nuestros mensajes lleguen a todo el sector.

Gracias a todos los miembros de la Junta Directiva que aúnan y comparten sus conocimientos para fomentar el desarrollo de una industria hotelera más fuerte gracias a la innovación.

Gracias a todo el equipo de profesionales que integra el ITH que luchan cada día por un objetivo común: aumentar la competitividad y sostenibilidad del sector hotelero a través de la innovación.

Gracias a todos los que hacen posible el trabajo del ITH cada día, que queda reflejado en esta Memoria.

Gracias.

ÍNDICE

memoria anual 2015

6	ADAPTANDO EL TURISMO A LA ERA DIGITAL Por Juan Molas, presidente del ITH
7	EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA A TRAVÉS DEL CAMBIO Por Jesús Gatell, vicepresidente del ITH
8	INNOVANDO HACIA UNA MARCA MÁS HUMANA Por Ramón Estalella, secretario general del ITH
9	ADELANTANDO EL TURISMO DEL FUTURO. VER PARA CREER... CREER PARA VER Por Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH
11	QUIÉNES SOMOS
14	ELECCIONES CEHAT
15	ASAMBLEA ITH
17	NUEVAS INCORPORACIONES
20	NUEVAS TECNOLOGÍAS
22	Gestión del Conocimiento
31	Proyectos
34	SOSTENIBILIDAD
36	Gestión del Conocimiento
49	Proyectos
54	OPERACIONES HOTELERAS
56	Gestión del Conocimiento
63	Proyectos
67	INNOVACIÓN
69	Gestión del Conocimiento
77	Proyectos
89	EL ITH EN LOS MEDIOS
	WHO IS WHO
94	Junta Directiva del ITH
97	Nuestros Socios
99	Nuestro Equipo
101	GLOSARIO

“

LA APUESTA DEL MARKETING,

la creación de producto, o el ofrecer experiencias diferenciadas no son cosa de hoy para los españoles. Nuestro reto es seguir desarrollando estrategias que nos permitan mantener el envidiable puesto que hemos conseguido en el mundo. Y para crecer hay que innovar y eso incluye tecnología, procesos, comunicación... pero sobre todo personas. Apostar por el talento humano es la manera de que el turismo español pueda seguir siendo la palanca de creación de riqueza y empleo en nuestra sociedad”

CARLOS CHAGUACEDA

DIRECTOR GENERAL DE TURISMO
COMUNIDAD DE MADRID





Juan Molas
Presidente del ITH

Adaptando el turismo a la **Era Digital**

Es de todos conocidos que el turismo es una actividad económica, social y sectorial absolutamente transversal, que aporta casi un 12% al PIB nacional y al empleo, y debe ser considerado como política de Estado en mayúsculas. Desde el ITH y la CEHAT luchamos para que se dé al turismo el **reconocimiento** que se merece y se trabaje para mantener y mejorar su **competitividad**, así como garantizar un suficiente equilibrio entre el crecimiento económico y la **preservación respetuosa del medio ambiente** para dejar a las generaciones futuras un sector consolidado y potente.

La aplicación de estrategias innovadoras y el uso adecuado de las nuevas tecnologías que el sector tiene hoy a su alcance son dos bazas importantes para hacer frente a los retos con los que se encuentra el turismo español: modernizar y adecuar los destinos maduros, diversificar los destinos y productos, alcanzar las rentabilidades suficientes, desestacionalizar los períodos, mejorar la formación profesional, acabar con la economía sumergida y obtener los niveles de calidad estimados para que el modelo de éxito turístico que hasta la fecha hemos disfrutado siga siendo una realidad.

Las cifras reflejan una tendencia positiva, pero tenemos que dejar de pensar en volúmenes para enfocar nuestro modelo hacia el valor y debemos estar preparados para los desafíos de la nueva **Era Digital**, una

era en la que nos encontramos que a veces la realidad ya supera a la ficción.

Es en este contexto donde cobra cada vez más sentido la labor de asociaciones como el ITH, cuya misión es precisamente la de adelantar el futuro del turismo para crear empresas más competitivas. Llevamos más de once años haciendo de la **I+D+i** nuestro leitmotiv y seguiremos avanzando utilizando la tecnología como herramienta para conectar con las **emociones** del turista, influir en su capacidad de compra y fomentar una filosofía de negocio turístico rentable y **sostenible**.

En esta memoria, que presentamos un año más en nuestra Asamblea General, queremos dar cabida y visibilidad a las principales actividades realizadas en el ITH durante el año 2015, agradeciendo a todos nuestros socios y colaboradores, a las asociaciones hoteleras miembros de CEHAT y a todo el equipo del ITH por su inestimable apoyo. Sin ellos no sería posible nuestra labor.



Jesús Gatell

Vicepresidente del ITH

El camino hacia la excelencia a través del cambio

Para entender al sector hotelero y turístico es necesario conocer su negocio, tener claro los objetivos que se quieren conseguir y la manera de lograrlo, y saber que solo a través de la **calidad** se podrá alcanzar el éxito. Pero no olvidemos que la calidad en los hoteles la producimos en tiempo real y frente al cliente. Un cliente que está cada día más y mejor informado y al que no le vale un servicio bueno, sino que exige la **excelencia**. Tenemos que promover un turismo en el que todo es para el cliente y todo pasa por el cliente y decir no al “turismo ilustrado”, que para mí significa todo para el cliente, sin contar con el cliente.

En el ITH sabemos que para ello es necesario que seamos capaces de asumir, gestionar y liderar el **cambio**. Y estar preparados para abandonar en cualquier momento todo lo que veníamos haciendo y asumir nuevos retos y formas de hacer. El cambio es lo que hace que evolucionemos permanentemente, pero el miedo a lo desconocido, a lo nuevo, produce en el ser humano y en las empresas sentimientos de inseguridad convirtiéndose en la barrera que intenta paralizarles. El I+D+i ha revolucionado y experimentado tantos cambios que ha permitido a la humanidad disfrutar desde hace algunos años de avances difícilmente imaginables hace relativamente poco.

Hoy en día, la esencia de una empresa reside en su capacidad de decidir y arriesgar. Tenemos que ser conscientes de las herramientas que tenemos a nues-

tro alcance para liderar el cambio y las capacidades para **innovar**.

Y todo ello sin perder de vista en ningún momento las particularidades de nuestro sector, que es transversal, líquido e impregna a un gran número de industrias y actividades, creando riqueza y prosperidad, potenciando el conocimiento y la cultura entre los pueblos, favoreciendo el entendimiento y la paz. Cuidémoslo y mimémoslo como se merece, salvaguardando su sostenibilidad. Amémosle. Solo con el amor podemos transformar y solucionar cualquier realidad o circunstancia. Solo **personas** con capacidad de compromiso y riesgo son capaces de aportar cambios, no solo importantes para su empresa, sino también para toda la sociedad en general que avanza y progresa gracias a los hombres y mujeres que creen en el **Amor**.



Ramón Estalella

Secretario general del ITH

Innovando hacia una marca más humana

Llevamos muchos años hablando de **diferenciación** en la industria hotelera, pero no por ello pierde importancia este concepto. La diferenciación sigue siendo fundamental para sobrevivir en un mercado altamente competitivo como es el turístico y especialmente el hotelero.

Gracias a las nuevas tecnologías esta diferenciación es cada vez más asequible para los hoteles. Viene marcada por la implantación de novedades que hagan a una empresa y a los productos y servicios que ofrece **únicos** y **exclusivos**. Hay que **innovar** en los segmentos de mercado, en la comercialización, en las tendencias... No podemos ser todos iguales.

Siguiendo los principios de la Teoría de Darwin, en el **ITH** somos conscientes de que aquel que no evolucione no sobrevive y la innovación nos permite seguir día a día dando nuevos productos a nuevos mercados con nuevas tendencias. Gracias a los avances que nos proporcionan el big data y la inteligencia artificial podemos conocer mejor al cliente y segmentar la oferta. Debemos ser capaces de analizar toda la información que el **turista hiperconectado** deja a su paso y saber gestionarla. Conociendo lo que le gusta al turista, lo que gasta, adónde va en sus viajes, qué contenido comparte durante y después de su viaje... podemos alcanzar la personalización más extrema, exclusiva para cada turista que es **multidispositivo**, **móvil** y que está cada vez más informado. Las **tec-**

nologías están ayudando a las empresas turísticas a diferenciarse de la competencia, a diseñar un **servicio personalizado**, sin perder el contacto con su cliente y creando una **marca más humana**. Además, las posibilidades que brinda en materia de **ahorro energético** y **sostenibilidad** son múltiples.

Con el objetivo de transmitir la relevancia de la innovación a todo el sector, el ITH organiza anualmente los principales foros turísticos que se celebran en **FITUR**: el principal foro de tecnología y turismo **Fiturtech** y el foro de sostenibilidad y turismo **FiturGreen**. Con estos eventos damos máxima visibilidad a la labor que todo el equipo del **ITH** y sus socios desarrollan día a día y divulgamos y compartimos conocimiento que puede ayudar a las empresas hoteleras y turísticas a ganar competitividad y desarrollar su negocio de manera más sostenible y eficiente.



Alvaro Carrillo de Albornoz

Director general del ITH

Adelantando el turismo del futuro. Ver para creer... creer para ver

Internet sigue revolucionando todos los niveles del negocio, está provocando una evolución del cliente hacia nuevos modelos y el papel del ITH, como líder que abandera esta **transformación** en el sector hotelero es cada vez más relevante.

Las nuevas tecnologías cambian los hábitos del turista y permiten avanzar en los procesos ofreciendo numerosas ventajas para los hoteleros y creando **empresas más eficientes, sostenibles y competitivas**. Pero también abren nuevas posibilidades para mejorar la experiencia del cliente, pueden producir una serie de emociones al turista haciéndole ver magnificada su experiencia, la tecnología puede aportar ese valor sorpresivo (wow!) que atrapa la atención del cliente y que ayuda a su fidelización. Es en esta línea en la que queremos trabajar. Estar a la vanguardia de la innovación.

En el ITH, a través de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, hemos detectado las principales tendencias que van a caracterizar o influir en el turismo del futuro. En este sentido, aún queda un largo camino por recorrer, sobre todo en el caso de las pymes turísticas.

La **inteligencia artificial** y la **computación cognitiva** juegan un papel fundamental ofreciendo posibilidades como la búsqueda de viajes a través de la utilización del **lenguaje natural** y el reconocimiento de voz.

La utilidad del **big data** y del **open data** es también indudable. Pero el reto no está en la acumulación de datos (un terabyte de datos por persona y año son las cantidades que se manejan actualmente), sino en averiguar cómo poner esa información al servicio del viajero, de su experiencia y de la personalización de su viaje.

El internet de las cosas, el entorno **móvil**, la **realidad virtual**, y el **marketing digital** son otras de las tendencias que marcarán las claves del turismo. **Impresión en 3D, beacons, espacios inmersivos, experiencias sensoriales, personalización de estancias** en tiempo real... Estas son algunas de las propuestas que están abriéndose hueco en la industria hotelera y turística. No obstante, no debemos olvidar que hay otras tecnologías muy novedosas que sin embargo no han alcanzado el éxito esperado en el mercado. Por lo tanto, tendríamos que dudar a la hora de apuntar únicamente a la tecnología como germen del surgimiento de la nueva Era Digital. Recordemos que al final es el cliente quien tiene siempre la última palabra.



“

DISEÑAR NUESTRAS VACACIONES

AL GUSTO; DISFRUTAR,

compartir y prescribir nuestras experiencias global e instantáneamente; identificar y encontrarnos con nuevas gentes en otros destinos para compartir mismos gustos y aficiones... Seguramente el motivo del viaje es el mismo: conocer nuevas culturas, hacer cosas diferentes y pasarlo bien, pero el camino se ha abierto y nos acerca a un amplísimo mundo intercultural de experiencias virtuales y presenciales gracias a las innovaciones que la tecnología digital aplica al turismo. Y estamos en el principio”

ANA LARRAÑAGA

DIRECTORA
FITUR

UNA HISTORIA LIGADA A LOS retos tecnológicos del sector

El ITH es la respuesta del sector hotelero a los desafíos que los avances tecnológicos suponen para los empresarios de la industria turística. Como prescriptor para la hotelería española, se adelanta a los cambios tecnológicos que acontecen en la industria turística y da las claves para aprovechar los beneficios que estos avances innovadores traen al sector. Su labor está traspasando fronteras y cada vez es más importante la actividad que la asociación realiza también a nivel internacional.

OBJETIVO

El Instituto Tecnológico Hotelero es la respuesta del sector hotelero a los desafíos que los avances tecnológicos suponen para los empresarios de la industria turística.

El ITH es un centro de innovación para el sector hotelero y turístico, cuya misión es mejorar la competitividad y fomentar la sostenibilidad del sector, mediante la innovación y la tecnología. El ITH es una asociación privada sin ánimo de lucro, **fundada en 2004**, con sede en Madrid y de ámbito nacional; adscrita a la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos** (CEHAT), patronal que representa a todo el sector del alojamiento español (incluyendo balnearios, alojamientos de tiempo compartido, campings y resorts) y que cuenta con más de 13.000 establecimientos y 1.500.000 plazas agrupadas en 54 asociaciones de ámbito nacional, provincial, autonómico y local en todo el territorio nacional.

El lema del ITH desde sus inicios es “buscar soluciones sencillas a cuestiones importantes”.

ITH EN CIFRAS

- Más de **70 proyectos** innovadores
- Más de **480 jornadas propias** y presencia en más de **650 eventos nacionales e internacionales**
- Más de **4.500 profesionales** inscritos en los **programas de Formación del ITH**
- Más de **10 millones de euros destinados a promover la innovación turística** en España

¿QUÉ HACE EL ITH?

- **Promueve la innovación en el sector para aumentar su competitividad y defiende sus intereses** ante las administraciones europeas, nacionales regionales y locales.
- Da **visibilidad y notoriedad** a las iniciativas de sus socios.
- Pone en contacto a sus socios con sus potenciales colaboradores dentro de la organización.
- Realiza proyectos innovadores para introducir la **tecnología en el sector garantizando sus beneficios y su utilidad**. El aumento de la competitividad puede suponer un **ahorro económico** al incorporar estándares y sistemas que permiten una gestión más eficaz y eficiente. Además, el uso de herramientas de última generación para la promoción, comercialización y distribución hotelera puede traducirse en **aumento de ventas** y crecimiento de ingresos.
- Diseña informes **detectando las necesidades y los problemas del sector hotelero y busca soluciones**.
- Divulga **conocimiento e información** sobre el sector a través de las diferentes **jornadas** en las que participa, tanto propias como ajenas, siendo ya referentes consolidados en la industria hotelera.



ÁREAS ESTRATÉGICAS

El ITH trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas y sencillas que optimicen su gestión en **cuatro líneas estratégicas: Nuevas Tecnologías, Operaciones Hoteleras, Eficiencia Energética y Medio Ambiente e Innovación.**

- **Nuevas Tecnologías: 15 proyectos, concluidos o en ejecución,** sobre medición de la reputación online hotelera y la satisfacción del cliente, geolocalización, marketing turístico, conectividad, usos de las redes sociales para la gestión hotelera, email marketing, oferta complementaria y análisis de hábitos de consumo del viajero tecnológico.

- **Operaciones Hoteleras: 19 proyectos** sobre diversas áreas de interés para la gestión hotelera, como armonización europea de

las categorías hoteleras por estrellas (Hotel Stars Union); gestión especializada de instalaciones y servicios; software de gestión hotelera; monitorización y control de consumos; atención al cliente; guías sobre descanso saludable, seguridad contra incendios o gestión operativa, restauración; previsiones de inversión tecnológica en España; y nuevos modelos de gestión e integración de nuevas tecnologías a través de un prototipo de habitación de hotel conectada, sostenible y eficiente.

- **Eficiencia Energética y Medio Ambiente: 23 proyectos realizados o en marcha** sobre calidad del aire, gestión y monitorización energética, climatización e iluminación interior y exterior eficientes, aislamientos térmicos en fachadas, sistemas de bombeo eficiente, acristalamiento inteligente, bombas de calor, uso de fuentes de energía renovables como solar térmica, geotermia y microgeneración.

- **Innovación: 23 proyectos, ejecutados o en desarrollo,** sobre comercialización y distribución, accesibilidad, seguimiento de tarifas, CRM y software de gestión, modelos de gestión hotelera, inteligencia emocional y gestión de la innovación en empresas hoteleras.

PROYECTOS INTERNACIONALES

- **TOURISMLink: ITH lidera el área tecnológica del consorcio europeo, que desarrolla el estándar europeo de distribución online turística**, que conectará la oferta y demanda turística europea en una plataforma única
- **Estándar Europeo de Gestión de la Innovación: El director general del ITH coordina el grupo responsable de la elaboración Sistema de Gestión de la Innovación**, la CEN/TS 16555-1, desarrollado por el Comité Europeo de Normalización (CEN), que ofrece una **guía práctica para que las organizaciones puedan identificar y promover los factores desencadenantes de la innovación, desarrollar los procesos para su correcta gestión**, y evaluar y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Innovación.
- El ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel europeo en el lanzamiento de la **Plataforma Digital de Turismo** puesta en marcha por la **Comisión Europea**.
- ITH está presente en Ferias Internacionales como la **ITB de Berlín** o la **World Travel Market de Londres**.

LIDERAZGO

- **ITH organiza, en colaboración con Fitur, Fiturtech, el foro más importante de tecnología y turismo en España**, que cumplió en 2016 su décimo aniversario. Además, también co-organiza junto a la OMT y Fitur, el principal foro de sostenibilidad y turismo, **FiturGreen**.
- **ITH dirige y es miembro fundador de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur**, y coordina los grupos de trabajo de Alojamiento y Sostenibilidad.
- **ITH cuenta con socios y colaboradores entre los principales actores tecnológicos a nivel mundial, como Cisco, Oracle Hospitality, Schneider Electric, HOTREC, ECTAA, Vodafone, Banco Sabadell, Repsol, Gas Natural Fenosa, HP, Skyscanner, TripAdvisor, entre otros.**

ITH EN LA RED

-  <http://www.ithotelero.com>
-  <https://www.facebook.com/institutotecnologicohotelero>
-  <http://www.linkedin.com/company/instituto-tecnologico-hotelero>
-  <https://twitter.com/ithotelero>
-  <https://www.youtube.com/user/ithotelero>

JUAN MOLAS, REELEGIDO

como presidente
de la CEHAT

Su candidatura ha con-
tado con el respaldo de
todos los asistentes

El presidente del ITH, Juan Molas Marcellés, fue reelegido por unanimidad en diciembre de 2015 para un tercer mandato como presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), por cuatro años más.



Juan Molas fue reelegido por unanimidad presidente de la CEHAT.

Con este tercer mandato para el que **Juan Molas** fue reelegido, el presidente del **ITH** y de la **CEHAT** culminará una trayectoria profesional que siempre ha estado vinculada al sector hotelero y turístico. Juan Molas es además, vicepresidente del Clúster Español de Turismo de Salud (SPAINCARES), miembro del Comité Ejecutivo del Consejo de Turismo de la CEOE y vocal de la junta directiva de FITUR entre otros.

La elección tuvo lugar durante la reunión del Pleno Electoral que se celebró el 3 de diciembre en el Hotel Eurostars de Madrid y en la que estuvieron presentes los 54 Presidentes y Secretarios de las Asociaciones miembros de la Confederación. **Su candidatura, la única que concurrió a estos comicios, contó con el respaldo de todos los asistentes.**

En su discurso de aceptación del cargo, el presidente Juan Molas hizo referencia a la problemática general del sector y a los retos que el turismo y la hostelería tienen en el futuro. Destacó en su intervención que los asuntos prioritarios tendrán que ver con la necesidad de reglamentación de la vivienda privada para el sector hotelero, el incremento de las actuaciones en asuntos europeos, la armonización legislativa de la clasificación hotelera, la necesidad de la formación continua de los trabajadores del sector, la apuesta decidida por el I+D+i y la profundización en la contribución de los hoteleros al empleo y a la responsabilidad social.

Durante el Pleno Electoral, se aprobó por unanimidad la composición del Comité Ejecutivo de la asociación y a su finalización se hizo entrega a los asistentes del nuevo documento elaborado por **HOTREC** y CEHAT, titulado “Nivelando las reglas de juego” donde se explican las 10 peticiones del sector hacia una economía colaborativa sostenible y responsable en el alojamiento turístico. ●

EL ITH CELEBRA ONCE AÑOS

de innovación
en el sector

La Asamblea Anual del ITH, una cita cada vez más importante para el sector

Un año más, la Asamblea Anual del ITH reunió a destacados profesionales del sector hotelero convirtiéndose así en uno de los eventos de referencia del panorama turístico español. En este encuentro la entidad celebraba once años como referente en innovación y sostenibilidad, tras su nacimiento en el año 2004 en el seno de la CEHAT.



Luis Huete ofreció la conferencia "Ganando la cabeza y el corazón de los clientes".



Juan Molas, presidente del ITH y la CEHAT, Isabel Borrego, Secretaria de Estado de Turismo, y Ramón Estalella, secretario general del ITH y CEHAT, abrieron la Asamblea.

El 15 de julio de 2015 el **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)** reunió a sus socios y colaboradores en la celebración de su Asamblea Anual, que tuvo lugar en el **Hotel NH Collection Eurobuilding Madrid**.

En la inauguración oficial, el presidente del **Instituto Tecnológico Hotelero** y de la **CEHAT**, **Juan Molas**, estuvo acompañado de **Ramón Estalella**, secretario general del ITH y la CEHAT, y de **Isabel Borrego Cortés**, la **Secretaria de Estado de Turismo**, que fue la encargada de ofrecer un discurso de apertura y felicitó al ITH por su trayectoria potenciando la innovación y el uso de tecnologías para mejorar la competitividad y sostenibilidad del sector.

Según Borrego, es importante adaptarse al cambio para dar impulso a un sector que está sufriendo cambios de la mano de las nuevas tecnologías. Los países con mejores resultados en turismo son los que están mejor preparados de cara a las nuevas tendencias. La Secretaria de Estado de Turismo en España instó al ITH a seguir colaborando con la Administración pública para seguir avanzando en el sector hotelero y conseguir mayor rentabilidad a través del uso de las nuevas tecnologías.

El encargado de presentar las iniciativas realizadas en 2014 y avanzar los proyectos en los que la entidad está trabajando este año fue el director general del ITH, **Alvaro Carrillo de Albornoz**. Recordó el papel de la innovación como motor de cambio ante los diversos intereses y necesidades del sector. "Hay que hacer las cosas de manera diferente. Eso es innovar", afirmó añadiendo que lo más difícil es gestionar el cambio, convencer a las empresas del éxito que pueden obtener haciendo las cosas de manera distinta y trabajar el modo en que las personas afrontan los problemas.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, expuso las actividades realizadas por la organización en 2014 y los proyectos iniciados en 2015.



La Asamblea reunió a más de 60 socios y colaboradores del ITH.



Reunión de la Junta Directiva previa a la celebración de la Asamblea General.

A continuación, **Luis Huete**, profesor de **IESE Business School**, consultor de alta dirección, conferenciante, escritor y coach de directivos, ofreció la ponencia magistral “Ganando la cabeza y el corazón de los clientes”. Por una parte, la cabeza del cliente se fija en el proveedor que le dé el mejor servicio al mejor precio, mientras que el corazón busca que le valoren y le escuchen, siendo en este punto la identificación con el producto fundamental. Huete analizó los distintos perfiles directivos y las cualidades que deben tener para cada área y señaló la importancia de un equilibrio entre control y flexibilidad en las empresas. Recordó asimismo que la innovación es parte del día a día y de la cultura que se debe crear a partir de nuevas preguntas, nuevas perspectivas, nuevas miradas, nuevas pasiones y nuevos experimentos.

Por último, **Antonio López de Ávila**, presidente de **SEGITTUR**, y Juan Molas clausuraron la Asamblea. El presidente del ITH anunció la incorporación de nuevas iniciativas dentro del sector para conseguir una industria turística de calidad. Por su parte, López de Ávila afirmó que “si el ITH no existiera, habría que inventarlo. Ha conseguido que muchos hoteles piensen de otra forma, que vean la necesidad de cambiar modelos de negocio en toda la actividad turística, y no sólo en los hoteles”.

Con este evento el ITH celebró once años de innovación como referente para el sector hotelero español. ●



Antonio López de Ávila, presidente de SEGITTUR, clausuró el evento junto a Juan Molas, presidente del ITH y de la CEHAT.

NUEVOS SOCIOS

y partners estratégicos

Hoteles y empresas tecnológicas que se han sumado al ITH en 2015

Durante 2015 se han adherido al ITH nuevos hoteles y cadenas hoteleras que se caracterizan por su estrategia innovadora. También se han integrado importantes multinacionales y nuevas empresas con un fuerte carácter tecnológico, así como otras pioneras en materia de eficiencia energética y sostenibilidad.



CASUAL HOTELES

La cadena Casual Hoteles se asoció al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) a principios de 2015. La cadena cuenta actualmente (ya en 2016) con ocho establecimientos: cinco en Valencia, uno en Sevilla, uno en Bilbao y uno en Madrid. La tematización y la tecnología al servicio del cliente son las señas de identidad de la compañía. Además, se trata de una cadena que promueve desde dentro la Responsabilidad Social Corporativa.



SIDORME HOTELS

Sidorme Hotels es otra de las hoteleras que se unieron al ITH en 2015. Es una cadena que nació hace once años y desde entonces han conseguido abrir 13 hoteles repartidos por diferentes puntos de España (Figueras, Girona, Barcelona, Madrid, Valencia, Albacete, Granada y San Sebastián). Su desarrollo está íntimamente ligado a la tecnología y la innovación y se centran el concepto low cost inteligente, que se basa en simplificar al máximo el producto eliminando todo lo que sea prescindible para el cliente, de modo que se optimizan los servicios para reducir al máximo los costes operativos sin afectar a la calidad.



GIRBAU

El fabricante internacional de maquinaria para lavandería industrial Girbau Group se integró en el ITH en julio de 2015. Para Girbau esta asociación se traduce en un matrimonio con el sector hotelero. La eficiencia y la sostenibilidad, con el consiguiente ahorro de consumos energéticos y naturales, se configuran como principales ejes de la cadena valor de Girbau en las soluciones de lavandería que el grupo proporciona. Para la compañía, el ecodiseño, además de reducir el consumo de recursos naturales y energéticos, también ha significado la ampliación de las posibilidades de programación de las máquinas para ajustarlas a las necesidades exactas de lavado, secado o planchado, sin gastar ni una gota de agua ni un kW de más del que requiere el proceso en función del tipo de ropa.



IKUSI

Ikusi Multimedia, especializada en soluciones avanzadas de televisión diseñadas específicamente para el sector hospitalidad, se sumó al ITH pro-

poniendo al sector hotelero soluciones de base tecnológica que tienen como objetivo mejorar la experiencia del cliente en el hotel facilitando el acceso a los contenidos Premium que ya está acostumbrado a disfrutar en su hogar.



HOSTAL GRAU

El Hostal Grau, ubicado en pleno centro histórico de Barcelona, es otra de las adhesiones hoteleras al ITH realizadas en 2015. Se trata un alojamiento que se define como hotel sostenible y cumple con todos los parámetros para ser reconocido con el certificado LEED Gold. Mediante su asociación a ITH, el hotel espera que se dé más visibilidad a iniciativas como la que ellos desenvuelven, busca reconocimiento al esfuerzo que desempeñan, así como aumentar su conocimiento en temáticas como ayudas, hoteles y tecnología.



HOTELYOU

HotelYou es un proyecto de innovación en búsqueda semántica y machine learning que desarrolla un equipo de ingenieros y expertos en marketing digital y turismo desde el “Parque Científico de Madrid”. Con el objetivo de optimizar su aplicación en el sector hotelero, la empresa cerró un acuerdo de colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero. Su objetivo es convertirse en un “buscador inteligente de hoteles”, una plataforma para establecimientos y usuarios que muestra resultados personalizados a los potenciales clientes ahorrándoles tiempo, entre otras cosas, porque solo tienen que decir lo que necesitan “a su manera”.



ORACLE

Basándose en los sólidos cimientos establecidos por MICROS en la atención a la industria hotelera y de food&beverage, Oracle Hospitality Global Business Unit, apostó por unirse al ITH. Su objetivo es acelerar el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras para cloud, móvil y experiencia de clientes. Con cientos de miles de sistemas ya instalados en hoteles, restaurantes, operadores de cruceros y otros establecimientos de todos los continentes, amplía el compromiso de MICROS para ofrecer servicios y soluciones de forma rápida y fiable a clientes tanto grandes como pequeños.



CRITEO

Criteo es otra de las compañías tecnológicas que se asoció al ITH durante 2015 y que permite al hotelero aumentar sus ventas a través de sus anuncios. Trabaja para mejorar los resultados de marketing de las empresas logrando un rendimiento fácil de cuantificar usando un algoritmo propio que analiza una gran cantidad de datos.



SMARTVEL

El Instituto Tecnológico Hotelero también cerró un acuerdo con la empresa Smartvel con el objetivo de acercar a los hoteles una tecnología enfocada a mejorar el servicio al cliente en los establecimientos turísticos. Smartvel, fundada en 2012, es una startup de alta tecnología enfocada al sector turismo que se dedica a la creación de contenidos digitales mediante técnicas de big data. Recopila todos los planes que ofrece un destino: conciertos, eventos deportivos, congresos, festivales, agendas culturales, exposiciones, fiestas, teatro... así como puntos de interés y restaurantes.



HOTEL CLARIDGE

El Hotel Claridge, ubicado en la Plaza Conde de Casal de Madrid, se incorporó como socio hotelero al Instituto Tecnológico Hotelero, con el objetivo de seguir avanzando en materia de sostenibilidad y aspectos tecnológicos. Se trata de un establecimiento de cuatro estrellas que incluye 114 habitaciones y cinco salas de reuniones, caracterizado por asumir en su estrategia de negocio un fuerte compromiso social y medioambiental.



THE HOTELS NETWORK

The Hotels Network se unió al ITH a finales de 2015 con el objetivo de ayudar a los hoteles a mejorar el proceso de reserva directa. Las herramientas de The Hotels Network, instaladas en la web propia de un hotel, ayudan al usuario a comparar valoraciones (reviews) de ese hotel en múltiples plataformas, garantizan que el hotel ofrece el mejor precio disponible (mediante un “price widget”) y le animan a reservar cuanto antes para garantizar la mejor oferta. ●



LA ACELERACIÓN DE LA REVOLUCIÓN DIGITAL

exige al hotelero adaptarse rápidamente a un entorno cambiante desde el punto de vista de producto, marketing, distribución y venta, manteniendo el servicio al cliente como núcleo de su negocio.

La tecnología ha de ser la gran aliada del hotelero a la hora de entender, anticipar y conectar con un cliente hiperinformado y siempre conectado. Las soluciones digitales son el vehículo perfecto tanto para comercializar la experiencia hotelera, basada en el factor humano, como para la optimización del rendimiento económico del hotel”

JAVIER DELGADO MUERZA
VERTICAL SEARCH EMEA
GOOGLE



Abel Matutes Prats

Director general y CEO de Palladium Hotel Group

La tecnología como herramienta de personalización de la oferta hotelera

En **Palladium Hotel Group** partimos de una misión, “convertir clientes en fans”, que pasa por proporcionar experiencias únicas a quienes nos eligen para disfrutar unas vacaciones o para alojarse en un viaje de negocios. Factor que nos obliga a conocer al detalle sus necesidades, motivaciones y expectativas, para tratar de cubrirlas e incluso mejorarlas.

En este camino, la tecnología y sus herramientas están jugando un papel fundamental y nos han permitido mantener vivo el factor sorpresa e incluso saber cuál será su siguiente paso.

Iniciativas como **Facebook Presence**, **Paytouch**, **Sublimotion** o **Smart VIB** nos posibilitan alcanzar estos objetivos de distinta forma y han hecho no sólo que Palladium Hotel Group sea una cadena innovadora y con un fuerte componente tecnológico sino que el mercado nos perciba e identifique como tal. Premios como el otorgado a **Ushuaia** “Al Mejor Uso de la Tecnología” o a Sublimotion como la “Mejor Innovación F&B” en los **World Wide Hospitality Awards** en 2014, constatan la reacción del mercado y nos animan a seguir trabajando constantemente en innovación. Con una base tecnológica asumida en toda la compañía y diferenciada por hoteles, nuestro próximo objetivo es acompañar a nuestros clientes en todo su proceso de viaje, conociéndolos mejor, interesándonos por sus gustos y necesidades o sugiriéndoles los servicios y productos que mejor les encajan.

Creemos que la movilidad es la clave hoy en día y por ello estamos potenciando nuestras Apps y plataformas operativas que facilitan la comunicación entre nuestros clientes y nuestros colaboradores. En este sentido, **‘GIFT’** (Gestión Integral de Fans y Trabajadores) ha sido nuestro proyecto estrella en 2015 y este año seguimos dotándole de nuevas funciones. Esta solución móvil tiene un doble objetivo: por un lado, ayudarnos a gestionar eficazmente las demandas o incidencias de los huéspedes durante su estancia y, por otro, ofrecer a nuestra organización toda la información sobre sus gustos para anticiparnos a sus preferencias de consumo en restaurantes o spa, atender solicitudes especiales e incluso crear una ambientación personalizada de su habitación.

En resumen, la evolución tecnológica nos permite acometer proyectos de gran envergadura, innovar constantemente y ofrecer un servicio personalizado y especializado con el único objetivo de atraer y sorprender a unos clientes cada vez más expertos en el uso de estas herramientas y que demandan, más que nunca, una experiencia única.

FITURTECH ANTICIPA EL FUTURO del turismo tecnológico

Internet de las cosas y big data, grandes ejes temáticos del foro

Facebook, Google, Skyscanner, Starwood, Meliá, Iberostar, NH Room Mate, Cisco, Samsung, Telefónica I+D, Hotelbeds Group, Expedia, HotelsCombined, Vodafone, entre otras, junto al biohacker Tim Cannon, expusieron las tecnologías que están cambiando y cambiarán el turismo, gracias al internet de todas las cosas (IOE) y el big data, y su impacto en el viajero.



Un año más, Fiturtech 2015 se convirtió en el punto de encuentro de los profesionales del sector, congregando a más de 4.000 asistentes: en los foros y charlas organizados con partners.

El Instituto Tecnológico Hotelero y la FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO (FITUR) organizaron por noveno año consecutivo el principal foro de innovación y tecnología turística **Fiturtech** bajo el lema “La aventura del Turismo”, que se celebró entre el 28 y el 30 de enero de 2015. Numerosos expertos y representantes de la industria turística internacional anticiparon así cómo internet de las cosas (o internet de todas las cosas) y el big data, la siguiente gran revolución de la red, cambiarán la oferta y la demanda turística y evolucionarán la relación de los viajeros con toda la cadena de valor turística.

Este evento reunió a cadenas hoteleras internacionales, como Meliá Hotels International, NH Hotel Group, Iberostar Hotels & Resorts o Starwood Hotels & Resorts, y a empresas tecnológicas pioneras a nivel mundial, como Facebook, Google, Skyscanner, Cisco, Samsung, Telefónica I+D, Hotelbeds Group, Expedia, HotelsCombined y Vodafone; para comprender cómo la tecnología ya disponible y la que se está desarrollando en la actualidad, basada en el big data, los wearables y las balizas inteligentes (beacons), cambiarán al cliente y modificarán los productos y servicios turísticos, desde la planificación, la distribución, y la comercialización, hasta la relación con el cliente, la fidelización y la gestión de la marca.

La jornada inaugural se abrió con la conferencia de Irene Cano, directora general de Facebook España, que explicó el crecimiento de esta red social y la rentabilidad de las acciones de promoción dentro de la misma. Por su parte, Tim Cannon, “**biohacker**” de la empresa GrindHouse Wetware, vaticinó que “en el futuro dejaremos de depender de los dispositivos, pues pasaremos a llevarlos puestos y nosotros mismos seremos el internet de las cosas”. Este pionero, que ha instalado un microprocesador y pequeños imanes en sus brazos para medir indicadores biométricos como sus pulsa-



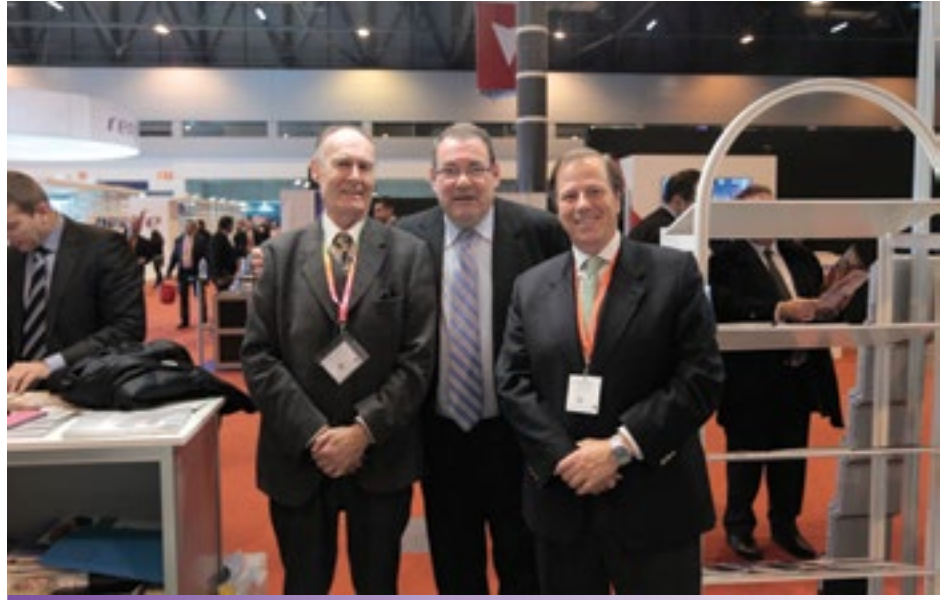
Tim Cannon, "biohacker" de la empresa GrindHouse Wetware.



NH, Room Mate, Iberostar y Meliá participaron en un debate sobre el nuevo viajero moderado por Rodrigo Martínez, jefe de proyectos del ITH.



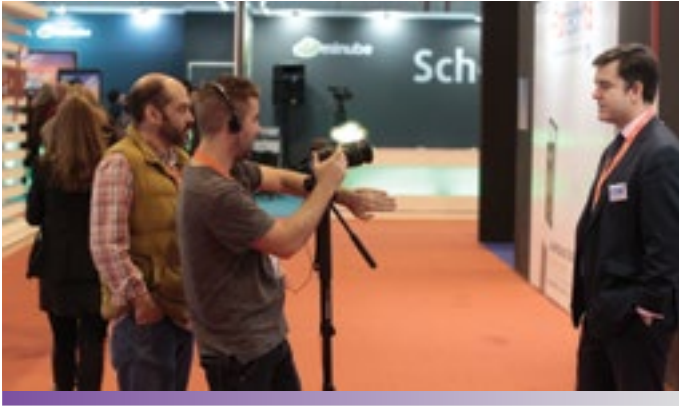
"La aventura del turismo" fue el título de la novena edición de Fiturtech apuntando a un viaje hacia el futuro.



Esteban Bardolet, presidente de la Asociación Balear de Periodistas de Turismo y catedrático de la UIB, Juan Molas, presidente de la CEHAT y del ITH, y Ramón Estalella, secretario general de dichas organizaciones.

ciones o la temperatura corporal, quiere "acabar con la imagen negativa de la biotecnología" al permitir "mejorar la salud y bienestar del usuario". Además, Cannon destacó las numerosas aplicaciones turísticas que este tipo de implantes tendrían, permitiendo predecir comportamientos del cliente y ofrecer una experiencia más personalizada, por ejemplo, insertando en los portarretratos de una habitación las fotos de los familiares, programando su música favorita o facilitando en el mueble bar su bebida preferida, por ejemplo.

Antón Álvarez, socio director de Evercom, presentó la segunda edición del **International Travel Media Meeting (ITMM)**, que incluía entrevistas en vivo donde se analizaron las tendencias en fase desarrollo en la industria turística, desde tres puntos de vista: **dispositivos y conectividad**, de la mano de Filip Filipov, jefe de B2B de Skyscanner y responsable del informe Skyscanner 2024; José Petisco, CEO de CISCO España; y Daniel Kerzner, VP Marketing EMEA de Starwood Hotels & Resorts; **movilidad en la era del IOE**, con las aportaciones de David Alonso, director B2B de Samsung España; David del Val, CEO de Telefónica I+D y David Benito, Mobile Innovation, Meliá Hotels International; y finalmente, **el futuro de las búsquedas y el big data**, con la participación de Álvaro de Nicolás, Chief Technology Officer de Hotelbeds Group; Fabrizio Giulio, Managing Director Italy & Spain de Expedia; y Mikael Quilfen, Europe Regional Manager de Hotels Combined. La sesión de la mañana concluyó con una ponencia sobre tendencias tecnológicas en turismo de PhoCusWright, a cargo de Luke Bujarski, Research Director; y Florence Kaci, European Market Specialist, de esta firma de consultoría internacional. Por la tarde, el programa continuó con varios **talleres sobre segmentación y gestión global de unidades de negocio y business intelligence** para el turismo y la hotelería.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, atendió a los medios de comunicación que cubrieron el evento.



Foto de equipo del ITH durante Fituretech 2015.



Ramón Estalella, secretario general del ITH y de la CEHAT, y Kike Sarasola, presidente de Room Mate Hotels.

La segunda jornada incluyó varias intervenciones, entre las que destacaron la ofrecida por Kike Sarasola, presidente y fundador de Room Mate Hotels sobre turismo disruptivo. Se realizaron workshops, como el Taller Hosteltur de Comunicación Turística y la tradicional mesa redonda de hoteleros, que se dedicó a analizar los avances y proyectos en nuevas tecnologías en cadenas españolas, como Iberostar Hotels & Resorts, Meliá Hotels International o NH Hotel Group. Por la tarde, se analizaron varios modelos de innovación en destinos turísticos, de la mano de la Escuela de Organización Industrial (EOI) y Ashotel.

FINANCIACIÓN, PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS

La última sesión de Fituretech 2015 se centró en analizar las opciones que las **startups turísticas y los emprendedores tecnológicos** tienen para incubar, apoyar, desarrollar y financiar sus proyectos innovadores para el sector, de la mano de expertos como Andrés-Leonardo Martínez, Head of Developers de Google España, o Rodolfo Carpintier, presidente de Digital Assets Deployment.

Además, se mostraron tecnologías, herramientas y propuestas disruptivas para hoteles, en el marco de la sección **Hotel de Tercera Generación**, que forma parte del **ITH Hotel GEN3**, programa de I+D para la industria hotelera española cuyo objetivo es impulsar la integración de tecnologías y herramientas de gestión, operaciones y experiencia del cliente en hoteles que aproveche el potencial de la conectividad, la movilidad y el internet de todas las cosas, para aumentar la facturación y los beneficios, optimizar las operaciones y mejorar la experiencia de los clientes en hoteles.

Finalmente, esta edición de Fituretech cerró con una presentación, diseñada por Inmark Recursos Humanos, en la que a través de técnica de gamificación y espectáculo interactivo, mostraron cómo integrar la innovación en la cultura de las empresas. ●

LAS CLAVES DEL FUTURO DEL TURISMO, a debate en Canarias

El cambio de cultura empresarial como requisito para innovar

La segunda edición de Futurismo Canarias convocó en abril de 2015 en Tenerife a importantes representantes del sector turístico. El encargado de cerrar la jornada fue Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero.



El Auditorio Infanta Leonor de Arona reunió a los profesionales del sector en la segunda edición de Futurismo Canarias.



Alvaro Carrillo de Albornoz analizó la transformación del turismo por la irrupción de internet.

La segunda edición de **Futurismo Canarias** se celebró en el Auditorio Infanta Leonor de Arona congregando a diferentes actores de la industria turística para analizar las perspectivas y visiones del negocio turístico que permitan afrontar los retos planteados en este nuevo contexto.

El foro se dividió en dos bloques: el primero basado en la sostenibilidad y el liderazgo y el segundo dedicado a la innovación, la tecnología y el marketing.

Entre los participantes en el foro se encontraban **Ignacio Bernabé**, experto en liderazgo y presidente del **Instituto Valenciano para la Formación Empresarial (Ivafe)**; **Carlos Alonso**, presidente del **Cabildo de Tenerife**; **Jorge Marichal**, presidente de **Ashotel**; **Emilio Duró**, conferenciante internacional conocido como el ‘gurú de la felicidad’; **Javier Rodríguez Zapatero**, CEO de **Google España y Portugal**; **Luis Gali**, socio de **PriceWaterhouseCooper**, etc.

El broche final vino de la mano de **Alvaro Carrillo de Albornoz**, director general del ITH, quien centró su intervención en el concepto de innovación aplicada al turismo. Durante su ponencia, titulada ‘Turismo e innovación: regreso al futuro’, analizó la transformación que está viviendo el sector, una transformación integral motivada por la irrupción de internet en todo el proceso del viaje. Realizó un repaso a los principales cambios que han marcado la evolución del sector en los últimos años. Además, abordó cómo la tecnología, principalmente la llegada de internet y el concepto de internet de las cosas, están generando una importante transformación en diversos ámbitos, como el canal de distribución, el comportamiento del cliente, la configuración del producto o destino y los modelos de negocio. Todo esto se enmarca según el director del ITH, “en un sector fundamentalmente de experiencias, como es el turístico, en el que la interacción de las personas le otorga un valor fundamental”. Carrillo concluyó afirmando que “para innovar es necesario cambiar la cultura empresarial”. ●

BARCELONA Y MADRID ACOGIERON LAS JORNADAS de Distribución Hotelerá del ITH

Focalizadas en la optimización de motores de reserva y channel managers en el negocio hotelero

El Instituto Tecnológico Hotelero organizó las Jornadas de Distribución Hotelera que se celebraron el 27 de mayo y el 11 de junio en Barcelona y Madrid, respectivamente. Neobookings, Alojapro, Paraty Hotels, TravelClick, SiteMinder, Guest Centric, Rate Tiger, Idiso y Hotetec dieron respuesta a estas las preguntas planteadas por el ITH y por los hoteleros asistentes a dichos encuentros.

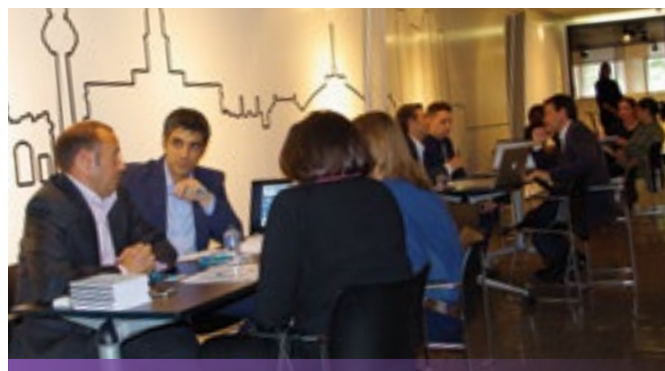


Cada proveedor disponía de 10 minutos para explicar su solución a cada hotel interesado.

Las **Jornadas de Distribución Hotelera** celebradas en 2015 estaban dirigidas tanto a hoteles independientes como cadenas hoteleras. El objetivo era que los hoteleros pudieran conocer de primera mano los diferentes proveedores de **channel managers y motores de reserva** que tienen a su disposición y su visión de mercado.

Se trabajó con una agenda cerrada. Cada uno de los proveedores dispuso de una mesa de trabajo donde recibió a los asistentes interesados y cada encuentro hotelero-proveedor tenía una duración de diez minutos. En total, la duración de la jornada fue de dos horas.

Los hoteleros pudieron recibir así una atención personalizada de los expertos en distribución. Por su parte, para motores de reserva y channel managers fue una



Fueron nueve las empresas que atendieron a los hoteles que querían obtener información sobre channel managers y motores de reserva.

oportunidad ideal para presentar a su público objetivo los productos que les pueden ayudar en la operativa diaria.

En Barcelona la jornada se celebró el 27 de mayo en el **Roca Barcelona Gallery**, ubicado en la calle Joan Güell, números 211 y 213. En el caso de Madrid, tuvo lugar el día 11 de junio en el **Roca Madrid Gallery**, situado en el número 57 de la calle José Abascal.

Estas jornadas, que contaron con la colaboración de **Neobookings, Alojapro, Paraty Hotels, TravelClick, SiteMinder, Guest Centric, Rate Tiger, Idiso y Hotetec**, se enmarcan dentro de las actividades que se ejecutan desde el área de Nuevas Tecnologías del ITH para fomentar la innovación en las empresas hoteleras. ●

EL ITH PARTICIPA EN THE INBOUNDER Think Tank 2015

Un laboratorio de marketing para profesionales de referencia en España

Bajo el lema “Rumbo al nuevo marketing”, The Inboulder Think Tank 2015 reunió en Calpe a 50 profesionales para debatir sobre aspectos como el futuro de las búsquedas y el SEO, medios sociales, contenido, turismo y hoteles, e-commerce, movilidad y retail.



Mesa de trabajo durante la celebración de The InboulderThink Tank 2015.

En el **primer Think Tank sobre Inbound Marketing en España** más de 50 profesionales se reunieron para hablar del futuro del marketing, la situación actual y los cambios que se van a producir en las diferentes disciplinas que forman el Inbound Marketing. Entre los invitados se encontraba **Alvaro Carrillo de Albornoz**, el director general del ITH, que aportó su visión desde la perspectiva turística y hotelera.

Este encuentro, celebrado en Calpe entre el 15 y 17 de mayo, fue organizado por **We Are Marketing**, dentro de su movimiento The Inboulder, para explicar el alcance de este tipo de estrategias que, a diferencia del marketing tradicional, no emplean técnicas intrusivas para el usuario e interactúan con el cliente de una manera amigable.

Dentro del programa, que incluía también actividades de ocio, se incluían seis mesas de trabajo para analizar cambios y tendencias en SEO, e-commerce, viajes y turismo, contenido, innovación y tecnología, email marketing y medios sociales.

De ahí nació el **“Manifiesto de Marketing Digital: 10 principios para abordar la transformación”**. Las claves que recoge el documento basadas en las ideas aportadas por los expertos durante el Think Tank fueron: innovación, cultura empresarial, multidisciplina, customers centricity, buyer experience, sé diferente y sé relevante, omnichannel, multidispositivo, autoadopción y automatización, tecnología y disciplinas técnicas.

Este manifiesto se cerró con un caso práctico analizando el sector turismo: ‘La disrupción en el sector travel’, donde se explica que los viajes, el ocio y el tiempo libre se han visto sacudidos por la consolidación del ecosistema digital y resulta necesario adaptarse a las nuevas condiciones teniendo en cuenta las opiniones manifestadas por los viajeros tras el consumo de los servicios turísticos y la capacidad que tienen estos para influir sobre la opinión de terceros, incluso perfectos desconocidos, que ha trascendido ya de la mera conversación digital. ●

EL ITH EXPORTA SU KNOW-HOW TECNOLÓGICO dentro y fuera de Europa



Ramón Estalella ofreció una ponencia dedicada a la innovación en el sector hotelero en Cartagena de Indias.



Participación en jornadas en países como Colombia y Portugal

El ITH colabora en diferentes eventos y encuentros tanto dentro como fuera de España. Ejemplo de ello es la participación de Ramón Estalella, su secretario general, en el Congreso Nacional de la Hostelería organizado por Cotelco en Cartagena de Indias, Colombia.

Colombia fue uno de los destinos que visitó el ITH en 2015 para exportar su conocimiento y explicar las iniciativas que la entidad desarrolla uniendo tecnología y turismo para mejorar la competitividad del sector. **Ramón Estalella**, secretario general del ITH, participó así en el **Congreso Nacional de la Hostelería, Nuevos enfoques para la gestión de la industria** organizado por **Cotelco**, Asociación Hotelera y Turística de Colombia, durante el mes de octubre en Cartagena de Indias, ofreciendo una conferencia que llevaba por título **“Innovación en el sector hotelero”**.

En este evento participaron también otros ponentes como Kelly Mcguire, líder del departamento de Hospitality and Travel Global Practice de SAS; Ernesto Barrera Duque, profesor del área de Dirección de Innovación de INALDE Business School; y el directivo, consultor y facilitador de procesos Germán Mejía.

La jornada reunió en el **Centro de Convenciones Julio César Turbay Ayala** a más de 1.800 asistentes y contó con más de 2.500 metros cuadrados de muestra comercial.

SEMINARIO TECNOLÓGICO EN PORTUGAL

La **Universidad de Aveiro** en **Portugal** también invitó al ITH a participar en un Seminario Internacional para debatir sobre la hotelería del futuro que se celebró en junio de 2015. Bajo el lema “Desafíos, tendencias e innovación”, el objetivo de la jornada fue analizar los caminos que tiene el sector para ser más competitivo. Fernando Ruiz, responsable del Área de Nuevas Tecnologías del ITH durante 2015, participó en una mesa de debate junto a otros profesionales portugueses que llevaba por título “El alojamiento del futuro, una ventana al conocimiento, innovación y tendencias” y dio a conocer los diferentes proyectos en los que el ITH trabaja en este sentido. ●



RESPONDER AL TURISTA DE HOY:

Del wifi a la
necesidad de
estar siempre
conectado

Desayuno tecnológico organizado por Redes & Telecom

Las necesidades de conectividad de los hoteles aumentan y evolucionan a medida que cambia también el viajero, móvil y multidispositivo. Un grupo de profesionales de diferentes ámbitos tecnológicos se reunieron en el Hotel InterContinental para debatir sobre conectividad en el turismo.



Redes & Telecom organizó una reunión de trabajo con profesionales del ámbito tecnológico y turístico.



Alvaro Carrillo de Albornoz destacó el wifi como pieza fundamental en los hoteles.

Hoteles, museos, centros comerciales, aeropuertos, trenes... La necesidad de conectividad del turista no conoce límites. El usuario –ya sea por razones profesionales o de ocio– quiere acceder a Internet esté donde esté y no sólo para consultar las redes sociales o mirar su Whatsapp; también para ver series o películas en streaming o llamar vía IP. Estos nuevos requisitos implican **elevar la inversión en el despliegue de infraestructura y un mayor ancho de banda**, cualidades que permitirán hacer frente a los nuevos requisitos del consumidor aportándole una gratificante experiencia mediante una conexión fiable, sencilla y de calidad. En este escenario el **wifi** se presenta como la conexión de referencia en turismo. Sin embargo, detrás de esta tecnología se abre un abanico de oportunidades de negocio que permitirán fidelizar al cliente y darle un valor añadido a la oferta de conectividad de la que disfruta gracias, entre otros, a los avances en analítica y geoposicionamiento.

Para profundizar en estos aspectos y comprobar cómo las necesidades de conectividad del turista van más allá del wifi, **Redes & Telecom** reunió en un desayuno de trabajo a diferentes actores de este sector como **Alcatel-Lucent Enterprise, Amovens, Cisco, Eurona, Instituto Tecnológico Hotelero, Mobile Experience** y **Suop Mobile**.

Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero, afirmó: “Vamos a pensar primero en el cliente y a tener la mente abierta al usuario del mañana que tendrá multitud de dispositivos conectados, y no sólo el móvil. El hotelero español debe pensar a lo grande entendiendo cómo el cliente va a evolucionar gracias a la tecnología y cómo eso va a afectar al hotel y podría dar lugar al smart destination”.

El **Hotel InterContinental** fue el escenario elegido para el encuentro, celebrado en diciembre de 2015, donde se plantearon cuestiones como la gratuidad o no del servicio de conexión a internet, los problemas para llegar a zonas donde la cobertura llega con dificultad o la seguridad de internet. ●

LOS RETOS DE LA I+D+I EN EL SECTOR TURÍSTICO, a debate en Mallorca

Una reflexión común sobre las estrategias de investigación e innovación

La Red de Políticas Públicas de I+D+i organizó el 18 de marzo en el Parc BIT (Parque Balear de Innovación Tecnológica) de Palma de Mallorca la Mesa Temática Interregional: I+D+i en el Turismo. El objetivo de este encuentro era fomentar un entorno de reflexión común sobre las estrategias de investigación e innovación para la especialización inteligente (RIS3), donde el sector turístico juega un papel fundamental.



El Instituto Tecnológico Hotelero participó en la Mesa Temática Interregional: I+D+i en el Turismo organizada por la Red de Políticas Públicas de I+D+i aportando la visión hotelera y detectando las áreas de trabajo donde focalizar la investigación para mejorar el servicio en el sector. El ITH participó en un taller sobre tecnologías y conocimiento para la transformación del turismo junto al Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur) y al Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

En esta jornada también participaron varios representantes del Ministerio de Economía y Competitividad, MINECO; el Govern Balear, SEGITTUR, el CDTI, la Fundación BIT o el Parque Científico y Tecnológico de Creta, entre otros. Se analizaron retos como el de la especialización inteligente en Turismo en España, el impulso de la competitividad de las empresas y los destinos españoles a través de la I+D+i o las oportunidades de la cooperación internacional.

Las principales conclusiones de la jornada se resumieron en siete puntos:

- Son necesarias políticas públicas de I+D+i en el sector turístico.
- Existe cierta dificultad en identificar los mejores instrumentos de I+D e innovación.
- Se constatan los problemas para la medición del turismo en los aspectos referentes a la I+D+i. Es necesaria una monitorización y seguimiento continuado de las políticas y las estrategias.
- La tecnología debe de ser parte de la política de innovación en turismo. Las estrategias de investigación e innovación para la especialización inteligente pasan a ser la herramienta fundamental para la innovación en el sector.
- Smart destination es una línea de investigación en la que confluyen la administración y la oferta y puede dar como resultado productos interesantes para las pymes.
- Es necesario reducir la diferencia entre la investigación sobre turismo en España y lo que existe en otros países del entorno. Apenas hay universidades de referencia en comparación con lo que existe en Europa.
- Se reivindica la necesidad de que existan convocatorias específicas de I+D+i para turismo. ●

FACTORES CLAVE DE LA distribución hotelera

Análisis sobre lo que busca el hotelero y cuánto invierte en channel managers y motores de reserva

¿Qué busca el hotelero en su estrategia de distribución y cuánto invierte? La infografía “Factores clave de la distribución hotelera”, elaborada por el Instituto Tecnológico Hotelero, da respuesta a estas y otras preguntas sobre los retos de la distribución para la industria hotelera española.



sin embargo, la valoración parece indicar que las expectativas que depositan en este canal no se ven cumplidas con las soluciones actuales.

En cuanto al volumen de inversión, el 60% de los hoteleros han declarado invertir hasta 3.000 euros al año en channel manager. Adaptarse al cliente y a la variación de la demanda, responder a las estrategias de los consumidores y desarrollar un óptimo procesamiento de datos son las principales cualidades que se buscan en estos canales.

En el caso de los motores de reserva, el intervalo invertido por el 57% de los hoteles asciende hasta 5.000 euros. Sus retos son adaptarse a los dispositivos móviles y ofrecer un diseño atractivo y rapidez en la reserva.

En general, las funcionalidades más valoradas en la distribución hotelera son: **generación de informes** (90%), **conexión con las OTA** (87%) y **rapidez de adaptación a los cambios** (85%). La conexión con los turoperadores es la funcionalidad menos valorada (51%), seguida del conocimiento de la cuota de mercado del consumidor (59%) y de la conexión con los GDS (64%).

Como conclusión, podemos decir que los hoteleros, en su estrategia de distribución, son cada vez más conscientes de la necesidad de **fijar objetivos para el canal directo e indirecto**, y en éste están abandonando la colaboración con el máximo de canales para centrarse en una selección de los más adecuados para el perfil de sus clientes.

Los datos de la infografía se han extraído del informe “Factores clave de la distribución hotelera”, elaborado a partir de las encuestas realizadas a los hoteleros participantes en las “Jornadas de Distribución Hotelera” organizadas por el ITH en 2015, que contaron con la colaboración de **Alojapro, GuestCentric, Hotetec, Idiso, Neobookings, Paraty, RateTiger, SiteMinder** y **TravelClick**. ●

LAS RESERVAS ONLINE DEL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL

superan el 60 por ciento

Informe elaborado por Phocuswright en colaboración con el ITH

Phocuswright, con el apoyo del ITH, presentó en Fituretech 2015 un informe donde se recogían hábitos y tendencias de marketing de las cadenas hoteleras españolas, detectándose un fuerte componente de la venta online y el crecimiento de estrategias adaptadas a dispositivos móviles para captación y fidelización de clientes.



El director de Investigación de Phocuswright, Luke Bujarski, presentando el informe en Fituretech 2015.

Phocuswright dio a conocer en el marco de **Fituretech 2015** un detallado informe sobre el sector turístico español, contando con la colaboración del ITH. En este documento se pone de manifiesto que **la venta indirecta de los hoteles con mayor implantación tecnológica continúa por encima de la venta directa, 60% frente a 40%**. Asimismo se destaca que el acceso móvil a la web de los hoteles crece como canal de captación de clientes y la apps como herramientas de fidelización.

En el informe, se señala –entre otras conclusiones– que el 93% de las entidades encuestadas tenían previsto invertir en redes sociales, ya que son consideradas como canales útiles de contacto con sus públicos y potenciales clientes. Por otro lado el informe señala que **el wifi se percibe como un servicio, no como una fuente de ingresos**. De hecho, el informe recoge que el 87% de los hoteles encuestados señalan que el wifi se percibe como uno de los servicios mejor valorados por los clientes.

Los hoteles encuestados consideraron su página web como un elemento clave a la hora de mejorar su negocio, por lo que el 55% de los entrevistados reformó su página web en los últimos tres años. Otra de las conclusiones indicadas es que las reservas telefónicas supusieron el 24% de las reservas, lo que deja un campo de expansión a las reservas online. Respecto al desarrollo de su propia app para móviles, un 27% de los entrevistados había desarrollado una app para su instalación a lo largo de 2014.

El documento se realizó tomando como base las encuestas realizadas a 15 marcas hoteleras, que representan a un total de 132 establecimientos hoteleros de varias ciudades españolas. Todas las instalaciones encuestadas tenían menos de 10 años de antigüedad en el momento de hacer la encuesta. Los entrevistados fueron preguntados sobre cuestiones relacionadas con sus estrategias de marketing y la utilización de tecnología (hardware y software) y sobre cómo influyeron estos aspectos en sus negocios. ●

LÍNEA DE AYUDAS DEL INE PARA EL ENVÍO

de las encuestas de ocupación hotelera

El ITH colaboró en la difusión de la iniciativa

El Instituto Nacional de Estadística lanzó en 2015 una nueva línea de ayudas dirigidas a hoteles y establecimientos turísticos que cumplimenten sus encuestas de ocupación mediante XML.



El ITH elaboró esta infografía resumiendo el proceso de envío de encuestas de ocupación.

euros por establecimiento turístico, con un límite máximo de 3.000 euros por perceptor.

La Encuesta de Ocupación Hotelera y la Encuesta de Ocupación en Apartamentos Turísticos del INE, que miden la evolución de la oferta y la demanda, son un trámite obligatorio con la Administración. Esta línea de subvenciones está destinada a obtener datos estadísticos a menor coste para el INE y a reducir la carga a los informantes mediante el uso de ficheros XML por los establecimientos turísticos obligados a dar esta información. Se financia así el coste que para el informante pudiera suponer la mejora del sistema de gestión de clientes.

El **Instituto Tecnológico Hotelero** colaboró con el INE en la difusión de este programa de ayudas, realizando diversas acciones entre las que se encuentran un vídeo explicativo y una infografía detallando cómo realizar el proceso mediante el envío de un archivo XML que recopila todos los datos del establecimiento solicitados en el cuestionario fácilmente. Estas ayudas también estarán disponibles en 2016. ●

El Instituto Nacional de Estadística anunció en 2015 una línea de ayudas que permaneció abierta durante 120 días para fomentar el envío de las encuestas de ocupación mediante XML. La dotación global de estas subvenciones era de 500.000 euros, de los cuales 100.000 euros se destinaban a la Encuesta de Ocupación en Apartamentos Turísticos y 400.000 euros para la Encuesta de Ocupación Hotelera. El importe de la subvención individual se fijó en 200

“

EL PARADIGMA DEL DESARROLLO

SOSTENIBLE DESCANSA EN

garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y la sociocultural para labrar un futuro fundamentado en una actividad turística más justa, diversa y respetuosa con el territorio y sus habitantes.

Por eso, el Gobierno de España desarrolló el Plan de Destinos Turísticos Inteligentes. Un modelo que persigue lograr ese equilibrio y en el que los gestores de cada destino han de tomar una serie de medidas en los planos energético y medioambiental, cultural y económico con el objetivo de incrementar la calidad de vida de la población local, mejorar la experiencia del visitante y proteger el medioambiente”

ISABEL BORREGO

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO
GOBIERNO DE ESPAÑA



Luis Miguel Martínez

Consejero Delegado del Hotel Bécquer

Eficiencia y Medio Ambiente: Todos ganamos

Cada vez se hace más evidente, y nuestros clientes así lo demandan, la responsabilidad que tenemos las empresas de ser socialmente responsables. Uno de los aspectos más relevantes de este compromiso afecta a la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, buscando el equilibrio entre la comodidad del cliente, el gasto óptimo y el máximo cuidado de nuestro entorno.

El mercado, a través de distintos proveedores, viene desarrollando maquinarias de alta eficiencia energética para proporcionar agua caliente sanitaria y climatización, utilizando a su vez combustibles menos contaminantes.

Fruto de nuestro compromiso con un mundo más sostenible y apoyados en los avances técnicos antes mencionados pusimos en marcha hace unos años una **maquinaria de cogeneración de alta eficiencia** para conseguir más con menos. Ello nos ha permitido producir agua caliente sanitaria y calefacción utilizando gas natural al mismo tiempo que producimos electricidad que revertimos a la red para su venta. También hemos apostado por el consumo responsable utilizando aireadores en los baños para minimizar el consumo de agua y la sustitución de bombillas convencionales por otras de alta eficiencia tipo led.

La **concienciación** de nuestro personal en el uso de nuestras instalaciones ayuda a conseguir los mencionados objetivos.

Tampoco olvidamos la importancia de comprar gas y electricidad de una manera eficiente a través del asesoramiento por expertos y acudiendo mayormente al **mercado indexado**.

Por último, y siempre que podamos, debemos tener en cuenta la envolvente del edificio por donde se suelen producir fugas de cierta consideración.

En definitiva, y es lo que queremos resaltar, seremos mejores cada día, si somos capaces de aprovechar y modular en nuestro beneficio –al final será el de todos– cada una de las oportunidades que se nos vayan presentando, para cumplir en todo momento una máxima: nuestra cuenta de resultados, medio ambiente y clientes, deberán salir beneficiados.

FITURGREEN 2015: EL DESARROLLO SOSTENIBLE

desde la perspectiva del viajero

.....

Sexta edición del Foro de Sostenibilidad y Turismo

.....

“Hacia el consumo y la producción sostenibles en el sector turístico” fue el lema de la sexta edición de FiturGreen, principal foro de turismo y sostenibilidad, que en 2015 tuvo como objetivo analizar el papel del viajero en el impulso del turismo sostenible. Se presentaron casos de éxito, iniciativas, proyectos y experiencias de todo el mundo que sirvieron de ejemplo para abordar los tres pilares del turismo sostenible que permiten a las empresas turísticas y destinos garantizar su viabilidad a largo plazo: el ecológico, el económico y el social.



Juan Molas, presidente de la CEHAT y el ITH; Marcio Favilla, director ejecutivo de Programas Operativos y Relaciones Institucionales de la OMT; y Miguel Mirones, presidente de Miembros Afiliados de la OMT.

FiturGreen 2015, co-organizado por el **Instituto Tecnológico Hotelero**, la **Organización Mundial del Turismo** (OMT) y la **Feria Internacional de Turismo (FITUR)** convocó a representantes de los gobiernos de Alemania y Marruecos, organizaciones internacionales tales como el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la OECD, así como líderes del sector privado (TripAdvisor, Grupo TUI, Confortel Hoteles, NH Hotel Group, entre muchos otros), para abordar los retos que enfrenta una gestión sostenible del sector turístico.

CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES

Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, y **Marcio Favilla**, director ejecutivo de Programas Operativos y Relaciones Institucionales de la OMT, presentaron la sesión matinal del miércoles 28 de enero. Durante la mañana se celebró una mesa de debate que fue moderada por la presidenta del Viaje Sostenible Internacional, Louise Twining-Ward y por la directora adjunta del Programa de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT, Sofía Gutiérrez, y en la que participaron miembros del Ministerio Federal de Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Construcción y Seguridad Nuclear de Alemania, el Consejo Global de Turismo Sostenible, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, de TUI Travel PLC, Consejo Mundial de Viajes & Turismo. Se analizaron los catalizadores que acelerarán la adopción de pautas de consumo y producción sostenibles.

En la sesión de la tarde tuvo lugar la inauguración oficial de esta VI edición, con la participación del presidente del ITH y la CEHAT, **Juan Molas**, Marcio Favilla y el presidente de Miembros Afiliados de la OMT, **Miguel Mirones**. **A continuación se iniciaron los Talleres FiturGreen en los que se presentaron tres casos de éxito de climatización eficiente.**



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, durante la apertura de FiturGreen 2015.



Fernando García Mozos (IDAE), Tatiana M. Martínez (Desarrollo y Sostenibilidad Turística, Secretaria de Estado de Turismo), José M^a Martín Rigueiro (Banco Sabadell), Jaime Cavero (Dyrecto Consultores) y Coralía Pino (ITH).



Representantes de Portal Preferies, Enerfizentia, CIAT, Hotel Radisson Blu Madrid Prado y Altare.



Mesa de debate sobre la sostenibilidad en clave de viajes.

DESTINO Y ALOJAMIENTO SOSTENIBLE: “LA RECONVERSIÓN DEL SECTOR HOTELERO”

Durante la jornada del jueves 29 de enero, tuvieron lugar dos paneles en los que se presentaron tecnologías, herramientas y estrategias destinadas a mejorar los índices de eficiencia y sostenibilidad del turismo, y asegurar la viabilidad de los negocios y la repercusión positiva en las comunidades en destino, así como el diseño y la gestión de viajes sostenibles y su impacto global. Por un lado, la OMT y Creara presentaron los resultados que se están obteniendo con la aplicación de su programa “Nearly-Zero Energy Hotels” y en concreto como ejemplo de los mismos, el Hotel Amalurria de Vizcaya expuso los datos de ahorro obtenidos en sus instalaciones.

A continuación se mostró cómo los destinos sostenibles pueden ser los motores de la dinamización del cambio económico y local, a través de las exposiciones que hicieron Alastair Sawday, CEO Fundador de Sawday´s que explicó cómo cuantificar un destino sostenible, y Montserrat Fernández, directora adjunta del Organismo Autónomo de Parques Nacionales, en la que puso de manifiesto cómo los Parques Nacionales están contribuyendo a la dinamización de un turismo más sostenible. La mañana finalizó con una mesa debate en la que se analizó la sostenibilidad en clave de viajes, focalizándose en los viajeros como agentes de cambio positivo y que fue moderada por Susana Conde, directora de Agrotravel Turismo Responsable y miembro de la Junta de Directores del Consejo Global de Turismo Sostenible. En la misma intervinieron, además de los dos ponentes anteriores, Amanda Guzmán, gerente de Turebe Club de Ecoturismo en España; Federica Rogantín, CEO fundador de la agencia de viajes Mint 57 Earth-Friendly Travel; y Ana Díaz Morelló, consejera de Turismo del Consejo General de Arán, que ha sido certificado como un destino Biosphere.

En la sesión de la tarde tuvo lugar la segunda reunión de los miembros integrantes de la **Red fITH** (Financia la Tecnología en Hoteles), iniciativa lanzada por el ITH en marzo 2014 con el objetivo de trabajar en la adaptación de los sistemas de financiación y las ayudas públicas a la realidad de las empresas turísticas españolas, como paso imprescindible hacia la sostenibilidad.



Stephan Reichelt (Radisson Blue Hotels & Resorts), Coralía Pino (ITH), Luis Ortega Cobo (IHP), José Ángel Preciados (Confortel Hoteles, actualmente Ilunion), Mónica Chao (NH Hotel Group) y José R. Sánchez Moro (Green Key International).



La sexta edición de FiturGreen estuvo dedicada a analizar la sostenibilidad desde la perspectiva del viajero.

En dicha reunión estuvieron presentes Tatiana M. Martínez, subdirectora general de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Fernando García Mozos, jefe del Departamento de Doméstico y Edificios de la Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética del IDAE; Jose M^a Martín Rigueiro, director de Banca de Empresas del Segmento Turístico del Banco de Sabadell; empresas hoteleras de la talla de Meliá Hotels International, Confortel (ahora Ilunion Hoteles), AC, Hotusa, NH, Barceló, Lopesán, etc; así como los distintos representantes de los partners tecnológicos del ITH en el área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética.

GESTIÓN E INNOVACIÓN: “LA ESTRATEGIA DEL CAMBIO”

FiturGreen 2015 concluyó el viernes 30 de enero, abordando las herramientas disponibles para la gestión inteligente de residuos de la mano de Vodafone y la compra inteligente de energía en el sector turístico con la presentación de Axpo Iberia. En el panel que tuvo lugar a continuación en el que se abordó como **la sostenibilidad debe ser un modelo de negocio para las empresas turísticas**, TripAdvisor presentó su programa Ecolíderes y Radisson Blu Hotels, mostró su proyecto “Think Planet: Hoteles Ecológicos” integrado en la estrategia de la cadena.

Para finalizar la mañana y como punto final de la edición 2015 de FiturGreen se concluyó con una mesa debate moderada por Luis Ortega Cobo, experto en sostenibilidad y energía en International Hospitality Projects, que puso de relevancia la importancia de una buena gestión y de la innovación para alcanzar un modelo sostenible en las empresas turísticas y en la que participaron hoteleros de la talla de José Angel Preciados, director general de Confortel Hoteles (ahora Ilunion Hoteles); Stephan Reichelt, director del Hotel Radisson Blu Madrid Prado; Mónica Chao, directora corporativa de Medio Ambiente y Sostenibilidad de NH Hotel Group; y José Ramón Sánchez, representante de Green Key International en España. ●

SOLUCIONES EFICIENTES PARA OPTIMI- ZAR el consumo de energía y agua en hoteles

VII Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH

Oviedo, Marbella, Benidorm, Barcelona y Gran Canaria fueron los destinos elegidos para la celebración de la séptima edición de las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles que organiza el ITH con el patrocinio principal de Gas Natural Fenosa.



Las jornadas reunieron a profesionales del sector y también a medios de comunicación que cubrieron la noticia.



Coralía Pino moderó la mesa sobre la gestión energética en hoteles en la que participaron todos los ponentes.

Gran Canaria fue el destino elegido por el Instituto Tecnológico Hotelero para cerrar las **VII Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en el Sector Hotelero** en el mes de diciembre de 2015. Como cada año, estas jornadas recorrieron diferentes puntos de la geografía española. En esta edición los destinos elegidos fueron **Oviedo, Marbella, Benidorm, Barcelona y Gran Canaria**.

El análisis de las distintas soluciones a disposición de la industria hotelera para fomentar un modelo de negocio sostenible a través de una gestión eficiente se configuró como eje central de las jornadas en cada una de las ciudades que visitaron. Y es que todavía existe un desconocimiento generalizado en el sector sobre cómo optimizar la gestión energética en sus establecimientos. Además, existen medidas de financiación a su disposición cuyas ventajas también se explicaron en estas jornadas.

Se pretende ayudar así a los establecimientos hoteleros a buscar la solución óptima en cada proyecto para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones de climatización y agua caliente sanitaria (A.C.S.), reduciendo los costes de operación y mantenimiento de los equipos instalados sin realizar inversiones o minimizándolas.

Este ciclo de jornadas, bajo el lema “Gestión energética integral en hoteles. Producción de A.C.S. y Climatización” estuvo organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero con **Gas Natural Fenosa** como patrocinador principal del evento, teniendo como co-patrocinadores a **Bosch/Buderus, Banco Sabadell, Schneider Electric, Italsan, Absorsistem, Sedical y Philips**. Además, contó con el apoyo de distintas asociaciones locales y provinciales y de la Federación Española de Empresarios de Camping (FEEC). Las jornadas se realizaron por primera vez en 2009 y durante estos siete años han recorrido diversos destinos, trasladando la importancia de una gestión hotelera sostenible por la geografía española. ●

LA GESTIÓN ENERGÉTICA COMO MEDIDA DE AHORRO en establecimientos turísticos

II Jornadas de Eficiencia Energética en establecimientos Turísticos

El consumo eficiente de energía puede generar grandes ahorros para los establecimientos turísticos. Las claves para optimizar su gestión se han puesto de relieve en las II Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, organizadas por el ITH con el patrocinio principal de Repsol.



Las II Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos se abrieron en Vielha.



Mesa de debate en la que participaron los ponentes en la jornada moderada por Alvaro Carrillo de Albornoz.

Las **II Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos** organizadas por el **ITH** se inauguraron en **Vielha** (Val d'Aran) en julio de 2015. También llegaron a **Salamanca**, en octubre, y a **Córdoba**, ya en 2016. Estas jornadas están dirigidas a establecimientos turísticos con demanda energética relevante (hoteles y casas rurales, de montaña, balnearios, campings, restaurantes, etc), situados en entornos en los que se necesitan alternativas energéticas eficientes para la gestión de sus consumos y para incrementar el confort de sus clientes.

Este ciclo de jornadas, bajo el lema “Soluciones térmicas de alta eficiencia y ahorros de costes energéticos”, reunió a más de 300 profesionales del turismo interesados en conocer cómo gestionar de manera más eficiente sus establecimientos, así como a un gran número de ingenierías, instaladores y mantenedores locales que prestan servicio a dicho sector.

El patrocinador principal de las jornadas fue **Repsol**, pero también estuvieron co-patrocinadas por **Bosch/Buderus**, **Absorsistem**, **Banco Sabadell**, **Girbau** y **Sedical**. Además, para la organización y difusión del evento contaron con el apoyo de la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos** (CEHAT), la **Federación Española de Empresarios de Camping** (FECC), la **Federación de Hostelería de Lleida** y el **Grèmi d'Ostalaria dera Val d'Arany**, la **Asociación de Empresarios de Hostelería de Salamanca**, el **Patronato Provincial de Turismo de Córdoba** y el **Consortio de Turismo de Córdoba**.

Se trata del segundo ciclo que se convoca tras el éxito cosechado en las jornadas que se celebraron en 2014 bajo este concepto. ●

PROS Y CONTRAS DE LAS PROS- PECCIONES PETROLÍFERAS,

a debate en
Futuralia

El evento contó con la participación del presidente del ITH, Juan Molas

El presidente del ITH y la CEHAT, Juan Molas, participó en la octava edición del Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo en España, Futuralia, que dedicó especial atención a los efectos tanto positivos como negativos para la economía española y para el turismo de la extracción de petróleo y gas.



El presidente del ITH y la CEHAT, Juan Molas, durante su intervención en Futuralia. Foto: Nexotur.

La octava edición de Futuralia fue inaugurada por el secretario de Estado de Medio Ambiente, **Pablo Saavedra**, quien estuvo acompañado de **Eugenio de Quesada**, presidente de Futuralia. Saavedra recordó que “la apuesta por el medio ambiente es una oportunidad para lograr una oferta de mayor valor añadido”.

A continuación se desarrollaron dos mesas redondas. En una de ellas se analizó el compromiso y los avances protagonizados por varias empresas para reducir sus niveles de contaminación e incrementar la eficiencia energética. Y en la otra se debatió sobre las prospecciones petrolíferas. En este sentido **Juan Molas**, presidente de la CEHAT y el ITH, señaló que los puntos de vista pueden ser diferentes dentro del sector. “Hay gran diversidad de criterios sobre si las prospecciones son compatibles con el Turismo”. Molas destacó argumentos a favor sin olvidar también algunos aspectos negativos. En su opinión, se debería evaluar el efecto de la extracción al margen de intereses partidistas.

En el evento participaron también el director corporativo de Medio Ambiente de **NH Hoteles**, **Juan Antonio Caballero**; el director de ingeniería de transportes de la **EMT de Madrid**, **Juan Ángel Terrón**; el director de tecnología energética hostelera del **Grupo TEHSA**, **Luis Ruiz**; el responsable de prescripción de gas del **Grupo Fenosa**, **José Manuel Domínguez**; y la directora del **Centro Tecnológico de Eficiencia Energylab**, Rocío Fernández. ●

PROFESIONALES DEL SECTOR SE REÚNEN EN IBIZA para analizar la sostenibilidad de las islas

I Island Sustainability Forum-Ibiza

El ITH participó en el I Island Sustainability Forum-Ibiza, un congreso que acogió a diferentes expertos en distintos ámbitos para compartir protocolos y visiones de crecimiento sostenible, aplicables en las islas.



El director del ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, durante su intervención en la jornada.



Diferentes expertos nacionales e internacionales analizaron el futuro de las islas.

El I Islands Sustainability Forum-Ibiza se celebró el 17 de abril de 2015 en el Palacio de Congresos de Ibiza. El director general del Instituto Tecnológico Hotelero, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, participó en un panel dedicado al futuro del turismo en Ibiza, analizando los riesgos y amenazas en el destino.

Con la participación de expertos locales e internacionales se debatieron los retos que se plantean en el futuro de Ibiza y sus habitantes, en el marco de la sostenibilidad ambiental, social y económica. Se analizaron las interacciones entre la preservación del medio ambiente, la ordenación del territorio, y la realidad socioeconómica de la Isla. El ex alcalde de Barcelona, **Jordi Hereu**, el arquitecto **Bruno Sauer**, o el consultor **Jérémie Fosse** fueron algunos de los ponentes. La apertura corrió a cargo de **Vicente Marí**, alcalde de Santa Eulària y fue clausurada por el presidente del Consell Insular d'Eivissa, **Vicente Serra Ferrer**.

¿Cómo conciliamos el desarrollo y la preservación de los recursos naturales? ¿Cuáles son los riesgos y amenazas a afrontar en las diferentes áreas? ¿Cuáles son las posibles estrategias, herramientas y soluciones a adoptar? Estas son algunas de las preguntas a las que se intentó dar respuesta durante el foro.

La jornada estuvo dividida en tres bloques temáticos: Ordenación del Territorio, Urbanismo y Medio Ambiente; Sociedad, Economía y Turismo y Estrategias para un Desarrollo Sostenible.

Desde **HERBUSA**, entidad organizadora del evento junto al **Ayuntamiento de Santa Eulària**, afirmaron que la intención del congreso es “invitar a la sociedad ibicenca a que reflexione sobre a dónde se dirige la isla, y apostamos porque esta orientación se construya hacia un respeto cada vez mayor del Medio Ambiente”.

El I Island Sustainability Forum-Ibiza nació con vocación continuista encauzado a convertirse en un foro de debate internacional que cada año acoja a expertos en distintos ámbitos para compartir protocolos y visiones de crecimiento sostenible, aplicables en las islas. ●

EL ITH PARTICIPA EN LA TERCERA EDICIÓN de Climaval

Congreso Internacional de Gestión Energética Integral: Sector Hotelero

Bajo el lema “Soluciones eficientes y energía de futuro”, el Hotel Tryp Oceanic de Valencia acogió Climaval 2015, el III Congreso Internacional de Gestión Energética Integral, focalizado en el Sector Hotelero.



La tercera edición de Climaval se celebró en el Hotel Tryp Oceanic de Valencia.

El Instituto Tecnológico Hotelero participó en **Climaval 2015**, el **III Congreso Internacional de Gestión Energética Integral** en el Sector Hotelero, que aunó las últimas tendencias en tecnologías y equipos, los modelos de negocio y financiación en boga, la visión de todos los actores de la cadena de valor del sector desde el fabricante hasta el usuario final y casos de éxito de hoteles pequeños, medianos y grandes cadenas hoteleras de España y Europa.

El escenario elegido para la celebración de este congreso, el 29 de septiembre de 2015, fue el **Hotel Tryp Oceanic de Valencia**.

Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, participó en el panel “Sector Energético y Hotelero: Apuesta al Crecimiento Inteligente”, junto a la **Organización Mundial del Turismo (OMT)** y **HOSBEC**. Además, moderó la mesa de debate “Climatización: Nuevas tecnologías y Soluciones de Futuro”. No es la primera vez que la organización apoya este congreso, ya que el ITH también colaboró en la edición anterior, en Climaval 2014.

Entre los participantes se encontraban empresas como **Meliá Hotels International**, **Repsol**, **NH Hoteles**, **Mitsubishi Electric Europe**, **Carrier**, etc.

El congreso está dirigido a gerentes y directores técnicos de hoteles, responsables de mantenimiento, ESEs, fondos de inversión, bancos, arquitectos, ingenieros, instaladores, fabricantes de equipos, agencias de viaje, etc.

Organizado por la **Asociación Valenciana de Empresas del Sector de la Energía (AVAESN)** e **InnDEA Valencia**, Climaval cerró su tercera edición con un cóctel en el que se entregaron los Premios SOHO – Sostenibilidad Hotelera. ●

EL ITH COLA- BORA CON LA CÁMARA DE COMERCIO ALEMANA

en materia de
eficiencia
energética

Jornada Hispano-Alemana sobre Eficiencia Energética y Energías Renovables en el Sector Turístico

El Hotel Confortel Pio XII de Madrid fue el escenario elegido para la celebración de la I Jornada Hispano-Alemana sobre Eficiencia Energética y Energías Renovables en el Sector Turístico, evento que contó con la participación y apoyo del ITH.



La jornada reunió a profesionales alemanes y españoles para debatir sobre la sostenibilidad en el turismo.

La **Jornada Hispano-Alemana sobre Eficiencia Energética y Energías Renovables en el Sector Turístico**, impulsada por el **Ministerio Federal de Economía y Energía de Alemania**, proporcionó las claves sobre las ventajas competitivas que brindan las tecnologías energéticamente eficientes. Se dieron a conocer así medidas y soluciones prácticas que fomentan el ahorro en gastos energéticos y al aumento de la competitividad en un sector clave que contribuye significativamente en el PIB español.

El evento estaba dirigido a profesionales del sector hotelero (cadenas hoteleras, gerentes de hotel y asociaciones hoteleras); empresas de servicios energéticos, gestores energéticos; arquitectos, ingenierías, proyectistas con actividades en el sector turístico; instaladores y empresas de mantenimiento; distribuidores / socios comerciales; instituciones públicas con área de actuación en el sector turístico o energético; asociaciones, universidades y centros tecnológicos relacionados con energías renovables o eficiencia energética; prensa especializada y entidades financieras.

Durante la jornada, ocho empresas alemanas presentaron sus soluciones tecnológicas para la mejora de la eficiencia energética y el uso de energías renovables en hoteles, spas, piscinas, casas rurales y campings. El director general del ITH, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, ofreció la ponencia “La sostenibilidad en el turismo”, aludiendo a la importancia de apostar por el **turismo responsable para crecer inteligentemente**. También se incluyeron en el programa la participación de entidades como el **Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)**, **Creara** o **Confortel** (ahora Ilunion Hoteles).

El encuentro, organizado por la Cámara de Comercio Alemana, se celebró en el **Hotel Confortel Pio XII de Madrid** el 24 de marzo de 2015. Además de la Jornada, se llevó a cabo una Misión Comercial en los días consecutivos, del 25 y 27 de marzo de 2015 en toda la geografía española, en la que participaron diversas empresas que destacan por su tecnología y aplicaciones eficientes en proyectos de éxito. ●

SMART DESTINATIONS Y SMART HOTELS,

conceptos clave
en el Congreso
eeST 2015

El II Congreso de Eficiencia Energética y Sostenibilidad reunió a más de 300 personas

El II Congreso de Eficiencia Energética y Sostenibilidad se celebró entre el 10 y 12 de marzo de 2015 en el Centro de Convenciones Internacional de Barcelona reuniendo a más de 300 asistentes. Entre los participantes, se encontraban el presidente del ITH, Juan Molas, y su director general, Alvaro Carrillo de Albornoz.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, y José Ángel Preciados, director general de Confortel Hoteles.

La inauguración del Congreso eeST 2015, **II Congreso de Eficiencia Energética y Sostenibilidad**, contó con la presencia del Consejero del Departamento de Empresa y Ocupación de la Generalitat de Catalunya, **Felip Puig**; la Teniente de Alcalde de Economía, Empresa y Empleo del Ajuntament de Barcelona, **Sònia Recasens**; el jefe de la Oficina de representación de la Comisión Europea en Barcelona, **Ferrán Tarradellas**; y el director general del Grupo El Instalador, **Iñaki García Ocejo**.

En la recepción institucional por parte de la ciudad de Barcelona en el Recinto Modernista de Sant Pau, participó **Juan Molas**, presidente del **ITH** y de la **CEHAT**, acompañado de **Pere Torres**, secretario de Empresa y Competitividad de la Generalitat de Catalunya; **Joan Puigdollers**, regidor de Medi Ambient i Serveis Urbans. Ajuntament de Barcelona; **Joan Gaspart**, presidente de Turisme de Barcelona; **Jordi Clos**, presidente del Gremi d'Hotels de Barcelona; y **Manel Casals**, director general del Gremi d'Hotels de Barcelona.

Por su parte, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, director general del ITH, moderó la mesa de debate sobre smart hotels, en la que intervinieron **José Ángel Preciados**, director general de Confortel Hoteles (ahora Ilunion Hoteles); **Maite Cobo**, directora de instalaciones y mantenimiento de AC Hoteles; y **Miquel Escobosa**, subdirector de operaciones de Hotels Catalonia.

El Congreso reunió a **373 congresistas profesionales** pertenecientes a **311 empresas**, las cuales **207** eran entidades del sector privado y **104**, instituciones públicas.

En el marco del congreso se celebró la gala de los **II Premios eeST 2015** en el AC Forum, donde se concedieron cinco galardones en las categorías **Smart Communication**, **Smart Innovation**, **Smart Accomodation**, **Smart Mobility** y **Smart Destination**. ●

DIÁLOGOS DE FUTURO:

El punto de vista
de los empresa-
rios en eficiencia
energética

.....

Encuentro organizado por KPMG y Banco Sabadell con La Vanguardia

.....

Diferentes empresarios con-
vocados por KPMG y Banco
Sabadell con La Vanguardia
se reunieron para debatir
sobre la eficiencia energéti-
ca. En este encuentro el ITH
presentó la perspectiva del
sector hotelero.



El director general del ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, junto al resto de participantes en el encuentro.

Con el objetivo de difundir lo que realmente piensan los empresarios, cuáles son sus soluciones, sus necesidades y objetivos, **KPMG** y **Banco Sabadell**, con **La Vanguardia**, organizan periódicamente los “**Diálogos de Futuro**”. El pasado 30 de abril de 2015, el ITH fue invitado a participar en uno de estos encuentros celebrados en **Barcelona** para hablar sobre eficiencia energética, aportando así la perspectiva del sector hotelero.

Javier León, director de Sabadell Renting; **Alberto Martín Rivals**, socio responsable de Energía de KPMG; y **Pere Guardiola**, director general comercial del Grupo Godó, recibieron a los invitados al encuentro. El debate estuvo moderado por el periodista Mariano Guindal. Participaron, además de los tres anfitriones, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, director general del ITH; **Elena González**, directora de la Asociación de Empresas de Servicios Energéticos (ANESE); **Eduardo Montes**, presidente de la patronal eléctrica UNESA; **Antonio Peris**, presidente de la Asociación Española del Gas (SEDIGAS); **Javier Rodríguez**, director general de la Asociación Española de Cogeneración (ACOGEN); **Francisco Espinosa**, socio director de la Asociación de Consumidores de Electricidad (ACE); y **Manuel García Fernández**, secretario general de la Asociación Española de Leasing y Renting (AELR).

Carrillo de Albornoz recordó en el encuentro la gran oportunidad que puede suponer la eficiencia energética para el sector turístico. En España hay 15.000 hoteles, la mayoría pequeñas y medianas empresas (pymes) y muchos de ellos necesitan una remodelación. Para el director del ITH este es el momento de invertir tecnológicamente para ahorrar energía porque eso les permitirá reducir costes, mejorar su cuenta de resultados y diferenciarse. “**Lo que ahora es una oportunidad dentro de siete años será una obligación**”, afirmó.

Las conclusiones de estas jornadas se recogieron en el suplemento “Dinero” de La Vanguardia con las opiniones y sugerencias de todos los asistentes. ●

EL ITH CONSOLIDA SU POSICIONAMIENTO

como referente
en crecimiento
inteligente y
sostenible

Colabora con publicaciones y organizaciones energéticas

La participación del ITH en diferentes eventos y congresos destaca su valor como prescriptor en materia de sostenibilidad y eficiencia energética, colaborando con diferentes editoriales, medios, fundaciones y organizaciones.



El ITH participó en el II Congreso de Edificios Inteligentes, que reunió a más de 200 profesionales.

Grupo Tecma Red, Habitat Futura, la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid... Estas son algunas de las organizaciones que han contado con la participación del ITH durante 2015 como referente en sostenibilidad y crecimiento inteligente en el sector hotelero y turístico.

El **II Congreso de Edificios Inteligentes**, celebrado en el Auditorio de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y organizado por el **Grupo Tecma Red**, contó un año más con la participación del ITH dentro de su programa de ponencias. El ITH colaboró además en la difusión de la iniciativa.

El congreso, que se celebró entre el 27 y 28 de octubre de 2015 en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid (Universidad Politécnica de Madrid), abordó el concepto de Edificio Inteligente desde un punto de vista integral y multidisciplinar para acelerar y aumentar la inclusión de las mejores soluciones y sistemas tecnológicos posibles en la edificación. En este congreso se puso de manifiesto que cualquier edificio del futuro tiene que ser inteligente, para poder cumplir con la demanda creciente en aspectos como la eficiencia energética, la seguridad y la accesibilidad. Realidades que para las empresas y profesionales del sector, por un lado ofrece un gran reto tecnológico y estratégico, a la vez que presenta cada vez mayores oportunidades de negocio para soluciones de automatización y control, seguridad, redes de datos, control de acceso, etc.

El ITH también participó en los workshops sobre **Edificios Inteligentes** que el Grupo Tecma Red celebró durante 2015 para analizar experiencias reales y desarrollo de este tipo de edificios en España, como preparación del congreso que se celebró en octubre.



La responsable de proyectos del área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, Coralía Pino, durante su intervención en el Congreso de Edificios Inteligentes.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director del ITH, y Enrique Ortiz, vicepresidente región EMEA de Meliá Hotels International.

ILUMINACIÓN EFICIENTE

El Palacio Municipal de Congresos de Madrid celebró en mayo de 2015 el **I Congreso de Iluminación y Eficiencia Energética, LEDSEE**. Los casos prácticos dentro del sector turístico fueron expuestos por **Óscar Alonso**, técnico en Eficiencia Energética del ITH, quien mostró algunos ejemplos de hoteles que están apostando por desarrollar estrategias eficientes en iluminación.

Este encuentro fue organizado por la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid, Anfalum, el IDAE y la Comunidad de Madrid.

CONCURSO RE THINK HOTELES

La II edición del Concurso Re Think Hoteles contó con la colaboración del ITH que le apoyó en la difusión de la iniciativa. Además, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, director del ITH, fue uno de los miembros del jurado de este concurso, que busca estimular el interés de los empresarios hoteleros hacia los beneficios económicos y medioambientales de la sostenibilidad y la eficiencia energética. La iniciativa se presentó en Palma de Mallorca, Barcelona y Tenerife.

Los premios de 2015 se entregaron en enero de 2016, en el marco de la celebración de **FITUR**, entidad que también colaboró con el evento. Carrillo de Albornoz hizo entrega de su reconocimiento al **Hotel Gran Meliá Resort Palacio de Isora**, recogido por **Enrique Ortiz**, vicepresidente Región EMEA de Meliá Hotels International.

La Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; y el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, son algunas de las entidades que también están implicadas en estos premios. ●

LA COMPRA COLECTIVA COMO ALTERNATIVA de ahorro en costes energéticos

El ITH lanza subastas de gas y electricidad para hoteles alcanzando ventajosas condiciones para el sector

Dentro de los proyectos que el Instituto Tecnológico Hotelero está desarrollando para fomentar la reducción de costes en los hoteles se engloba la creación de grupos de compra agregada para adquirir gas y electricidad con mejores precios a través de las subastas de energía.



La primera subasta de energía para hoteles fue de electricidad.

Los costes energéticos en los alojamientos pueden suponer hasta el **20% de los costes de operación**, y es la segunda mayor partida de costes en un hotel tras la de personal. Por esta razón, el ITH ha puesto en marcha las **subastas de energía**, que tienen como principal cometido reducir los costes de los hoteles españoles y así, mejorar su competitividad.

Los establecimientos que componen el grupo de compra agregada unifican sus consumos y racionalizan la compra de energía acudiendo de forma conjunta al mercado energético y negociando mejores contratos.

La primera subasta de energía para el sector hotelero fue organizada por el ITH en marzo de 2015. En esta primera acción, se reunió a un grupo de compra de **70 establecimientos para comprar colectivamente electricidad**. En esta subasta se negoció un total de 53GWh y se consiguió un ahorro medio de todo el grupo del 9%.

Tras el éxito alcanzado con esta iniciativa, en octubre se celebró la primera **subasta de gas natural, con un grupo de compra integrado por 132 puntos de suministro** con una demanda conjunta de cerca de 69 GWh. Los ahorros medios obtenidos en el término de energía por los establecimientos participantes con el nuevo precio fueron de un 24%, frente al coste del año anterior. El rápido crecimiento de estos grupos refleja el gran interés que existe en el sector hotelero en encontrar maneras de poder rebajar los costes energéticos en lo posible. ●

PROYECTO PILOTO DEL ITH Y REPSOL

para ahorrar
costes energéti-
cos en hoteles

.....

**La iniciativa apuesta
por incorporar soluciones
basadas en el gas
propano y tecnologías
de alta eficiencia
y sostenibilidad**

.....

El Instituto Tecnológico Ho-
telero puso a disposición de
los distintos establecimien-
tos turísticos españoles la
posibilidad de participar en
un proyecto piloto en cola-
boración con REPSOL, con
el fin de ayudarles a con-
seguir importantes ahorros
energéticos.



El ITH lanzó con Repsol un proyecto para fomentar ahorro energético en hoteles.

El Instituto Tecnológico Hotelero y Repsol han puesto en marcha un proyecto dirigido a promover la eficiencia energética en alojamientos turísticos. Con este proyecto ambas entidades tratan de poner en valor los ahorros potenciales en el coste energético que podrían tener las instalaciones que estén operando con energías y sistemas de baja eficiencia energética, de manera que, mediante el cambio a gas propano junto a soluciones de alta eficiencia energética, puedan optimizar sus sistemas de climatización y agua caliente sanitaria.

La propuesta del ITH y Repsol, que se basa en ofrecer una solución sencilla y eficiente energéticamente, requiere un bajo coste de inversión y de operación y es especialmente adecuada para aquellos hoteles que no tengan acceso a la red de gas canalizado.

El proyecto de optimización energética en hoteles incluye promover el uso de aerotermia o geotermia mediante bombas de calor a gas, así como el empleo de cogeneración, calderas de condensación y quemadores de alta eficiencia o de hibridación con energía solar térmica; se trata en suma de evaluar las opciones que resulten interesantes para los hoteles participantes desde el punto de vista de la eficiencia energética y de acuerdo a su perfil de consumo, para poder ayudarles a conseguir un ahorro en la partida de costes energéticos.

El objetivo de este proyecto piloto no sólo es ayudar a las instalaciones a conseguir una mejor eficiencia energética en sus dependencias, sino también contribuir a reducir su impacto ambiental y reducir sus costes. ●

LA FALTA DE AGILIDAD EN LA TRAMITACIÓN de la solicitud de ayudas, principal barrera del sector

Esta fue una de las principales conclusiones del 2º Foro de la Red fiTH

Las empresas del sector turístico demandan a la Administración agilizar los trámites de solicitud de ayudas para mejorar la Sostenibilidad. Así lo pusieron de manifiesto los expertos reunidos en el 2º Foro de la Red fiTH, Financia la Tecnología en Hoteles, celebrado en Madrid en el contexto de FiturGreen.



A la reunión asistieron hoteleros y representantes de empresas tecnológicas vinculadas al sector.



El 2º Foro de la Red fiTH se celebró en el marco de FiturGreen 2015.

En el marco de **FiturGreen 2015**, ha tenido lugar la segunda reunión de trabajo de la **Red fiTH** a la que asistieron los miembros fundadores de esta red, 23 entidades y empresas tecnológicas de gran relevancia vinculadas al desarrollo turístico sostenible y 17 hoteleros miembros del **Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles Thinktur-ITH**.

El objetivo de esta red multidisciplinar, promovida por el **ITH**, es adaptar los sistemas de financiación y las ayudas públicas a la realidad de las empresas turísticas españolas, para avanzar así hacia la sostenibilidad en el sector.

Los representantes de las entidades invitadas expusieron muy brevemente los aspectos más relevantes de las actuaciones que están llevando a cabo para facilitar la financiación del sector hotelero de cara a las inversiones en el ámbito de la sostenibilidad y la eficiencia energética, para pasar después a una charla abierta, en la que todos los presentes pusieron en común las ventajas y desventajas de los distintos planes presentados, así como las necesidades que detectan en materia de ayudas frente a la administración y las entidades de financiación privadas. Los hoteleros coincidieron en que **la mayor parte de las ayudas publicadas por las distintas administraciones suelen requerir trámites muy engorrosos** que conllevan un importante coste de recursos y tiempo, lo cual frena de manera importante la presentación de solicitudes por parte de los hoteles. A su vez, se hizo hincapié en la necesidad de **acortar los plazos en el cobro de las ayudas** otorgadas, que en ocasiones llegan cuando la actuación objeto de la ayuda ha sido completamente amortizada. Por otro lado, también se comentó que la mayoría de las veces estas ayudas pasan desapercibidas para el sector, por lo que habría que trabajar en **incrementar la difusión** de las mismas. ●

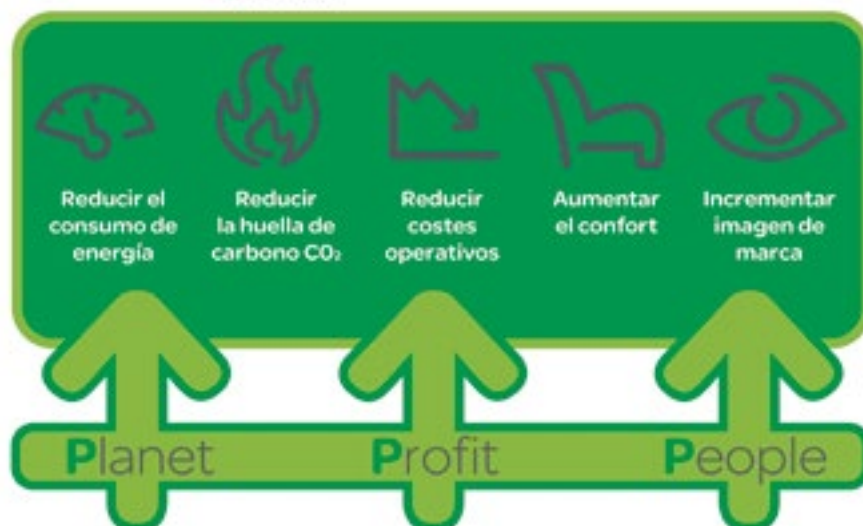
SCHNEIDER ELECTRIC Y EL ITH TRABAJAN PARA MEJORAR la gestión energética en hoteles

Proyecto piloto dirigido a establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas de toda España

El Instituto Tecnológico Hotelero ha puesto en marcha con Schneider Electric un proyecto piloto dirigido a establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas de toda España para promover la monitorización y control de los gastos energéticos.

Sustainable Hotel
with SmartStruxure
by Schneider Electric

Schneider Electric



Infografía que recoge las ventajas de desarrollar una gestión energética eficiente.

Según **Coralía Pino**, responsable de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, este proyecto es fundamental para empezar a recortar el gasto energético de los hoteles, de hecho se contempla como una actuación dentro del paso 3 del **Programa Hotel Sostenible del ITH**. Para realizar este piloto, Schneider Electric pondrá a disposición de los hoteles la herramienta SmartStruxure Solution. Se trata de una plataforma de gestión y control de última generación adaptada para proyectos de rehabilitación, modernización y/o mejoras de edificio, tanto para migraciones de sistemas existentes como para establecimientos donde no hubiera previamente ningún sistema técnico para la explotación de hotel.

Dependiendo de la situación de partida de cada caso, el hotel podrá obtener **hasta un 30% de ahorro en costes energéticos y de explotación implementando estas soluciones de control**, que son recurrentes y personalizables.

Este sistema permite partir de soluciones sencillas de coste reducido adaptadas a las necesidades reales del establecimiento y escalar gradualmente en el tiempo completando las prestaciones y ventajas del sistema, de manera que el hotel puede gestionar la inversión inicial requerida y fraccionarla de acuerdo a sus posibilidades económicas. Según el comportamiento energético reflejado del hotel, se estudiará su potencial de ahorro y las posibles mejoras a implantar. Además, se valorará la posibilidad de financiar el proyecto a través de entidades financieras realizándose un análisis previo de los riesgos. Aquellos hoteles que deseen participar en este proyecto obtendrán un descuento especial del 50% sobre el precio de venta, gracias a las condiciones puntuales pactadas para el desarrollo del piloto. ●

EL ITH INCORPORA A CALORYFRIO

como media
partner

Establecen una colaboración para la difusión de iniciativas y eventos de interés común

El Instituto Tecnológico Hotelero ha alcanzado un convenio de colaboración con el portal sectorial Caloryfrio.com para aumentar el alcance de sus iniciativas en materia de sostenibilidad y eficiencia energética.



Juan Molas, presidente del ITH y de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), y **Carlos Doria**, presidente del portal sectorial **Caloryfrio.com**, han firmado un acuerdo de colaboración para la divulgación de contenido formativos, científicos y técnicos de interés en común.

Dentro de este acuerdo se incluye también la participación de proyectos conjuntos entre el ITH y Caloryfrio.com, tanto de ámbito nacional como internacional. De esta manera, Caloryfrio.com actuará como media partner del ITH y ambas entidades se apoyarán en la difusión, promoción y asesoramiento de distintas iniciativas.

En este sentido cabe señalar que Caloryfrio ya ha colaborado con el ITH en el lanzamiento del **Séptimo Ciclo de Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en el Sector Hotelero** del ITH patrocinadas principalmente por Gas Natural Fenosa y en las **II Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos** organizadas por el ITH con el patrocinio principal de Repsol.

El objetivo que persiguen Caloryfrio y el ITH mediante este convenio es estrechar sus relaciones, aunar esfuerzos y establecer normas amplias de actuación que encaucen esta colaboración.

Caloryfrio.com S.L. se fundó en el año 2000 como portal sectorial para ser lugar de encuentro y referencia en información y divulgación online para todo el sector de la climatización, el ahorro y eficiencia energética, energías renovables, el sector sanitario y de la fontanería. Caloryfrio.com S.L. asegura su presencia constante en el pulso de la actualidad con la misión de, desde la calidad, realizar una divulgación online y experta del conocimiento sectorial y promover la interrelación entre los diferentes profesionales del sector y entre éstos y los usuarios finales. ●



“

TODAS LAS INDUSTRIAS, INCLUIDA LA DEL **TURISMO,**

están en plena revolución. En esta nueva era, la transformación digital es lo que está marcando el ritmo para ofrecer las nuevas experiencias y servicios que demandan los clientes. Con ello, los hoteles que antes la aborden podrán conseguir incrementar el nivel de preferencia de los huéspedes frente a otros establecimientos y mejorar así la rentabilidad del negocio”

HELENA HERRERO

PRESIDENTA Y DIRECTORA GENERAL
HP INC. IBERIA



Guiem Sintes

Director de procesos de Artiem Hotels

Mejora de los procesos: Clave para la evolución del sector

Durante los últimos años hemos dedicado esfuerzos, tiempo, recursos y dinero a la mejora de la satisfacción de nuestros clientes, a las inversiones y reformas de nuestras instalaciones, pero ha llegado el momento de centrarnos en la gestión de nuestros procesos operativos, sin dejar de lado todo lo anterior. A algo que en el sector industrial se le ha dado mucha importancia, prácticamente desde sus orígenes, como es la **mejora de los procesos**, en el sector servicios se le han dedicado pocos recursos, posiblemente debido a su complejidad y a que una parte muy importante de estos procesos son las personas que los realizan.

En Artiem Hotels entendemos que con la mejora en los procesos operativos conseguimos ser más eficientes, somos capaces de poder hacer las mismas tareas con menos tiempo y esfuerzo, de esta forma conseguimos que se trabaje mejor, que las personas, colaboradores, se sientan mejor, más a gusto en su puesto de trabajo. El objetivo que se consigue es que con la misma jornada laboral se dedique tiempo a otras tareas de valor que generarán mayor satisfacción de nuestros clientes y como consecuencia muy posiblemente mejores resultados. Pongo un ejemplo: Si en el proceso de restauración en el que nuestros equipos han de montar un restaurante, vestir y remontar mesas, servir bebidas o retirar el menaje sucio de las mesas, conseguimos ser más eficientes, ya sea porque del análisis del proceso se ha propuesto un montaje más simple de la mesa, se han analizado las necesidades de menaje de las aparadoras de apoyo de los diferentes rangos, hemos conseguido que los trayectos se reduzcan... al final dispondremos

de más tiempo en sala para poder prestar más atención a los comensales, poderles sugerir una excursión para el día siguiente, aconsejarles un vino de la zona... y en definitiva muy posiblemente este cliente estará más satisfecho por la atención que se le ha prestado y al mismo tiempo es probable que incrementemos la venta de bodega con el vino recomendado.

Para la mejora de la eficiencia de los procesos operativos en Artiem hemos apostado por la **metodología Lean**.

Esta metodología tiene precisamente como base las personas. Ellas son las que van a realizar las actividades de mejora que influirán en los resultados de la empresa y en su propia satisfacción.

Lean permite la mejora de los resultados mediante la eliminación de despilfarros, es decir todas aquellas operaciones que no aportan valor añadido, operaciones y tareas innecesarias, movimientos de personas no necesarios, errores, sobreproducción, esperas, etc.

De esta forma nos hemos concentrado en la mejora de la eficiencia de procesos como son hacer la cama, la distribución de la lencería en los carros y almacenes de camareras de pisos, la ubicación y limpieza del menaje de restaurante... siempre trabajando con los equipos y buscando la forma de optimizarlos, para así disponer de tiempo y recursos para realizar otras tareas de valor añadido para nuestros clientes incrementando satisfacción y los resultados. Con los mismos recursos creamos más valor: tangible e intangible.

CIMET 2015 ANALIZA LA COMERCIALI- ZACIÓN del sector turístico

El evento contó con la participación del presidente del ITH, Juan Molas

La XVIII Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo, CIMET 2015, organizada por FITUR, abordó cuestiones como la internacionalización y la comercialización de los destinos iberoamericanos en España.



Juan Molas, presidente de la CEHAT y el ITH, intervino en el debate sobre comercialización en Iberoamérica.

La XVIII Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo, CIMET 2015, reunió a presidentes de organizaciones empresariales del turismo de España y ministros de turismo de Iberoamérica. Entre ellos, se encontraba el presidente de la CEHAT y el ITH, Juan Molas, quien en 2013 fue nombrado **Prócer del Turismo Español en Iberoamérica** por el Comité Organizador de este encuentro.

Al acto de inauguración de la conferencia acudieron numerosas autoridades institucionales turísticas y empresariales de España, marcando el inicio oficial de la jornada destinada a promover la implantación y el desarrollo de empresas españolas dentro del territorio iberoamericano. Tras la ceremonia inaugural, se celebró el Debate de Ministros de Turismo de Iberoamérica y Presidentes de Organizaciones Empresariales de Turismo de España, donde cada ministro participante disponía de 5 minutos para exponer aquellos aspectos de los planes e incentivos que ofrecen sus respectivos gobiernos, con el fin de fomentar la **internacionalización** de las empresas turísticas españolas. Asimismo, aquellos empresarios destacados del sector pudieron formular preguntas relacionadas con la implantación de hoteleros y operadores en Iberoamérica a los ministros. Junto a las exposiciones de los representantes ministeriales, y con la idea de conseguir acuerdos de colaboración entre empresas españolas y destinos iberoamericanos, diversos operadores españoles hablaron sobre las cualidades que presenta el sector español y su gran capacidad organizativa para el desarrollo en el ámbito de la internacionalización y **comercialización** dentro de Iberoamérica. En el debate en el que participó el presidente del ITH y la CEHAT, también estaban representados el Consejo de Turismo de la Confederación de Organizaciones Empresariales, CEOE, y la Confederación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes, CEAV. ●

CISCO CONNECT ANALIZA SOLUCIONES

tecnológicas
para acelerar la
transformación
digital

El ITH colaboró en la séptima edición del evento, que aunó a más de 2.000 participantes

Para aprovechar el valor de las conexiones es necesario adoptar un nuevo modelo de TI capaz de reducir la complejidad e impulsar la innovación. Así se puso de manifiesto en Cisco Connect 2015, que contó un año más con la colaboración del ITH.



El director general de Cisco España, José Manuel Petisco, durante su intervención.

El **Instituto Tecnológico Hotelero** participó un año más en **Cisco Connect**, uno de los foros más importantes de tecnología que dedicó su séptima edición a analizar la transformación digital de las empresas y que congregó a más de 2.000 profesionales en los **Cines Kinépolis de Madrid**. Junto a Cisco participaron 36 aliados estratégicos y partners.

“La digitalización, impulsada por el **internet of everything** (IOE), genera enormes oportunidades de progreso para los países, las empresas y la sociedad”, destacó **José Manuel Petisco**, director general de Cisco España, durante su ponencia inaugural. “Pero para aprovechar el valor de las conexiones es necesario adoptar un nuevo modelo de TI capaz de reducir la complejidad e impulsar la innovación, y eso es lo que hemos mostrado en el evento”. Petisco subrayó que **“en 2020 habrá casi seis dispositivos por persona conectados a Internet** a escala global y un 40 por ciento de los datos procederán de sensores”, un acelerado proceso de digitalización que crea un sinfín de oportunidades para las organizaciones capaces de reinventar su modelo de negocio.

El evento incluía, además de un interesante programa de ponencias, demostraciones técnicas y área expositiva en la que los partners de Cisco participantes mostraron sus últimas soluciones y servicios.

Finalmente, las sesiones de la tarde se centraron en áreas clave de Cisco como seguridad, cloud networking, financiación y servicios. Petisco cerró la jornada resaltando el papel de Cisco Connect como evento de referencia en el sector tecnológico español. ●

EL ITH PRESENTA EL CONCEPTO DE HOTEL DE TERCERA GENERACIÓN

en los Desayunos
Invat.tur

.....
**Internet of everything
hace posible la personalización de las habitaciones de hotel**
.....

La conectividad móvil ha cambiado la manera en la que nos relacionamos con los demás y teniendo esto como punto de partida el Instituto Tecnológico Hotelero ha creado el Hotel de Tercera Generación, que dispone ya de la primera habitación inteligente. Este concepto fue presentado en los desayunos Invat.tur.



Durante los desayunos Invat.tur Rodrigo Martínez dio a conocer el concepto de habitación inteligente.

Los hoteles de tercera generación dan respuesta a los clientes que están muy unidos a la tecnología móvil. La aplicación del **internet of everything** (IOE) hace posible un entorno en el que el cliente elige, desde su dispositivo móvil, cómo personalizar su habitación en función de sus gustos y preferencias.

Rodrigo Martínez, jefe de Proyectos de Operaciones Hoteleras del ITH, habló del concepto de **Hotel de Tercera Generación en los Desayunos Invat.tur** en la sesión del 22 de mayo de 2015. Rodrigo Martínez expuso y analizó las repercusiones que la **conectividad móvil** y el internet of everything tendrán sobre los hoteles del futuro. Posteriormente se estableció un debate con los participantes.

Desayunos Invat.tur es un proyecto que pretende generar un foro de debate a través de la participación de profesionales pioneros en ámbitos relacionados con la gestión turística y, así, acercar a los empresarios y profesionales turísticos a diferentes realidades del sector. Al mismo tiempo se pretende que los empresarios y profesionales tengan un acceso y contacto directo con los expertos especializados en cada materia de debate, con el fin de conocer y poner en marcha nuevas estrategias y herramientas para la gestión turística y, por ende, para la mejora de la competitividad turística. ●

COMUNICACIÓN TURÍSTICA Y REGULACIÓN, claves del Gran Debate Hotelero

Jesús Gatell, vicepresidente del ITH, ofreció la conferencia de apertura

180 personas asistieron al Gran Debate Hotelero celebrado en la sala Ámbito Cultural Callao de El Corte Inglés de Madrid el 7 de octubre de 2015. El vicepresidente del ITH, Jesús Gatell, abrió la jornada.



Jesús Gatell ofreció la conferencia inaugural del Gran Debate Hotelero celebrado en Madrid.

El 7 de octubre de 2015 se celebró en **Madrid** una nueva edición del **Gran Debate Hotelero**, organizado por el **Grupo Vía**. El debate, protagonizado por seis hoteleros y al que asistieron 180 personas, puso de manifiesto, por un lado, la necesidad de contar con una estrategia de comunicación que explique los atractivos de la capital y por otro, la falta de una regulación homogénea en España para las viviendas turísticas.

El evento, que tuvo lugar en la sala **Ámbito Cultural Callao** de **El Corte Inglés** de la capital, dio inicio con la conferencia **“Madrid, una marca disruptiva”** a cargo de **Jesús Gatell**, presidente de las Comisiones de Turismo, Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid y de CEIM-CEOE y vicepresidente del ITH, quien aseguró que Madrid necesita un cambio y que el turismo es una necesidad para la capital. Gatell lamentó que exista una diferencia a la baja tan enorme en cuanto a precios hoteleros de Madrid con respecto a otras ciudades como Berlín, Roma, París o Londres. Por otra parte se congratuló del nacimiento de la nueva entidad de colaboración público-privada, **Asociación de Turismo de Madrid (ATM)**, y además subrayó la importancia de invertir en un buen gabinete de comunicación para generar noticias positivas que atraigan al turista a la capital.

Entre los participantes en el debate, que estuvo moderado por **Bruno Hallé**, socio director de la consultora hotelera **Magma HC**, se encontraban **Juan Escudero**, director general de **Rafael Hoteles**; **Hugo Rovira**, director general de **NH Hoteles**; **Alfonso del Poyo**, vicepresidente de **Meliá Hotels International**; **Luis Felipe Mendieta**, socio fundador de **One Shot Hotels**; **Kike Sarasola**, presidente y fundador de **Room Mate**; y **Aurelio Vázquez**, consejero delegado de **Iberostar**. ●

LA TECNOLOGÍA COMO CLAVE

en el desarrollo
de nuevas inver-
siones hoteleras

VII Edición de Hotel Experience

El Instituto Tecnológico Hotelero colaboró con InfintyInner en la séptima edición de Hotel Experience, que se celebró en el NH Collection Constanza de Barcelona destacando el enfoque tecnológico en los nuevos proyectos hoteleros.



El 30 de abril de 2015 se celebró la séptima edición de **Hotel Experience** en el NH Collection Constanza de Barcelona. El Instituto Tecnológico Hotelero colaboró en este evento, organizado por InfintyInner, y aportó un punto de vista innovador a la jornada, destacando la importancia de incorporar la tecnología a la hora de realizar proyectos hoteleros.

Bajo el título “Inversión y Expansión. Nuevos proyectos hoteleros”, la primera parte de la jornada abordó las últimas tendencias en modelos de expansión hotelera, las nuevas estrategias de inversión hotelera en España y el análisis de los mercados emergentes. **NH Hoteles, Riu Hotels & Resorts, Majestic Group Hotels** o **Casual Hoteles** fueron algunas de las cadenas participantes en el debate.

Aportando a la jornada una perspectiva más tecnológica, participó **Rodrigo Martínez**, jefe de Proyectos de Operaciones Hoteleras del ITH, que ofreció la ponencia “El hotel de tercera generación: equipamiento tecnológico, experiencia de cliente y GOP”. Martínez puso de relieve cómo se están incorporando al sector los avances tecnológicos, teniendo en cuenta el nuevo panorama hacia el internet de las cosas. Destacó la importancia que estas tecnologías tendrán en la rentabilidad de los establecimientos y analizó cómo deben ser analizadas desde el inicio de una inversión.

Por último, la jornada finalizó con una mesa de debate en torno a la Arquitectura e Interiorismo para proyectos hoteleros competitivos y de éxito. ●

LA TECNOLOGÍA EN EL HOTEL DEL FUTURO, a debate en Girona

Jornada dirigida a directivos, gerentes y propietarios de hotel

El Instituto Tecnológico Hotelero participó en la Primera Jornada de Directivos Hoteleros organizada por la Asociación de Hostelería, Turismo y Restauración de Girona con Magma Hospitality Consulting en octubre de 2015.



Rodrigo Martínez, jefe de proyectos del ITH, durante su ponencia sobre el Hotel del Futuro.



El Hotel Balneario Vichy Catalán, en Caldas de Malavella, acogió la primera Jornada de Directivos Hoteleros de Girona.

La **Asociació d'Hostaleria, Turisme i Restauració de Girona** organizó con Magma Hospitality Consulting la Primera Jornada de Directivos Hoteleros. La cita fue el miércoles 18 de noviembre de 2015 en el Hotel Balneario Vichy Catalán en Caldas de Malavella.

La jornada estuvo basada en un programa de diferentes ponencias realizadas por relevantes expertos, casos de éxito y tablas redondas. Estaban dirigidas a responsables, directores, gerentes y jefes de departamentos de hoteles, así como a los propietarios.

La jornada fue inaugurada por **Josep Carreras**, presidente de la Associació d'Hostaleria, Turisme i Restauració de Girona; y **Salvador Balliu**, alcalde de Caldes de Malavella y presidente del Consell Comarcal de la Selva.

El **ITH** participó en este evento ofreciendo una ponencia sobre la tecnología en el "Hotel del Futuro" a cargo de **Rodrigo Martínez**, jefe de Proyectos del Área de Operaciones. Intervinieron también **Kike Sarasola**, presidente y fundador de Room Mate Hotels y BeMate.com; **Josep Maria Bagudà Sereno**, director general del Grupo Serhs; **Manuel Ludevid**, asesor ejecutivo de Gas Natural Fenosa; y **Christian Rodríguez**, CEO fundador de Byhours.com, entre otros. El uso futuro de la energía, los nuevos sistemas de venta online frente a la venta tradicional, la innovación aplicada a la comercialización y la promoción de los destinos turísticos fueron algunos de los temas tratados durante la jornada.

En el acto de clausura intervinieron **Antonio Escudero**, presidente de la Federació d'Hostaleria de Girona, y Pere Vila, presidente de la Diputació de Girona. ●

LA IMPORTANCIA DE LAS TELECOMUNICACIONES ante el nuevo turista multimedia

El ITH participa en TELCOM'15-Benidorm

El Instituto Tecnológico Hotelero participó en el congreso celebrado por FENITEL, junto con AVITEL, en mayo de 2015, explicando los retos en el ámbito hotelero que se deberán afrontar en telecomunicaciones.



El ITH participó en TELCOM'15 Benidorm, evento que englobaba la XXXVII Asamblea General de FENITEL.

El congreso **TELCOM'15 Benidorm** reunió un año más a los representantes de empresas instaladoras e integradoras de telecomunicaciones. El evento englobaba la **XXXVII Asamblea General de FENITEL**, Federación Nacional de Instaladores e Integradores de Telecomunicaciones.

Organizado por **FENITEL**, junto con la asociación territorial anfitriona, **AVITEL**, Asociación Valenciana de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones, el congreso se celebró entre el 7 y 9 de mayo en el Gran Hotel Bali de Benidorm.

Rodrigo Martínez, jefe de proyectos del Área de Operaciones del ITH, participó en la mesa debate titulada “España como destino turístico tecnológico: Renovación hotelera y oportunidades para el sector”, que estuvo moderada por **Enrique Lancis**, director de Desarrollo de Negocio y Nuevas Tecnologías de SEGITTUR. En este debate también participaron **Fernando Huerva Gallego**, vicepresidente 2º de FENITEL y presidente de AVITEL; **Raúl Bueno García**, responsable de Ingeniería y Medioambiente zona Este de NH Hoteles España; **Antonio Mayor**, presidente de HOSBEC (Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y C. Valenciana); **Sergio Foncillas**, key account manager de hospitalidad España de Samsung; Cisco España; **Josean Martín**, director comercial de ALCAD; y **Sergio Montero**, jefe de Ventas España de Ikusi.

Entre los temas a tratar destacaron la innovación tecnológica en el sector, la demanda tecnológica de los hoteles, la tecnología vista desde una cadena hotelera, las principales demandas de los usuarios y la visión de las empresas instaladoras e integradoras de Telecomunicaciones sobre el sector de la hospitalidad.

El evento contó con la colaboración del **Ayuntamiento de Benidorm**, de **Schneider Electric** y de **Fundetec**. ●

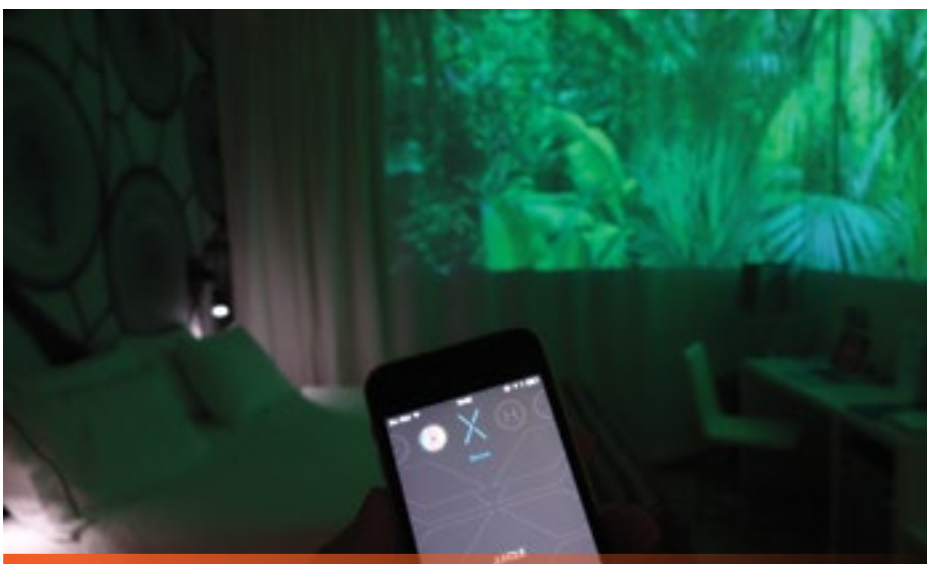
EL HOTEL DE TERCERA GENERACIÓN, una nueva experiencia de tecnología

El ITH y Broomx presentan en el MWC la habitación inteligente

La primera habitación de hotel controlada desde el smartphone del cliente, desarrollada por Broomx con la colaboración del ITH, estuvo ubicada en el Hotel Eurostars Barcelona Design. Su presentación tuvo lugar en el marco de la celebración del Mobile World Congress en marzo de 2015.



La aplicación del internet of everything a la estancia del hotel da posibilidad de hacer conexiones en red más útiles.

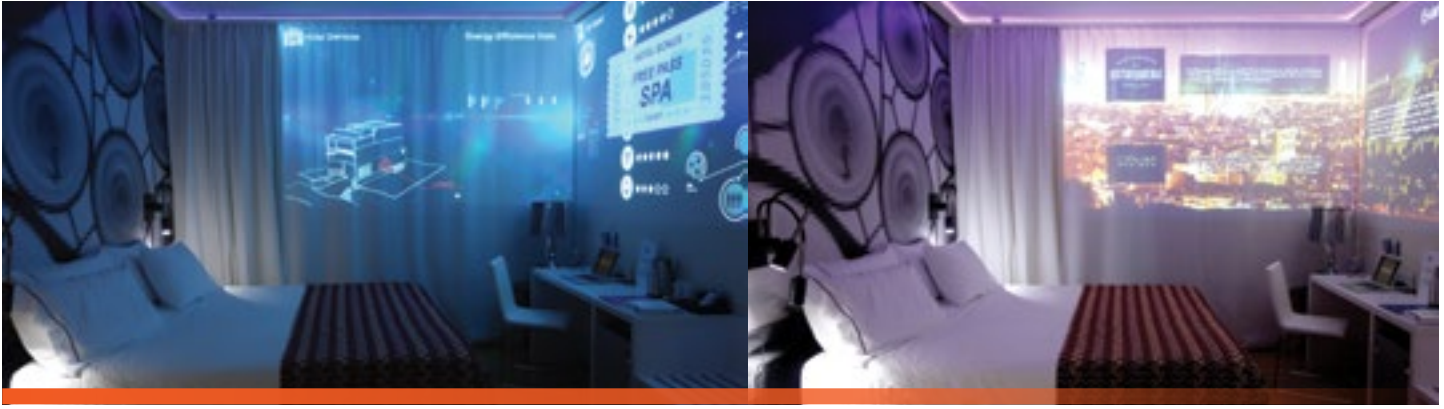


En esta habitación los huéspedes pueden modificar su entorno a través de una aplicación móvil.

La conectividad móvil ha cambiado la manera en la que nos relacionamos con los demás y teniendo esto como punto de partida el ITH ha impulsado el **Hotel de Tercera Generación**, que da respuesta a un cliente **hiperconectado** que busca experiencias adecuadas a sus gustos y preferencias.

Según Rodrigo Martínez, jefe de proyectos del ITH, “hay tres tipos de turistas en base a su comportamiento en el proceso de búsqueda, planificación, compra y disfrute de la experiencia turística. Se trata de tres maneras de hacer turismo: el llamado turista de primera generación que contrata sus vacaciones con una agencia de viajes tradicional; el turista de segunda generación que consulta las páginas web para surtirse de información sobre su viaje y que ocasionalmente contrata la habitación de hotel por esta vía, y el turista de tercera generación que está muy conectado, sobre todo con su teléfono, que usa su teléfono móvil para muchos aspectos del viaje: consultar las redes sociales, reservar su hotel o el coche, así como para compartir su experiencia de viaje con los amigos”. Los hoteles de tercera generación tratan de dar respuesta a estos clientes que están muy unidos al uso de la **tecnología móvil**. Se trata de aplicar el **internet of everything (IOE)** a la estancia en una habitación de hotel capaz de permitir al huésped hacer conexiones en red más relevantes y útiles para él.

En este contexto se enmarcó **la primera habitación inteligente** que se instaló en el **Hotel Eurostars Barcelona Design**. Así en esta habitación tecnológica gracias a la aplicación del IOE el huésped puede crear sus propias experiencias; para ello el usuario elige, mediante una aplicación en su móvil, cuál es la experiencia que desea vivir de entre una amplia gama de experiencias disponibles. Esta habitación es una muestra de cómo son los Hoteles de Tercera Generación.



La habitación inteligente permite al huésped personalizar e interactuar con el espacio.

La nueva habitación inteligente de **Broomx** y el Instituto Tecnológico Hotelero posibilita un amplio rango de posibilidades para que el huésped haga el espacio suyo usando la nueva conectividad que le facilita el hecho de estar en un hotel de tercera generación. Gracias al uso del IOE el usuario interactúa con la tecnología de modo que se conecta con su espacio inmediato y con el destino en el que se encuentra, pudiendo disfrutar de una experiencia totalmente inmersiva. Así, la habitación se puede transformar de manera inmediata en el entorno que encaje más con sus preferencias, pudiendo vivir una experiencia en el mar, en la ciudad de origen del turista o incluso disfrutar del propio contenido media del smartphone del cliente.

Según **Diego Serrano**, CEO de Broomx, “en la habitación inteligente aplicamos el internet de todas las cosas para crear espacios únicos, interactivos y conectados que permitan al usuario tener experiencias a la medida de sus gustos y preferencias. Y en todo el proceso de desarrollo de esta tecnología hemos contado con la experiencia y know-how del Instituto Tecnológico Hotelero”.

La visita a esta habitación se incluyó en el “Mobile Ready”, que incluía una serie de actividades y experiencias smart que se ofrecían en Barcelona con motivo del Mobile World Congress, entre el 27 de febrero y 6 de marzo de 2015. ●

EL ITH Y CISCO

acercan la digitalización a los hoteles

Sellan un acuerdo para impulsar el avance tecnológico en el sector hotelero

El Instituto Tecnológico Hotelero quiere fomentar la transformación digital de la industria hotelera. Para ello ha firmado un acuerdo de colaboración con Cisco mediante el cual acercará la tecnología a este sector. De este modo, los establecimientos hoteleros tendrán acceso a información completa y detallada sobre soluciones de infraestructura y redes, seguridad y cloud.



La tecnología permite a los hoteleros gestionar sus establecimientos de forma más eficiente.

Aunque la hotelería es una de las industrias que tienen más conciencia del papel fundamental que las nuevas tecnologías juegan en su desarrollo, existen algunos aspectos que se deben mejorar para adaptarse a las exigencias de los clientes. De hecho, según un estudio elaborado por **Cisco** y el **ITH**, aunque prácticamente todos los hoteles españoles de 3 y 4 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.

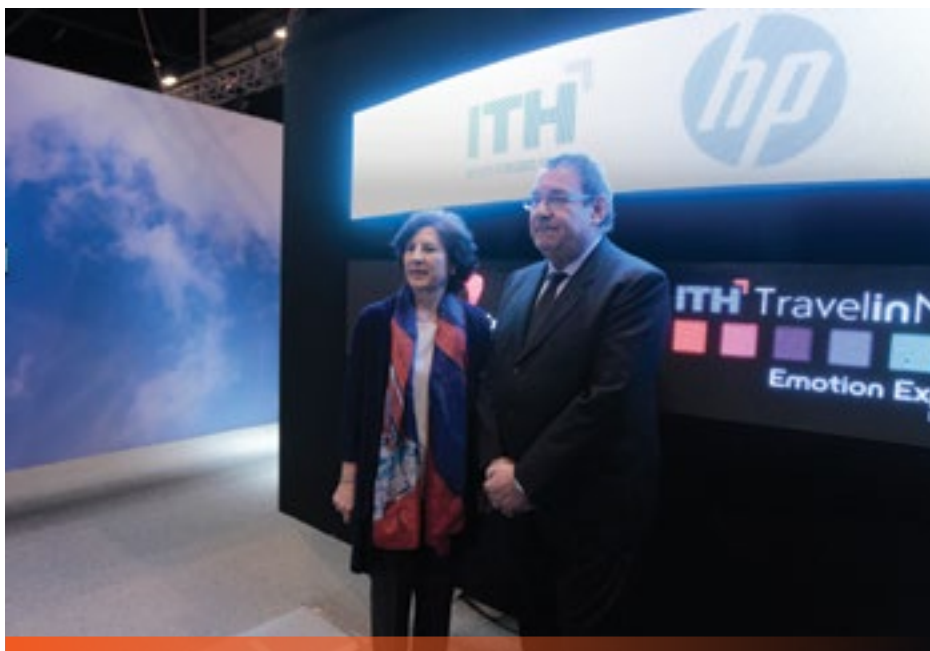
De este estudio también se desprende que algunas de las **carencias** que presenta el wifi en los establecimientos hoteleros son **pérdida de conexión, poco alcance o baja velocidad**.

La **digitalización de las empresas hoteleras** a todos los niveles es ya una exigencia para comercializar el producto y conocer mejor al cliente. Para el ITH el acuerdo alcanzado con CISCO significa contar con una de las principales compañías tecnológicas como aliado para fomentar la digitalización del sector y aportar soluciones de valor que permitan a la industria hacer frente a los principales retos tecnológicos, tanto los que existen a día de hoy como los que están por venir. Los hoteles tendrán acceso a información completa y detallada sobre soluciones de infraestructura y redes, seguridad y cloud, que contribuirán a resolver sus necesidades tecnológicas y a mejorar el servicio y la atención a sus clientes. ●

HP Y EL ITH SE UNEN PARA LLEVAR a los hoteles tecnolo- gía innovadora

El acuerdo fue suscrito
por Juan Molas y Helena
Herrero

HP Inc. España y el Instituto Tecnológico Hotelero han firmado un acuerdo con el objetivo de ayudar a los hoteles españoles a mejorar el servicio de atención a sus clientes mediante el uso de la tecnología.



Helena Herrero, presidenta y directora general de HP Inc. Iberia, y Juan Molas, presidente del ITH.

Hoy en día, las necesidades tanto de los hoteles como de los huéspedes están cambiando a pasos agigantados, siendo la tecnología la clave para poder cumplir con todas esas demandas. Cabe destacar que la tecnología es ya parte de la vida diaria de los clientes, que esperan que todo esté conectado y dan por hecho contar con una experiencia tecnológica de calidad; algo fundamental durante sus estancias en los hoteles. Por ello, HP y el ITH han decidido asociarse para ayudar a los hoteles a mejorar la experiencia de los huéspedes, tanto durante su estancia, como antes y después de la misma, ofreciendo **nuevos servicios personalizados de valor añadido, como el poder elegir la decoración de su habitación**. Además, ambas entidades ayudarán a los establecimientos a identificar oportunidades de ahorro y formas de rentabilizar sus sistemas tecnológicos.

Por otra parte, pondrán en marcha **proyectos conjuntos** para desarrollar soluciones basadas en tecnologías HP que posibiliten la mejora productiva, medioambiental y económica del sector hotelero.

El acuerdo fue suscrito por **Helena Herrero**, presidenta y directora general de HP Inc. Iberia, y **Juan Molas**, presidente del ITH y de la CEHAT. Para Herrero es un placer “poder ir de la mano de un partner tan importante como el ITH para ayudar a situar a la industria hotelera en las primeras posiciones en cuanto a implantación de la tecnología se refiere con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes”. La presentación oficial de este compromiso firmado a finales de 2015 se realizó durante la celebración de Fiturtech 2016. ●



“

EL TURISMO DISFRUTA DE UNA FIESTA

cada vez más animada, pero la diversión no debe hacernos perder de vista la irrupción de nuevos actores que destacan en el manejo de nuestro recurso más importante: la información, lo que ponen al servicio de su relación con el cliente.

Las PYMES turísticas tienen la oportunidad de aprender sobre tecnología y datos de esos nuevos gigantes, y al mismo tiempo de innovar en productos y procesos, la suma de ambas estrategias producirá sin duda muy buenos resultados”

JOSÉ LUIS CÓRDOBA LEIVA

DIRECTOR GERENTE
ANDALUCÍA LAB



Francisco Javier García Cuenca

Vicepresidente de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts

Innovación, herramienta clave para el turismo

En un sector en continuo crecimiento y expansión como es el Turismo, el término innovación ha pasado de ser un objetivo a una verdadera necesidad para encontrar la ventaja competitiva duradera. Son muchos los referentes que en materia de innovación han contribuido a la modernización de nuestro sector y sin duda el **ITH** es, en mi opinión, el centro de la innovación hotelera nacional.

El término innovación se confunde en ocasiones con sectores tecnológicos, pero desde nuestra perspectiva innovar no es otra cosa que satisfacer las necesidades de nuestros queridos turistas de una forma diferente y única. Creemos que los esfuerzos de las empresas turísticas se deben dirigir en esa dirección, la de construir una oferta única y atractiva, pues esta es la mejor forma de huir de la competencia estrictamente en precios y de no convertirse en un 'commodity'.

En nuestro sector quedan muchas facetas por descubrir y debemos seguir apostando por ofrecer las mejores y más increíbles experiencias a nuestros clientes.

En **Magic** lo intentamos día a día. El año pasado inauguramos el primer alojamiento con animales y parque acuático de Europa y este año damos un paso más allá conjugando el entretenimiento con la educación '**Edu-tainment**' con la reforma completa de **Magic Villa Luz** en Gandía, convirtiéndose en el primer y único hotel en el mundo inspirado en la obra del famoso pintor valenciano Joaquín Sorolla.

Todas estas ideas y proyectos de éxito no serían posibles sin una actitud de escucha activa a nuestros clientes con la que construir un proceso de mejora continua, que parte de la convicción de que todo se puede y se debe mejorar. El **diálogo con los clientes** es, sin duda una de las fuentes mayores de creatividad que nos permiten diseñar proyectos innovadores. Si sumamos ese diálogo a la búsqueda obsesiva de nuevos modelos en otros países o en otros sectores, no faltarán ideas para que nuestro país siga siendo reconocido por su innovación y se mantenga España como líder, como el más competitivo en turismo del mundo, según el **Índice de Competitividad Turística de Viajes y Turismo**, que elabora el **Foro Económico Mundial** (WEF).

TRANSFIERE 2015 CENTRA SU ATENCIÓN

en el emprendimiento y la internacionalización en I+D+i



A la cuarta edición de Transfiere acudieron más de 2.300 profesionales del sector.

El ITH forma parte del Comité Organizador del foro y la Plataforma Thinktur participa activamente en diversos actos

La cuarta edición de Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, que se celebró los días 11 y 12 de febrero de 2015 en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (Fycma), contó con un programa de conferencias y mesas redondas altamente especializado en torno a la innovación y su convergencia en el ámbito internacional, el papel de las plataformas tecnológicas y el emprendimiento vinculado a la I+D+i.

Fomentar el diálogo entre el tejido investigador y la empresa para potenciar la innovación española fue uno de los principales ejes sobre los que se ha articulado esta IV edición del Foro Transfiere, al que acudieron más de 2.300 profesionales del ámbito de la innovación. El programa de conferencias y mesas redondas de Transfiere 2015 giró en torno a los cuatro espacios temáticos: el “Foro de las Plataformas Tecnológicas Españolas”; las “Estrategias de I+D para una Europa más innovadora en 2020”, “Zona 3,14” y el “Foro Internacional de la Innovación”.

Juan Molas, presidente del ITH; **Alvaro Carrillo de Albornoz**, director general del ITH y de la Plataforma **Thinktur**; y **Fernando Panizo**, vocal del ITH y presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, son miembros del Comité Organizador de Transfiere desde su creación.

Durante el foro, una de las áreas que despertó más interés, fue la de las Plataformas Tecnológicas. En su intervención, Alvaro Carrillo de Albornoz señaló que las claves para la reindustrialización deben ser el internet de las cosas (IOT), el big data y el business intelligence. Además remarcó que para que el IOT triunfe hace falta que se desarrollen estándares tecnológicos adecuados, así como modelos de negocio aplicados a las smart cities. Asimismo también señaló que a su juicio para innovar con éxito hacen falta dos parámetros: confianza y coherencia. Además, la Plataforma Thinktur contó con un espacio para encuentros B2B con universidades, centros tecnológicos, plataformas y empresas punteras para conocer tecnologías, soluciones e iniciativas disruptivas.

Las cifras del evento son muy llamativas e ilustran el hecho de que Transfiere sea uno de los foros relacionados con la innovación más punteros del país. Así, en el encuentro participaron representantes de 450 entidades públicas, 220 grupos de investigación y 45 universidades. Además, intervinieron 130 ponentes en 27 paneles. ●

ÉXITO EN LA PARTICIPACIÓN DEL ITH

en la feria ITB de Berlín

Impulso de Rías Baixas como destino innovador y tecnológico

El ITH estuvo presente en la mayor feria de turismo internacional, la ITB de Berlín, con el objetivo de promocionar Rías Baixas como destino innovador y tecnológico ante nuevos mercados.



ITH mantuvo diferentes reuniones de trabajo durante la ITB de Berlín.



Inés Calvo, técnico de Turismo Rías Baixas; Jesús Gatell, vicepresidente del ITH, Amanda Sartier, Jefe de Sección de Turismo de Turismo Rías Baixas con representantes del Cluster de Turismo de Galicia.

Esta participación se enmarca dentro de una línea de colaboración establecida entre la **Escuela de Organización Industrial (EOI)** y el **Instituto Tecnológico Hotelero**. Así, en esta edición de la **ITB de Berlín**, representantes del ITH y Turismo Rías Baixas mantuvieron reuniones de trabajo con 31 turoperadores y empresas turísticas europeas, con el fin de impulsar la promoción de la zona turística de las Rías Baixas como destino innovador y tecnológico en nuevos nichos de mercados y productos especializados. Fruto de estas reuniones se espera mejorar su competitividad y fortalecer su posicionamiento como smart destination.

En 2015 la feria celebró su edición número 49, y en ella participaron más de 10.000 expositores de alrededor de 190 países y regiones y asistieron más de 100.000 visitantes profesionales. ITB Berlín presentó toda la gama del sector turístico: países y destinos, operadores turísticos, empresas de transporte u hoteles. Así ITB se muestra como una excelente oportunidad para descubrir nuevas tendencias, productos, conceptos y oportunidades de cooperación.

El acuerdo para la promoción de Rías Baixas también contuvo acciones realizadas en 2014 incluidas en la celebración de la feria Travel Book Experience, TBEX, en Vigo y en la feria internacional World Travel Market de Londres. ●

EL ITH PARTICIPA en el III Congreso Internacional de Calidad Turística

Foro centrado en la apuesta por la calidad

El III Congreso Internacional de Calidad Turística, bajo el lema “Elige calidad. Evita riesgos”, se celebró en A Coruña entre el 28 y 30 de octubre de 2015 y contó con la participación del Instituto Tecnológico Hotelero y de la CEHAT.



El director general del ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, participó en una mesa sobre la gestión de la información.



El presidente del ITH y de la CEHAT, Juan Molas, durante su intervención en el congreso organizado por el ICTE.

La tercera edición del **Congreso Internacional de Calidad Turística** tenía como principal objetivo conocer la evolución del Sistema de Calidad Turística Española y la marca de Q de Calidad Turística, promover acuerdos de colaboración nacionales e internacionales y afianzar el posicionamiento de España como líder en la implementación de los sistemas de calidad para el sector turístico.

Bajo el lema “Elige calidad. Evita riesgos”, estuvo organizado en torno a cinco mesas redondas y dos conferencias principales, trayendo a la palestra las últimas novedades relacionadas con la calidad turística, tanto a nivel nacional como internacional.

El presidente de la **CEHAT** y el **ITH**, **Juan Molas**, intervino el día 29 de octubre en la mesa redonda “Economía colaborativa o economía sumergida. Garantías vs. riesgos”. También estuvo presente el director general del ITH, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, quien participó en el panel titulado “Gestionar para comprender. Soluciones a la infoxicación” poniendo de relieve la necesidad de inversión en herramientas para gestionar datos e información como un aspecto crucial para gestionar la empresa de manera mucho más eficiente y de manera más eficaz. En el debate se manifestó una preocupación por los datos privados en la era del big data, que pueden no estar suficientemente protegidos.

El rey Felipe de Borbón presidió el Comité de Honor formado por once relevantes personalidades del Turismo, tanto del sector público como del privado, como el presidente del Gobierno, **Mariano Rajoy**; el secretario general de la OMT, **Taleb Rifai**; el ministro de Industria, **José Manuel Soria**; o el presidente de la CEOE, **Juan Rosell**, entre otros. El evento, que reunió a más de 500 profesionales, contó con el apoyo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de España -a través de la Secretaría de Estado de Turismo-, de la Xunta de Galicia y del Ayuntamiento de A Coruña. ●

CONCIENCIA- CIÓN Y FORMACIÓN,

factores claves
para consolidar el
turismo accesible
en España

Jornadas celebradas en el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid con la participación del ITH

El secretario general del ITH y la CEHAT, Ramón Estalella, participó en la jornada titulada “Presente y Futuro del Turismo Accesible en España”, celebrada en el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM) en septiembre de 2015.



El secretario general del ITH, Ramón Estalella, durante su intervención en las jornadas celebradas en el COAM.

La sede del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM), acogió el 16 de septiembre de 2015 la jornada “Presente y Futuro del Turismo Accesible en España” organizada por la Red Española de Turismo Accesible (**Red Estable**), asociación que agrupa a más de 100 entidades y que actúa como foco para promover y potenciar el Turismo Accesible para todos en nuestro país.

La bienvenida institucional corrió a cargo de **José María Ezquiaga**, Decano del **Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM)**, quien estuvo acompañado por **Carlos Chaguaceda**, director general de **Turismo de la Comunidad de Madrid**, **Iván González**, director de Atención e Información Turística de **Madrid Destino Ayuntamiento de Madrid** y por **Luis Cayo Pérez**, presidente del **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)**. Seguidamente, **Diego González**, presidente de la **Red Española de Turismo Accesible**, realizó una presentación acerca de los retos del Turismo Accesible en España.

En la última parte de la jornada se celebró una mesa redonda en la que participó **Ramón Estalella**, secretario general de la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)** y del **Instituto Tecnológico Hotelero**, junto a representantes de **SEGITTUR**, la **FEHR**, el **Ayuntamiento de Ávila** y el **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**. Los panelistas coincidieron en que España se encuentra entre los países que más ha avanzado en materia de turismo accesible, aunque todavía queda mucho trabajo por hacer, y entre los retos de futuro destacan atender las necesidades de los turistas con algún tipo de discapacidad sensorial, la concienciación al sector turístico español y la formación en materia de accesibilidad. ●

LOS EMPREN- DEDORES TURÍSTICOS

apuestan por la digitalización de los servicios

Jornadas organizadas por Thinktur, AMETIC, AJE y el ITH

Ante la modificación de los hábitos de consumo del turista, las empresas están cambiando su modelo empresarial. La digitalización de los servicios se configura como elemento clave y en este entorno surgen diferentes iniciativas que tratan de hacer frente a las exigencias del cliente y de adelantarse a sus expectativas, sirviéndose de las oportunidades que los avances tecnológicos les brindan.



Nueve startups españolas de emprendimiento digital en turismo presentaron sus proyectos.

La jornada “**Promoviendo el emprendimiento digital en Turismo**” se celebró el **23 de septiembre** en el espacio **garAJE** de Madrid, poniendo de manifiesto la importancia de la transformación digital de las empresas. La bienvenida fue a cargo de **Benigno Lacort**, director general de AMETIC; y de **Fernando Panizo**, presidente de **Thinktur**.

A continuación, **Ana Fernández**, del Área de I+D+i de **SEGITTUR** describió los detalles de la iniciativa **Emprendetur**, contemplada en el Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT), que fomenta la financiación de proyectos de I+D+i del sector turístico y de productos innovadores. Por su parte **Félix Velayos**, secretario general de **AJE**, explicó algunas claves para aprender a emprender.

Enmarcada en la iniciativa europea **Watify** que promueve el emprendimiento digital, que fue presentada por **Aída Millán**, de AMETIC, en esta jornada participaron nueve novedosas startups del panorama español (**Imagina Group**, **Decide Soluciones**, **TripMenu**, **Gennion**, **Mice in the Cloud**, **Zizerones**, **Fabulist Travel**, **Go Smart Machine**, y **Caeteris Paribus Solutions**) quienes compartieron cómo superaron y resolvieron sus dudas al comenzar un negocio digital o digitalizar el suyo. A través de un bloque en formato “pitch” contaron sus proyectos y participaron en el debate posterior, moderado por **José Tomás Romero**, de AMETIC, y **Patricia Miralles**, responsable del Área de Innovación del ITH. ●



Fernando Panizo, presidente de Thinktur abrió la jornada “Promoviendo el emprendimiento digital en Turismo”.

EL 'TURISMO DE LAS ESTRELLAS'

en La Palma,
un atractivo
para el mercado
británico

El ITH reunió en Londres a 22 turoperadores interesados en conocer el destino

El ITH viajó a Londres en el mes de junio de 2015 para dar a conocer los recursos turísticos de La Palma sobre todo el astroturismo como atractivo de la isla, junto al turismo de naturaleza y senderismo, comercializables a través de las nuevas tecnologías.



Espacio de networking entre los representantes turísticos palmeros y los operadores británicos.



Exposición de Enrique Ruiz de Lera, director de la OET UK.

Dentro de las acciones que el **Instituto Tecnológico Hotelero** está realizando en colaboración con la **Escuela de Organización Industrial (EOI)**, se enmarca el encuentro de **promoción y presentación de la isla de La Palma a turoperadores británicos** especializados en el turismo de experiencias, naturaleza y senderismo, que se celebró en junio de 2015 en el Hotel Meliá White House de Londres. El objetivo era mejorar la competitividad de las pymes de la isla a través de su **reposicionamiento en el mercado británico y la apertura de nuevos segmentos, con el apoyo de las tecnologías para la mejora de la comercialización del producto.**

El foco central de la presentación se dirigió hacia la promoción del producto turístico “startlight o astroturismo”, también denominado “el turismo de las estrellas”, con la finalidad de dar a conocer este nuevo segmento especializado a un mercado fundamental para La Palma, el británico. También se hizo hincapié en otro pilar del turismo de la isla íntimamente relacionado con este, el turismo de naturaleza y senderismo.

Como parte del sector turístico palmero asistieron **Cit Tedote, Astro La Palma, Alojamiento El Cerrito, Guías Startlight y Viajes Pamir**, que viajaron junto a representantes del **Cabildo Insular de La Palma**. También participaron en el encuentro 22 operadores, quienes estuvieron acompañados por el director de la **Oficina Española de Turismo en Reino Unido**, Enrique Ruiz de Lera, y Mónica Sánchez, Trade Relations & MICE Executive de la OET, además de dos representantes del ITH, **Jesús Gatell**, vicepresidente, y **Patricia Miralles**, responsable del Área de Innovación.

Esta labor de promoción de La Palma se enmarca dentro de las acciones que el ITH ha realizado junto a la EOI para apoyar al sector turístico en su internacionalización del producto, know-how y nuevas tecnologías. ●

IV CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN

en el Sector Hotelero y Turístico

Organizado por OTEA, Hostelería y Turismo en Asturias

OTEA, Hostelería y Turismo en Asturias, organizó en noviembre de 2015 su IV Congreso Nacional de Innovación en el Sector Hotelero y Turístico en Oviedo, que contó con la participación de varios representantes del ITH.



Patricia Miralles, responsable del Área de Innovación del ITH, habló sobre la innovación tecnológica.



El director general del ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, durante su ponencia en el IV Congreso Nacional de Innovación en el Sector Hotelero y Turístico hablando de innovación no tecnológica.

El IV Congreso Nacional de Innovación en el Sector Hotelero y Turístico fue el primer evento que se organizó tras la fusión de las asociaciones Hostelería de Asturias, Hostelería de Gijón y la Unión Hotelera de Asturias en una única entidad que aglutina a más de 2.500 socios que representan a cerca de 3.350 empresas: **Otea, Hostelería y Turismo en Asturias**.

El congreso estaba dirigido a empresarios, técnicos, proveedores y profesionales del sector turístico. Se analizaron las perspectivas, las últimas tendencias en el turismo y la evolución hacia el uso de las nuevas tecnologías. También se habló de la importancia de la innovación como una estrategia de adaptación al mercado cambiante, donde la tecnología puede ser un mero apoyo para su desarrollo o bien convertirse en un elemento clave.

Entre los ponentes se encontraban **Alvaro Carrillo de Albornoz**, el director general del Instituto Tecnológico Hotelero, con la conferencia “Innovación no tecnológica. Regreso al futuro”, y **Patricia Miralles**, responsable del Área de Innovación del ITH, cuya ponencia se titulaba “Innovación, más allá de la tecnología”. Carrillo de Albornoz destacó en su ponencia la necesidad de la innovación centrada principalmente en las exigencias de los clientes y las empresas, a través de ejemplos reales en procesos, organización, productos y servicios, donde la tecnología es un mero apoyo para su desarrollo. Por su parte, Miralles recordó que la innovación va mucho más allá de la incorporación de tecnología en nuestra gestión diaria. En esta sesión se explicó cómo modificar la forma de hacer las cosas, generar nuevos productos con nuestros clientes y establecer alianzas con la competencia mediante el desarrollo de métodos ágiles y prácticos basados en casos reales en las cuales la tecnología es el eje sobre el cual se construye el producto o servicio. ●

LA INNOVACIÓN COMO ELEMENTO

diferenciador en turismo

Esade, la Universidad Rey Juan Carlos o Fitur Know-How depositan su confianza en el ITH como referente

La innovación en el turismo es un elemento diferenciador que cada vez es más necesario para desarrollar el negocio de una manera eficiente y sostenible en el tiempo. El papel del Instituto Tecnológico Hotelero para fomentar esta innovación es clave y muchas universidades y organizaciones, conscientes de ello, cuentan con el ITH como principal referente.



Presentación de Juan Molas, presidente del ITH, en el Aula Internacional Innovación Turística ESADE.

En el marco del programa 2015 del **Aula Internacional Innovación Turística** (AIIT), promovido por **ESADE CREAPOLIS**, **Juan Molas**, como presidente de la **CEHAT** y del **ITH**, realizó una ponencia sobre el Manifiesto de la hotelería española en el mes de octubre, en la que recordó que la no regulación de la economía colaborativa podía poner en peligro la futura creación de puestos de trabajo en el sector turístico.

En este encuentro –en el que profesionales del sector intercambian experiencias e impulsan nuevas iniciativas para desarrollar proyectos a nivel nacional e internacional– también participaron **Xavier Illa**, consejero delegado de Hesperia, consejero de NH y presidente del AIIT; y **Josep F. Valls**, catedrático del Departamento de Dirección de Marketing de ESADE y director del AIIT.

La **Universidad Rey Juan Carlos** también contó con el ITH para la sexta edición del **“Seminario Permanente de Emprendedores y Liderazgo”**, dirigido a proyectos de emprendimiento turístico. El director general del ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, fue el encargado de ofrecer la conferencia inaugural **“Tendencias en el Sector Turístico y Nuevas Oportunidades de Negocio”**, que precedió a una mesa redonda cuyo tema central giró alrededor de los retos y desafíos para los jóvenes emprendedores turísticos.



También fue clave la participación del ITH dentro de **FITUR Know-How** en el bloque destinado a la **formación en turismo**, donde participó Alvaro Carrillo de Albornoz durante el debate que analizó los nuevos perfiles profesionales del sector turístico. ●

THINKTUR MARCA EL CA- MINO hacia la transformación digital del turismo

La Plataforma Tecnológica del Turismo impulsada por el ITH abarca el sector de forma transversal

Según queda reflejado en los diferentes proyectos enmarcados en Thinktur, la transformación digital es de vital importancia para que las empresas turísticas continúen desarrollando su negocio de manera competitiva y sostenible. En esta transformación, la tecnología y la innovación son piezas fundamentales.



Fernando Panizo, presidente de Thinktur, hizo un recorrido sobre los retos tecnológicos del turismo.

El cliente tiene que ser el foco del negocio turístico y la tecnología puede hacer que las empresas turísticas le sitúen en esta posición y le mantengan en ella. Para ello es imprescindible desarrollar una decidida apuesta por la innovación. Así se puso de manifiesto en la segunda jornada **“Thinktur Technology Transfer: Transferencia de Tecnología en el Sector Turístico”**, que se celebró el 10 de diciembre de 2015 en el marco de la Asamblea General de la **Plataforma Tecnológica del Turismo, Thinktur**, puesta en marcha por el ITH.

En este evento se pusieron de relieve aspectos en los que Thinktur estuvo trabajando durante todo el año y se manifestaron los principales retos para que el sector turístico sea más competitivo. La inauguración corrió a cargo de **M^a Ángeles Ferre**, subdirectora general de Colaboración Público-Privada, de la **Secretaría de Estado de I+D+i del Ministerio de Economía**; **Antonio López de Ávila**, presidente de **SEGITTUR**, y **Fernando Panizo**, presidente de la **Plataforma Thinktur**. En la jornada también participó **Consuelo Verdú**, senior innovation builder consultant de **NestorCO**, que centró su ponencia en los nuevos modelos de negocio centrados en la experiencia del viajero. Por su parte, el director general del ITH y de Thinktur, **Alvaro Carrillo de Albornoz**, explicó los proyectos de la plataforma y presentó la nueva web de Thinktur.

Además, se realizó una mesa redonda, moderada por **José Tomás Romero**, del área de I+D+i de **AMETIC**, en la que participaron **Tomeu Crespí**, responsable de Innovación y Nuevas Tecnologías - SmartOffice, de **Consorcio Playa de Palma**; **Óscar Franco**, director del área Hospitality y Proyectos Especiales de **Emotion Experience**; **José Antonio Vicente**, socio fundador de **ReinizaT**; y **Juan Ignacio Pérez Martín**, profesor y consultor de **ESIC**. La jornada se clausuró con las intervenciones de **Marta Blanco**,



A. López de Ávila (SEGITTUR), M^a Á. Ferre, (Secretaría de Estado de I+D+i del Ministerio de Economía); y F. Panizo (Thinktur) durante la apertura de la Asamblea de Thinktur.

directora general de **Turespaña**, y de Alvaro Carrillo de Albornoz. Marta Blanco recordó que, aunque el turismo en España esté actualmente bien posicionado, hay elementos en los que todavía se puede trabajar mucho, por ejemplo en la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación y sacar partido a la **economía digital y al business intelligence**, señalando las ventajas de conseguir información cualitativa de los clientes que ayude en la toma de decisiones de las empresas y organizaciones.

Durante toda la jornada se contó con un showroom de tendencias, donde varias empresas y startups de base tecnológica enfocadas al sector turístico han mostrado soluciones innovadoras como impresión, big data, aplicaciones y soluciones turísticas móviles. Entre estas empresas se encontraban **HP Corporation, EasyOnPad, Smartvel, HotelYou, Global eAccelerator, Geko Navsat** y **CDTI**, que pudieron realizar una breve presentación de sus tecnologías durante la jornada.

ENCUENTROS PROFESIONALES ORGANIZADOS POR EL ITH Y THINKTUR

Entre las actividades desarrolladas por Thinktur durante 2015, destacan los **Encuentros de Centros Tecnológicos especializados en Turismo** que buscan sinergias entre ellos y posibilitan el desarrollo de proyectos en común. A través de estos encuentros los centros pueden dar a conocer sus principales áreas de especialización para poder crear un mapa de oferta y se difunden sus principales líneas de actuaciones. El primero de estos encuentros se celebró en **Invat.tur** el 25 de noviembre de 2015. En el segundo encuentro, que se celebró el 10 de diciembre en la sede del ITH, participaron Carmen de Miguel (FIT Canarias), David Giner (Invat.tur), Jesús Herrero (Tecnalia), Jordi Calabuig (Parque Tecnológico de Turismo y Ocio de Tarragona, PCTT)



Jornada para analizar estrategias de marketing y comercialización organizada por Thinktur.



Think Tank para desarrollar nuevos conceptos hoteleros.

y Patricia Miralles (ITH y Thinktur). En este encuentro se sentaron las bases para la elaboración de un ebook sobre las tendencias digitales en el sector turístico.

Por otra parte, también hay que destacar los encuentros Think Tank que se han organizado desde Thinktur, uno de ellos enfocado a Operaciones Hoteleras para definir **nuevos conceptos hoteleros**, rasgos básicos, filosofía y tipología de servicio del hotel de tercera generación.

Este tipo de cita también se utilizó para detectar nuevas tendencias en el área de Nuevas Tecnologías durante una jornada que estuvo centrada en analizar estrategias de **marketing y comercialización**.

El enfoque transversal de Thinktur hace que dentro de su área de trabajo también se hayan incluido iniciativas como **Innovitour**, un proyecto de innovación enoturística impulsado por las Plataformas Tecnológicas del Vino y el Turismo, o su participación en la novena edición de **Procamping**, donde Patricia Miralles, responsable del Área de Innovación del ITH, habló sobre la importancia de la fidelización y los sistemas más efectivos y rentables existentes en este sentido. ●

LA COMISIÓN EUROPEA CREA la Plataforma Digital de Turismo

El ITH participa como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel europeo

El lanzamiento de la Plataforma Digital de Turismo en Bruselas tuvo lugar el 27 de marzo de 2015. El ITH forma parte de la misma como referente sectorial en Innovación y Nuevas tecnologías a nivel europeo, junto a la Asociación Europea de Hoteles (HOTREC) y empresas como Amadeus o TripAdvisor.



La Plataforma Digital del Turismo es una iniciativa de la Comisión Europea.

La nueva **Plataforma Digital del Turismo** nace por una propuesta de los asistentes a la reunión de trabajo celebrada el 1 de diciembre de 2014 con motivo del **Día Europeo del Turismo**. Esta iniciativa pone de manifiesto que la **Comisión Europea** está trabajando activamente para incluir los intereses del sector turístico en la llamada “Agenda Digital”, así como en desarrollar iniciativas a medida para los negocios que exploten las oportunidades tecnológicas.

Asimismo, la Comisión Europea reconoce la necesidad de modernizar la legislación que regula los negocios tanto online como offline. Para impulsar el conocimiento y la experiencia en este campo, la Comisión Europea tiene intención de reforzar el diálogo con stakeholders clave y buscar sus recomendaciones. Otra de las sugerencias de los participantes en las reuniones del Día Europeo del Turismo hace referencia a la necesidad de crear una visión común, promoviendo la digitalización del turismo de la UE y favoreciendo el intercambio de buenas prácticas.

Algunos de los temas a abordar por la nueva Plataforma Digital europea, a la que el ITH fue invitado a participar como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías, serán cuáles son las barreras más importantes para frenar la digitalización de las empresas turísticas o en qué clase de iniciativas debe involucrarse la Comisión Europea para apoyar la digitalización de los negocios del sector turístico.

La Plataforma Digital del Turismo se ha creado con la experiencia de otros foros como el **Foro Estratégico de Emprendedores Digitales** o de la **Agenda Digital para Europa**. Los resultados de esta nueva Plataforma Digital de Turismo serán incluidos en la serie de nuevas acciones que serán dadas a conocer por los nuevos comisionados del área del turismo. ●

EL PLAN DE FORMACIÓN TÉCNICA INNOVATUR

se pone en marcha en Sevilla y Cáceres

El ITH desarrolló junto a la EOI diferentes talleres, jornadas y servicios de consultoría

La Escuela de Organización Industrial (EOI), junto a los Ayuntamientos de Sevilla y Cáceres, en colaboración con el ITH, Optitur, AT Clave y el Clúster de Turismo de Extremadura pusieron en marcha dos planes de formación y consultoría con el objetivo de reforzar la oferta y la calidad de los servicios turísticos en un mercado digital y conectado.



Sevilla acogió diferentes sesiones prácticas como esta dedicada al SEO para empresas turísticas.



Taller sobre el uso de tecnologías en turismo celebrado en Cáceres en febrero de 2015.

La nueva demanda de los turistas supone que las empresas turísticas deben incorporar las nuevas tecnologías e Internet como canales para ofrecer sus servicios, para aumentar la productividad, ofrecer valor añadido a sus clientes, y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado.

Por ello, desde EOI con el apoyo de los **Ayuntamientos de Sevilla y Cáceres**, en colaboración con el **ITH**, **Optitur**, **AT Clave** y el **Clúster de Turismo de Extremadura**, impulsaron dos programas integrales de medidas destinadas a reforzar la oferta y la calidad de los servicios turísticos, aprovechando la disponibilidad de la tecnología para dar visibilidad a estos nuevos negocios.

INNOVATUR SEVILLA

Basado en el **Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico del Consorcio Turismo de Sevilla**, presentado en 2013, el programa **Innovatur Sevilla** estaba destinado a dinamizar las pymes del sector turístico en Sevilla, a partir de actividades de innovación, desarrolladas por la Fundación EOI y el Ayuntamiento de Sevilla, con la cofinanciación de **Fondos FEDER**. El programa incluía, entre otros, servicios de consultoría para mejorar la competitividad de las empresas beneficiarias, potenciar el uso de la tecnología e incrementar la capacidad de innovación de las pymes, además de talleres prácticos sobre tecnología, marketing digital, generación de ideas...

INNOVATUR CÁCERES

Por su parte, el Ayuntamiento de Cáceres en colaboración con EOI, y con el apoyo de Fondos FEDER, creó el **Centro de Excelencia en Gestión de la Innovación**, punto de referencia para que las pymes turísticas cacereñas puedan incrementar su competitividad mediante el desarrollo, implantación y diseño de actividades de I+D+i. Se llevaron a cabo labores de sensibilización, dinamización y consultorías en las pymes beneficiarias y talleres sobre el uso de tecnologías en turismo. ●

AYUDAS DE CONECTIVIDAD

en alojamientos turísticos

Red.es destina 15 M € al despliegue de redes wifi en hoteles y campings

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de Red.es, destina 15 millones de euros al despliegue de redes wifi en hoteles y campings. El ITH y la CEHAT apoyaron esta iniciativa, junto a otras asociaciones como SEGITTUR, ATA, UPTA, AMETIC o CONETIC.



Diferentes organismos sectoriales participaron en la presentación de la línea de ayudas convocada por Red.es.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo convocó a través de la entidad pública Red.es una línea de ayudas dotada con un presupuesto total de 15 millones de euros destinada a fomentar el despliegue o mejora de redes inalámbricas en establecimientos hoteleros, alojamientos rurales, campings y aparcamientos para caravanas de toda España, con el fin de ofrecer en cada negocio un servicio gratuito y de calidad a los clientes.

Se trata de la iniciativa “**Alojamientos con Red**”, una convocatoria de ayudas que se enmarca en el “**Segundo Programa de Mejora de la Conectividad Inalámbrica del Sector Hotelero**”, cuyas bases se publicaron en el Boletín Oficial del Estado del 27 de agosto de 2015.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo presentó esta línea de ayudas el 28 de septiembre a través de su secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, **Víctor Calvo-Sotelo**, en un acto al que acudieron la secretaria de Estado de Turismo, **Isabel María Borrego**, el director general de **Red.es**, **Daniel Noguera**, y representantes de **SEGITTUR**, **CEHAT**, **ITH**, **ATA**, **UPTA**, **AMETIC**, **CONETIC** y de las Consejerías de Turismo de cada comunidad y ciudad autónoma beneficiadas.

En la anterior convocatoria bajo la denominación “Hoteles con Red” resultaron beneficiados 425 establecimientos hoteleros repartidos por Galicia, Asturias, Castilla y León, Extremadura, Castilla – La Mancha, Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Andalucía e Islas Canarias. Un 65% de los empresarios encuestados declararon que entre los motivos para participar estaba la mejora de los servicios prestados a sus clientes. ●

EL PROYECTO EQUOTEL impulsa la igualdad en la industria hotelera

Realizado por la CEHAT y el ITH, analiza la brecha salarial de género en el sector

Entre las conclusiones que se desprenden del proyecto EQUOTEL, dedicado a conocer la brecha salarial de género en el sector hotelero, se encuentra que, a pesar de que el sector hotelero ocupa a más mujeres que hombres, muchas de ellas se encuentran con condiciones menos favorables.



Presentación de las conclusiones del Proyecto Equotel en la URJC.

La **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos** (CEHAT) y el Instituto Tecnológico Hotelero estuvieron trabajando durante un año en el proyecto EQUOTEL, que tenía como objetivo último alcanzar la **igualdad entre hombres y mujeres en el sector turístico hotelero a través del conocimiento de las causas que provocan la brecha salarial** por razón de género.

La financiación procede del convenio al efecto suscrito entre España y el Reino de Noruega, Islandia y el Principado de Liechtenstein (Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo), canalizado por el Instituto de la Mujer e Igualdad de Oportunidades.

Según este estudio, cuyo libro blanco se presentó en la **URJC**, las mujeres ocupan puestos de menor categoría que los hombres en el sector hotelero. En el sector existe un techo de cristal, un límite de remuneración económica por encima del cual no encontramos a la mujer como trabajadora.

Las investigaciones universitarias en este sentido, la implicación de todas las organizaciones empresariales de España, representadas por la CEHAT, y el amplio desarrollo de planes de igualdad en las empresas del sector, son tres factores que favorecen el optimismo para alcanzar la realidad efectiva entre hombres y mujeres.

Al acto de presentación acudieron el subdirector general adjunto para la Igualdad en la Empresa y la Negociación Colectiva, del **Instituto de la Mujer, Antonio López Serrano**, la decana de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la URJC, **Pilar Laguna**, y el secretario general de la CEHAT y el ITH, **Ramón Estalella**. ●

EL SECTOR TURÍSTICO

encabeza la implantación de web corporativa entre microempresas

El Informe ePyme 2014 analiza la implantación de las TIC en las pequeñas y medianas empresas

El uso de las tecnologías en el sector hotelero va evolucionando favorablemente. De hecho, en este sector se alcanza la mayor penetración de las páginas web entre las microempresas españolas. Así se desprende del Informe ePyme 2014 que analiza la penetración de las TIC en los distintos sectores industriales españoles.



Grupo de expertos que colaboraron en la elaboración del informe ePyme.

El Informe ePyme 2014 - Análisis sectorial de la implantación de las TIC en la pyme española está elaborado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) de Red.es y Fundetec, en colaboración con las entidades sectoriales, que han proporcionado información representativa de los distintos segmentos empresariales.

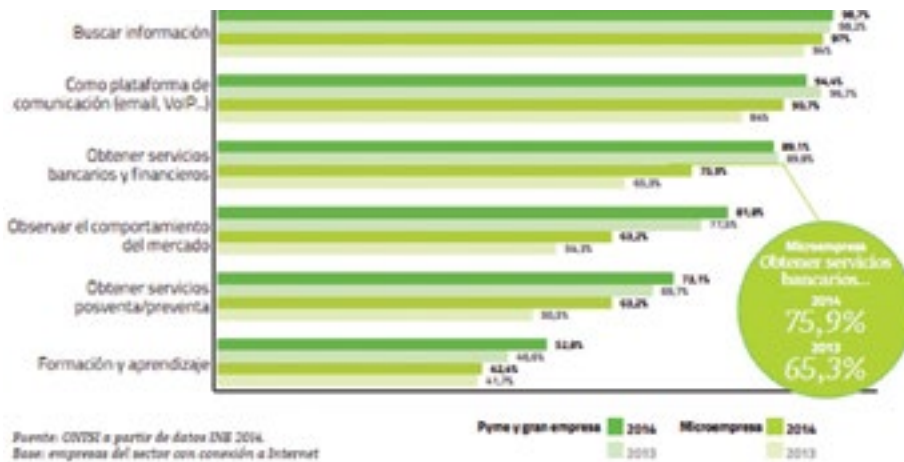
El Instituto Tecnológico Hotelero ha sido la organización encargada de aportar la información sobre el sector turístico, que ha englobado 23.600 empresas de servicio de alojamiento (de las cuales 20.666 son microempresas) y 11.367 agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos (de las cuales 10.929 son microempresas).

Hoteles, camping y agencias de viajes (englobados como un mismo segmento dentro del Informe ePyme 2014) se configuran como el sector donde mayor implantación existe de la web corporativa en microempresas, con un 76,2% de penetración, mientras que en el resto de sectores analizados no llega al 40% en la mayoría de los casos. También en las pymes y grandes empresas la penetración de la web corporativa es de las mayores analizadas, del 93,7%. Esta elevada penetración muestra la importancia de la página web como **herramienta de marketing y comercialización** de los servicios de alojamiento y gestión de viajes.

El **ordenador y la conexión a internet** son universales en pymes y grandes empresas y en nueve de cada diez microempresas. El uso de **telefonía móvil** aumenta en ambas tipologías empresariales, siendo su penetración del 91,4% en pymes y del 76,4%, en microempresas. Los principales usos de la conexión a internet continúan siendo **la búsqueda de información** y su empleo como **plataforma de comunicación**. Donde más ha crecido en el caso de las pymes y grandes empresas es en su uso para actividades



Acto de presentación de las principales conclusiones del Informe ePyme 2014.



Usos más frecuentes de internet (hoteles, camping y agencias de viaje).

relacionadas con formación y aprendizaje; y en microempresas, para obtener servicios bancarios y financieros, observar el comportamiento del mercado y obtener servicios postventa/preventa.

El 99,7% de las pymes y grandes empresas y el 98,5% de las microempresas de este segmento cuentan con conexión a internet de banda ancha.

RETOS PARA EL SECTOR

En el caso de los hoteles se ha detectado un **desconocimiento en los servicios del cloud computing**. Hoteles independientes y pequeños tienen dificultades ya que en muchas ocasiones no saben qué tienen que contratar. Únicamente el 15% de las pymes y grandes empresas y el 5,4% de las microempresas ha comprado algún servicio de cloud a través de internet. En el caso de las pymes y grandes empresas, el servicio más adquirido es el email, seguido del almacenamiento de ficheros. En las microempresas, el almacenamiento de ficheros se sitúa en el primer lugar, seguido de las aplicaciones de software para tratar información sobre clientes. Además del desconocimiento, otro motivo importante para no utilizar soluciones de cloud computing es que las empresas no lo consideran como necesidad. Otros menos importantes son el coste o motivos relativos a la falta de seguridad.

En cuanto a la **formación en TIC continúa siendo minoritaria** en el sector y solo la ofrecen el 26% de las pymes y grandes empresas y el 5,6% de las microempresas.

REDES SOCIALES

Los medios sociales tienen un impacto muy elevado. **El 99,2% de pymes y grandes empresas y el 95,1% de microempresas usan las redes sociales**. El resto de medios, como el uso de blogs o microblogs (en el 51,4% de las pymes y grandes empresas y en el 36,3% de las microempresas), tiene una incidencia menor.



Servicios de cloud computing adquiridos (hoteles, camping y agencias de viaje).

CONCLUSIONES

En términos generales sobre la implantación de las TIC en el sector, el recorrido que queda aún es muy grande. Hay que tener en cuenta que todavía algunos hoteleros entienden la tecnología como un gasto y no como una inversión y además, la rápida evolución de las TIC provoca que no se conozca con claridad el destino de las inversiones a realizar o los servicios que pueden prestarse con lo que ya se tiene.

De cualquier forma, entre los sectores analizados en el informe destaca el hotelero, porque reconoce las ventajas y utilidades que las nuevas tecnologías le ofrecen, renueva los procesos de negocio y aporta elementos diferenciadores en la oferta en beneficio de los clientes. ●

AVANCES EN ESTANDARIZACIÓN HACIA LA CONVERSIÓN

de ciudades en destinos turísticos inteligentes

El ITH participa en la redacción del informe “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro”

El Libro Blanco “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro” elaborado por SEGITTUR, en el que colaboró el ITH, se dio a conocer durante una jornada organizada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo para presentar los avances desarrollados en el Plan de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España.



Con el objetivo de potenciar el crecimiento y la internacionalización de la industria española que provee a las ciudades inteligentes, el **Ministerio de Industria, Energía y Turismo** organizó una jornada en la que se publicaron las normas de **AENOR** que encauzan el desarrollo de las ciudades y destinos turísticos inteligentes, así como nuevos recursos y herramientas. Esta convocatoria se enmarcaba en el **Plan Nacional de Ciudades Inteligentes** de la Agenda Digital para España.

“Las normas, al homogeneizar los criterios que articularán la demanda de los ayuntamientos y los estándares de producción de la industria, permiten dinamizar los mercados e incluso crearlos. Gracias a ellas se evitan los errores derivados de la inexperiencia y se formulan las prioridades alineadas con éxitos y experiencias contrastadas”, explicó durante la presentación el secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, **Víctor Calvo-Sotelo**.



Encuentro sectorial sobre los avances del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes.

SEGITTUR, asimismo, dio a conocer el **Libro Blanco “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro”**. Esta publicación reúne todo el know-how español sobre el desarrollo de destinos turísticos inteligentes y resume el trabajo realizado en esta legislatura. También recopila las conclusiones derivadas de los programas piloto realizados en más de 10 destinos del territorio nacional. Compone, asimismo, una guía práctica para entes y gestores interesados en convertir un destino turístico en inteligente, ya que enumera todos los ejes que lo caracterizan, las fuentes de financiación y otros recursos relacionados. Se han incluido en el libro una amplia variedad de artículos de colaboración escritos por empresas y organismos vinculados directa o indirectamente con el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes, entre los que se incluye el **Instituto Tecnológico Hotelero**. ●

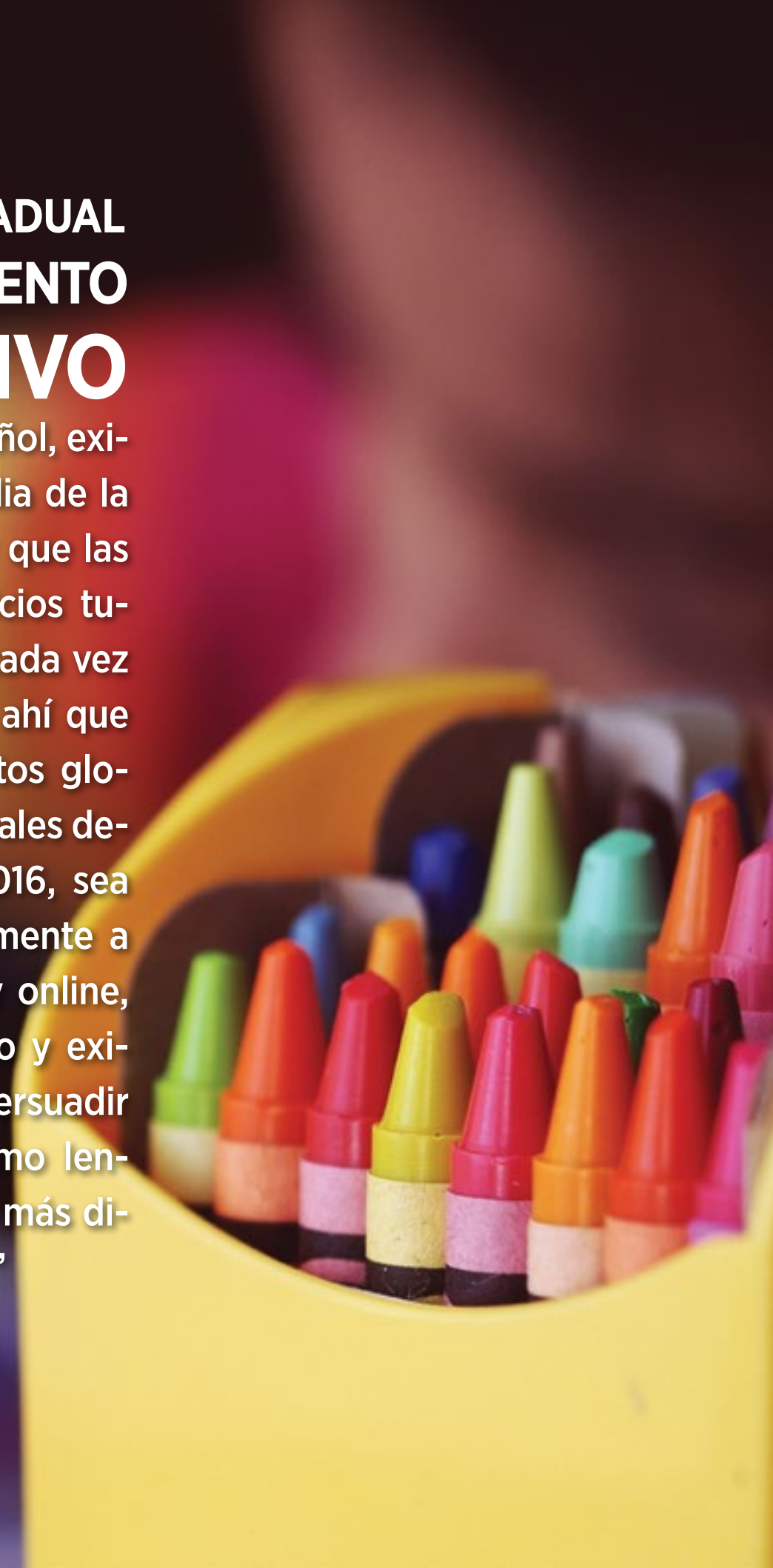


EL OBLIGADO Y GRADUAL REPOSICIONAMIENTO COMPETITIVO

del sector turístico español, exige estar en la vanguardia de la innovación como país y que las empresas presten servicios turísticos diferenciales y cada vez más experienciales. De ahí que acorde a los nuevos retos globales, uno de los principales desafíos para este año 2016, sea el adaptarse aceleradamente a un consumidor digital y online, cada día más informado y exigente, al que hay que persuadir y conectar con su mismo lenguaje y con propuestas más directas y personalizadas”

JOSÉ LUIS ZOREDA

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
EXCELTUR



El ITH en los medios

Más de 1.250 impactos en prensa generalista y especializada y en medios audiovisuales



VIAJAR NUNCA FUE TAN FÁCIL

La tecnología permite al turista organizar las vacaciones a su medida, de una manera sencilla, rápida y cómoda. Podemos consultar millones de opciones de viajeros, y un catálogo de productos y ofertas casi infinito

Viajar con nosotros es diferente. Viaje con nosotros a cualquier lugar, y a los que lo deseen, y a los que lo deseen, y a los que lo deseen. Y a la vista de los datos, parece que España recibe todos los visitantes para quedarse. Más del 90% de los viajes que se realizan en 2000 fueron al interior, pero esto que se repitió al cierre de 2014.

Pero hay otros aspectos que sí han cambiado radicalmente. Por ejemplo, la edad del turista medio ha pasado de estar los 33 y 44 años a los 28 y 44 años, el alojamiento preferido ahora son viviendas de propiedad o de autopropiedad — la estadística se corresponde con otras personas — cuando antes se optaba con mayor frecuencia por hoteles de familia o amigos. Y Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana se han convertido en destinos preferidos, aunque con un crecimiento menor, y Canarias también sigue siendo un destino importante, pero con un crecimiento menor.

Si entre todos los cambios producidos hemos que destacar es uno, sería el del proceso de reserva. El turista ha cambiado radicalmente en los últimos 10 años. Selecciona primero un destino, luego un alojamiento en la forma en la que el turista accede a la información, y la llegada de los datos de los viajeros, por ejemplo, TripAdvisor, o en otros casos como Expedia han marcado un hito en la forma en la que se comercializa el producto, explica Rodrigo Martínez, jefe de proyectos del área de operaciones tecnológicas del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).



Equipamiento CONTRACT HOSTELERO

ITH acerca la digitalización al sector hostelero mediante un acuerdo con Ctrip

Allmarket

Instituto Tecnológico Hotelero lanza el primer Grupo de Compra Agregada de Energía para Hoteles

GRAN HOTEL

ITH Promueve el uso de la administración electrónica

NovaHotel

Oracle MICROS Workstation 6, la herramienta de Oracle de "captación" en el punto de servicio (POS)

Reportajes sobre proyectos y actividades del ITH en medios nacionales y económicos como ABC, 20 minutos, El Confidencial, Expansión, El Economista... En medios internacionales como Tnooz, Mexico News, Travel and Tour World, Travel Trends o Asia Today. Y en agencias de noticias como Europa Press y Efe.

Menciones a eventos del ITH en programas de televisión como Cámara Abierta o Generación Web, de RTVE, en los informativos de Antena 3, así como en cadenas de radio nacionales y locales.



Colaboraciones y participación en reportajes y artículos en toda la prensa especializada en el sector (Hosteltur, Nexotur, Preferente, Tecnohotel, O2B, Alimarket, HostNews...).






ITH se ha convertido en una fuente informativa clave en materia de eficiencia energética, sostenibilidad, innovación, gestión hotelera y tecnología en medios especializados y generalistas.



 www.ithotelero.com: Más de **124.000** páginas vistas y **40.000** usuarios únicos en 2015.
 **18.800** followers.
 **3.400** me gusta.
 **3.300** contactos.
 **480** seguidores.

A close-up photograph of a person's hands holding a lit sparkler. The sparkler is bright and glowing, with many sparks flying out. The person is wearing a light-colored, textured sweater. The background is a soft, out-of-focus blue.

“

LA INNOVACIÓN REVISTE UNA ESPECIAL IMPORTANCIA

para los agentes económicos,
para el crecimiento sostenido
de la renta per cápita, y en
definitiva, para el bienestar
económico del conjunto de la
población”

INMACULADA BENITO

PRESIDENTA EJECUTIVA

FEHM

WHO IS WHO

Junta Directiva del ITH



**JUAN
MOLAS**
Presidente

En la actualidad, es el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Nacido en Barcelona en 1952, cursó estudios de Marketing Turístico y Dirección Hotelera y después de un proceso de formación profesional, dirigió el Hotel Reina Elisenda en la Costa Brava, siendo este su primer cargo como director a la edad de 22 años. Con posterioridad ocupó la responsabilidad de dirigir varios establecimientos siendo nombrado director comercial de Unión Hoteles Independientes a partir de 1975. En 1987 fundó la sociedad de gestión hotelera H10 Hotels de la que fue consejero delegado hasta el año 2002. En la actualidad, es consejero de diversas sociedades turístico hoteleras, y forma parte de las siguientes organizaciones empresariales: presidente de Confederación Empresarial de Hostelería, Restauración y Apartamentos turísticos de Cataluña; vocal de la Junta Directiva de la CEOE y miembro del Consejo Asesor de Turespaña. En el año 2012, recibió la Medalla al Mérito Turístico.



**JOSÉ GUILLERMO
DÍAZ-MONTAÑÉS**
Presidente de honor y vocal

Presidente de honor del ITH. Es presidente y propietario de Artiem Fresh People Hotels (Red Turística Menorquina), y ha sido presidente del ITH y de CEHAT. En el año 2013, se le concedió la Medalla de Oro al Mérito Turístico a la Innovación.

Es Ingeniero Superior Industrial titulado por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Pontificia de Comillas y Diplomado en Dirección de Empresas por el Instituto de Perfeccionamiento y Desarrollo Empresarial; aunque en este campo ha reforzado su conocimiento con estudios en IESE y Andersen Consulting.

Ha sido miembro del Consejo Español de Turismo y consejero del Instituto Balear de Turismo. Así como miembro de la Junta Directiva del ICTE y de la Comisión de Turismo de la CEOE. Además, en 2007 se responsabilizó del grupo de trabajo del Área de Innovación del Plan de Turismo Español Horizonte 2020.



**RAMÓN
ESTALELLA**
Secretario general

Secretario general de la CEHAT y del ITH y consejero del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

Ramón Estalella es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU. Es Diplomado en Asesoría Fiscal y ha realizado un Executive MBA en el Instituto de Empresa. Su trayectoria profesional está ligada al mundo del turismo desde los años 80, cuando creó diversas sociedades de viajes de aventuras y gestión medioambiental en espacios naturales. En 1994 se traslada a Tenerife para ser adjunto al presidente de Firestone España. Permanece en este cargo hasta 1997, cuando se convierte en gerente de ASHOTEL. En 2001, se convierte en secretario general de Zontur, cargo en el que permanece hasta 2003. En ese año nace la CEHAT, de la que Estalella es actualmente secretario general. Ramón Estalella es además profesor en diversas escuelas de negocios.



**JESÚS
GATELL**

Vicepresidente

Es vicepresidente del ITH y miembro del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de la CEHAT. Asimismo, es miembro de la Junta Rectora de Ifema, vicepresidente primero del Madrid Convention Bureau del Ayuntamiento de Madrid, presidente de la Comisión de Turismo, Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid y presidente de honor del Consejo de Turismo CEIM-CEOE, miembro del Consejo de Turismo de CEOE, vocal electo de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de la Comunidad Autónoma de Madrid, miembro de la Comisión Asesora Empresarial de Turismo de la Universidad Antonio de Nebrija de Madrid y destacado conferenciante sobre temas de interés para la industria turística

Fue, entre 1997 y 2011, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y durante más de 30 años consejero del Patronato de Turismo de Madrid. Gatell recibió la Medalla de Plata al Mérito Turístico en 1990 y la Medalla de Oro en 2010.



**ALVARO
CARRILLO DE ALBORNOZ**

Director general

Es Ingeniero Aeronáutico MBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la consultoría estratégica y otros 4 a la Tecnología y la Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones Externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo.

En enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como director general, compaginando esta actividad con la de profesor de Estrategia en el Instituto de Empresa. Es director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur. Además, es coordinador del grupo de trabajo de Sistemas de Gestión de la Innovación, dentro del Comité Europeo de Normalización (CEN)/(TC) 389 Innovation Management y miembro de la Comisión de I+D+i y del Consejo de Turismo de CEOE.



**VALENTÍN
UGALDE**

Tesorero

Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y tesorero del ITH.

Es secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE).

Entre otros cargos realizados destacan el de vocal de la Junta Directiva del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), consejero del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO- Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales), vocal en el Consejo de Turismo de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), vocal en la Comisión de Relaciones Laborales de CEOE y representante permanente español ante la Organización Internacional del Trabajo, con sede en Ginebra, por el sector de hostelería, por la parte “empleadora”.



**DOMÈNEC
BIOSCA**
Vocal

Es coordinador general de la Confederación Empresarial de Hostelería de Cataluña, presidente de la Asociación Catalana de Periodistas y Escritores de Turismo, presidente fundador de Consulting Asesoramiento y Servicios S.L., presidente fundador de Educadores y Asesores Turísticos S.L. (EDUCATUR), presidente fundador de la Asociación de Directivos de Empresas Turísticas (ADETUR) y presidente fundador de la Asociación de Expertos en Empresas Turísticas. En el año 2012, recibió la Medalla al Mérito Turístico.



**FERNANDO
PANIZO**
Vocal

Presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur. Ha sido director general de Operaciones Internacionales de Telefónica España, subsecretario del Ministerio de Industria y Energía, secretario general de Turismo, presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España y director general de la EOI.



**EMILIO
GALLEGO**
Vocal

Secretario general de la Federación Española de Hostelería (FEHR).



**JAVIER
GARCÍA-CUENCA**
Vocal

Vicepresidente de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts (cadena reconocida con el Premi Turisme Comunitat Valenciana 2014 en la modalidad "Excelencia Turística"), vicepresidente de Hosbec (Asociación Empresarial Hotelera de Benidorm y la Costa Blanca), y vicepresidente de la CEHAT.



**MARTÍ
SABRIÀ**
Vocal

Gerente de la Asociación Hotelera Costa Brava Centre Societat Cooperativa. Es director de la cadena de hoteles independientes Costa Brava Verd Hotels y miembro de la Comisión Turística del Consell Comarcal del Baix Empordà. Además, es experto en gestión y dirección de establecimientos hoteleros.



**CARMELO
HERNÁNDEZ**
Vocal

Profesional con 35 años de experiencia en el sector turístico, con especialización en Mercados Turísticos, Transporte Aéreo y Hoteles. Amplia experiencia en el mundo asociativo, habiendo presidido AMAVE. En la actualidad es socio de Andersen Partner.



**AURELIO
VÁZQUEZ**
Vocal

Director general para España y Mediterráneo del Grupo Iberostar. Ha sido presidente de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM). Fue director de operaciones de Riu Hoteles desde 1986 hasta 1995. Asimismo, ocupó el cargo de presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras de Baleares de 2007 al 2010 y es vicepresidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras de España desde el 2009 y miembro de la Junta Directiva de Exceltur; y de diversas Agrupaciones Hoteleras de Baleares y fuera de las islas.



**MIGUEL ÁNGEL
FERNÁNDEZ
TORÁN**
Vocal

Es Licenciado en Medicina por la Universitat de València. Es presidente del Grupo Balnearios de Montaña. Es vicepresidente primero de la Asociación Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV). Es delegado territorial de la provincia de Valencia de la Federación de Golf de la Comunidad Valenciana. Anteriormente fue presidente de la Federación Hotelera de la Comunidad Valenciana. Además es vocal de la Junta Directiva del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y vocal de la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Balnearios. En el año 2012 se le concedió por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la Medalla al Mérito Turístico en Sostenibilidad y Calidad.

WHO IS WHO

Nuestros Socios

- RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
- CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
- ASOCIACION DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
- HOSTELERÍA Y TURISMO EN ASTURIAS
- CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
- ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
- GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
- VACANCES MENORCA, S.L.
- LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.L.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
- PALAFOX HOTELES - CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A.
- HOTEL MIRADOR LA FRANCA - LIZATUR, S.L.U.
- HOTEL CARMEN - HOVIARCA, S.A.
- HOTEL PUERTA DE TOLEDO, S.A.
- CAN GASPARO, S.L.
- ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L.
- BALNEARIO DE VALENCIA, S.L.
- CONSULTORIA Y GESTION HOSTELERA, S.L.
- HOTEL LA VIÑUELA - EMTURAXA, S.L.
- ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
- GRUPO IBEROSTAR - HISPANO ALEMANA DE MANGEMENT HOTELERO, S.A.
- UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA
- HOTELES SIRENIS - SIRENIS SERVICE, S.L.
- HOTEL WELLINGTON, S.L.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
- PALLADIUM HOTEL GROUP - FIESTA HOTELS & RESORTS, S.L.
- HOTEL BÉCQUER - BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA
- HOTEL INGLATERRA, S.A.
- MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
- PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.
- HOTEL PALACIO DE CARO - ALMIRANTE SERVICIO INTEGRALES, S.L.
- ALLIANCE AZ HOTELES AND RESORTS, S.L.
- HOTEL COLÓN - CAN PASTILLA, S.A.
- GRUPO MAGIC COSTA BLANCA - INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRÁNEO, S.L.
- ACCES TURISMO, S.L.
- BUDERUS - ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.L.U.
- INNOVA NETGRUP, S.L.
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)
- RAFAEL HOTELES, S.A.U.
- HOTELES R-H
- SCHNEIDER ELECTRIC ESPAÑA, S.A.
- REPSOL BUTANO, S.A.
- GAS NATURAL SERVICIOS, SDG, S.A.
- HOSBEC - ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOSTELERA DE BENIDORM Y DE LA COSTA BLANCA
- PROJECT MANAGEMENT & ENVIRONMENT, S.L.
- HOTEL ARENA
- DYRECTO CONSULTORES - DYRECTO, ESTRATEGIA DE INVERSIÓN, S.L.
- GUARDIAN GLASS ESPAÑA, S.L.
- ANDRES GAMALLO BORREGO
- ROOM MATE HOTELS, S.A.
- BAUMIT, S.L.
- MAGMA CONSULTORES
- PATRICIA DIANA - JENS
- AXEL HOTELS - AXEL CORPORATION GRUPO HOTELERO, S.L.
- BALANTIA CONSULTORES, S.L.
- HOTELES ELBA, S.L.
- BOMBAS GRUNDFOS ESPAÑA, S.A.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LAS PALMAS (FEHT)
- BANCO MARE NOSTRUM, S.A.

- ALTARE ENERGÍA, S.A.
- IBV - INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA
- DOME CONSULTING & SOLUTIONS, S.L.
- HOTETEC
- HOTEL TERMES MONTBRIÓ
- HOTEL CURIOUS - PARIDES HOTELES, S.L.
- HOTEL RECTOR - DULCAMARA SALAMANCA
- HOTEL CHIQUI - SECA, S.A.
- AQUAMBIENTE, SERVICIOS PARA EL SECTOR DEL AGUA S.A.U.
- ROCA SANITARIO, S.A.
- PHILIPS S.A.U.
- HCC-HOTEL COST CONTROL (ANTONIO TAPIA MORENO)
- JAGA ESPAÑA - CONVES TERMIA, S.L.
- ENERGIAS RENOVABLES ENERFIZENTIA, S.L.
- MADINWORKS, S.L.
- INOVA INGENIEROS, S.L.P.
- BED4U HOTELS - SERVICIOS Y GESTIÓN BDU S.L.
- ACV ESPAÑA, S.A.
- ITALSAN, S.L.
- ALOJAPRO - PLATJA D'ARNAFONA, S.L.
- STALVIA SPC - CONSULTORA ENERGÉTICA
- PROMOTURIST, S.A. - ROYAL SON BOU FAMILY CLUB
- TWENTYTÚ HI-TECH HOSTEL - INNOVAT HOTELS, S.L.
- HOTEL RIO BIDASOA - OLAMAR SOL, S.A.
- SEDICAL, S.A.
- LUMELCO, S.A.
- HOTEL AUDITORIUM MADRID - CENTRO COMERCIAL PORTUGAL, S.A.
- SACHA BERNAL COATES (Kimiya Tactics S.L.)
- THE GLOBAL PASSWORD - INTWORD, S.L.
- ZENIT HOTELES - CADENA HOTELERA ZENIT, S.A.
- BANCO SABADELL - BANSABADELL RENTING, S.L.U.
- BNSTAR INNOVATIONS, S.L.
- GENNION SOLUTIONS - THE GENNION COMPANY, S.L.
- CADENA HOTELERA MEDPLAYA - MEDPLAYA MANAGEMENT, S.L.
- CASUAL HOTELES - PRICE TO ROOM, S.L.
- SIDORME HOTELS, S.A.
- IKUSI
- GIRBAU, S.A.
- HOSTAL GRAU
- HOTEL YOU - SOLBENTO MOMENTS & PROJECTS, S.L.
- ORACLE IBÉRICA, S.R.L.
- SMARTVEL - CONTENT TRIP SOLUTIONS, S.L.
- THE HOTELS NETWORK - EIGHTY CO

QUIERO SER SOCIO DEL ITH

¿Qué debo hacer?

Si quieres unirme al ITH, sólo tienes que descargar la solicitud de asociación de la web del ITH (www.ithotelero.com/nosotros/asociate) y seguir los pasos que detallamos a continuación. También puedes solicitarla por teléfono (902.110.784).

- Descargar la solicitud de asociación.
- Rellenarla indicando el grupo al que perteneces y firmarlo.
- Mandarlo escaneado por correo electrónico a la dirección jcarbajal@ithotelero.com o por fax (917.701.982).
- Una vez recibida la solicitud, se someterá a la aprobación por parte de la Junta Directiva.

A continuación, te informaremos de la decisión adoptada y procederemos al envío de la documentación correspondiente.

EQUIPO ITH



1 Jesús Gatell VICEPRESIDENTE jgatell@ithotelero.com

2 Juan Molas PRESIDENTE presidencia@cehat.com

3 Ramón Estalella SECRETARIO GENERAL restalella@cehat.com

4 Alvaro Carrillo de Albornoz DIRECTOR GENERAL acarrillo@ithotelero.com

5 Pedro Fernández INNOVACIÓN pfernandez@ithotelero.com

6 Paula Pielfort COMUNICACIÓN Y MARKETING ppielfort@ithotelero.com

7 Coralía Pino SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA cpino@ithotelero.com

8 Patricia Miralles INNOVACIÓN pmiralles@ithotelero.com

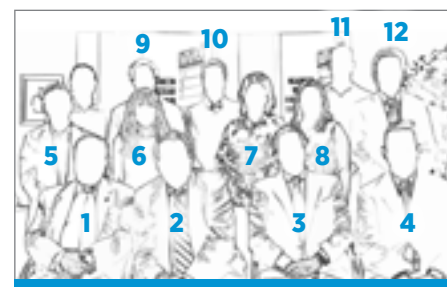
9 Juan Carbajal OPERACIONES HOTELERAS Y NUEVOS SOCIOS jcarbajal@ithotelero.com

10 Óscar Alonso SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA oonso@ithotelero.com

11 Rodrigo Martínez OPERACIONES HOTELERAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS rmartinez@ithotelero.com

12 José Carlos Fabra ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS jcfabra@ithotelero.com

Carlos Cámara COMERCIAL ccamara@cehat.com



A shepherd in a dark hat and vest stands in a lush green valley, looking over a large flock of sheep grazing in a field. The background shows rolling hills and dense forests under a soft, hazy sky.

“

SÓLO LAS EMPRESAS INNOVADORAS SOBREVIVEN.

La nueva economía digital nos exige estar alerta y cambiar al ritmo que cambia nuestro entorno y nuestro cliente para no quedar fuera del negocio. Por ello, debemos introducir en nuestra estrategia conceptos tales como “smart”, “big data/open data” o inteligencia turística, que nos aseguran la competitividad y rentabilidad (presente y futura) de nuestras compañías y destinos”

ANTONIO LÓPEZ DE ÁVILA

PRESIDENTE

SEGITTUR

GLOSARIO: términos y acrónimos

AAVV (Agencias de viajes) Confeccionan y venden al cliente final un producto turístico (viajes, alojamiento y otros servicios) incluidos los horarios y las condiciones del servicio. Se dedican por tanto, a generar viajes para el uso de sus propios clientes.

AI (Artificial Intelligence) Cuando hablamos de inteligencia artificial nos referimos a la simulación de los procesos de la inteligencia humana, por medio de sistemas de computación, adaptando el razonamiento humano al funcionamiento de las máquinas.

ADR (Average Daily Rate) Precio medio por habitación vendida.

AGREGADORES Bajo este término, se reconoce a intermediarios como agencias de viaje, turoperadores y agencias receptoras, organizadores profesionales de congresos, centrales de reserva y sistemas de distribución.

BE (Booking Engine) Motor de reservas. Aplicación informática integrada en la web de un hotel o cadena hotelera para ofrecer información sobre disponibilidad y precios al cliente final mediante consultas automáticas al stock de habitaciones.

BIG DATA Ecosistema tecnológico que funciona como repositorio de información completa y útil para ser analizada, gestionada y ayudar a la toma de decisiones empresariales a través de procesos de cloud computing.

CHANNEL MANAGER Herramienta informática que optimiza la visibilidad y distribución online de los productos hoteleros. Además dispone de sistemas estadísticos capaces de ofrecer datos sobre los movimientos del hotel en Internet, mejorando el rendimiento y aumentando los ingresos y beneficios operacionales.

CRM (Customer Relationship Management) Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Se trata, por tanto, de un sistema administrador de datos a partir de la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

CRS (Computer Reservation System) Sistema informático para centralizar reservas de un determinado grupo de oferentes, como puede ser una asociación hotelera, una cadena de hoteles, etc.

ERP (Enterprise Resource Planning) Software que integra la información disponible de la compañía, tanto interna como externa, para facilitar la toma de decisiones a la dirección. La información la obtiene mediante la integración con las bases de datos propias, software de ventas, fidelización, reservas, etc.

GDS (Global Distribution System) Sistema informático de reservas que abarca varias áreas del sector turístico, en el cual los intermediarios (agentes de viajes y/o turoperadores) pueden realizar reservas de transporte (vuelos, trenes), habitaciones de hotel, coches de alquiler, etc.

GOPPAR (Gross Operating Profit Per Available Room) Beneficio neto operativo o resultado de explotación por habitación disponible.

IOT, IOE (internet of things, internet of everything) El internet de las cosas (IOT por sus siglas en inglés) es, esencialmente, la relación entre objetos físicos provistos de tecnología para la comunicación y sensores que interactúan entre sí aportando información propia o referida a su entorno. Si vamos un paso más allá e incluimos la conexión con las personas y procesos en la empresa, hablaremos de internet de todas las cosas, IOE.

METABUSCADORES Webs o sistemas que muestran la información solicitada por el cliente tras haber hecho la consulta en varios centrales de reservas, por lo que carece de base de datos propia y, en su lugar, muestra los resultados obtenidos al hacer la consulta de forma automática en centrales de reservas, mostrando como resultado la combinación de las mejores páginas que ha devuelto cada uno en base a unos filtros elegidos por el usuario.

OTA (Online Travel Agency) Son agentes intermediarios que venden producto turístico al cliente final a través de internet.

PMS (Property Management System) Software para la gestión integral de un hotel, que está conectado con todos los software de control de cada área operativa para centralizar toda la información, como pueden ser las reservas, marketing, fidelización, comercial, etc...

REVPAR (Revenue Per Available Room) Ingresos por habitación disponible. Es el dato más utilizado del hotel con criterios financieros y de inversión.

ROI (Return On Investment) Retorno de la inversión.

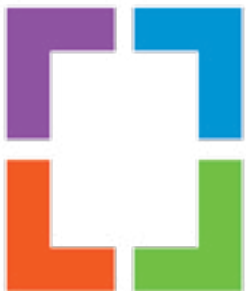
TTOO (Turoperadores) Preparan, antes que la demanda sea formulada, viajes y estancias, organizando el transporte, y proponiendo toda clase de servicios. Se caracterizan por disponer de una gran estructura para consolidar sus programas, basados en contrataciones a gran escala y en la mayoría de los casos, en la copropiedad de hoteles y compañías aéreas.

GLOSARIO: organizaciones y asociaciones

- ACEVIN** Asociación Española de Ciudades del Vino <http://www.acevin.org/>
- ACTE** Asociación de Cuevas Turísticas de España <http://www.cuevasturisticas.es/>
- AEC** Asociación Española para la Calidad <http://www.aec.es/>
- AECIT** Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo <http://www.aecit.org/>
- AEDH** Asociación Española de Directores de Hotel <http://www.aedh.es/>
- AEHH** Asociación Española de Hostelería Hospitalaria <http://www.hosteleriahospitalaria.org/>
- AEPT** Asociación Española de Profesionales del Turismo <http://www.aept.org/>
- AFE** Asociación de Ferias Españolas <http://www.afe.es/>
- ANBAL** Asociación Nacional de Balnearios <http://www.balnearios.org/>
- APCE** Asociación de Palacios de Congresos de España <http://www.palacios-congresos-es.com/>
- ASETUR** Asociación Española de Turismo Rural <http://www.ecoturismorural.com/>
- ATUDEM** Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña <http://www.atudem.es/>
- CEAV** Confederación Española de Agencias de Viajes <http://www.ceav.info/>
- CEFAPIT** Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo <http://www.cefapit.com/>
- CEHAT** Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos <http://www.cehat.com/>
- CEOE** Confederación Española de Organizaciones Empresariales <http://www.ceoe.es/>
- CEPYME** Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa <http://www.cepyme.es/>
- EG** Asociación Española de Enoturismo y Turismo Gastronómico <http://www.enoturismoygastronomia.com/>
- ETC** European Travel Commission <http://www.etc-corporate.org/>
- EXCELTUR** Alianza para la Excelencia Turística de España <http://www.exceltur.org/>
- FEEC** Federación Española de Empresarios de Camping y Ciudades de Vacaciones <http://fedcamping.com/>
- FEHR** Federación Española de Hostelería y Restauración <http://www.fehr.es/>
- FEMP** Federación Española de Municipios y Provincias <http://www.femp.es/>
- GEBTA** Guild of European Business Travel Agencies <http://www.gebta.es/>
- HIPANIA NOSTRA** Asociación para la Defensa del Patrimonio Cultural y Natural <http://www.hispanianostra.org/>
- HOTREC** Confederación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés <http://www.hotrec.eu/>
- ICCA** International Congress & Conventions Association <http://www.iccaworld.com/>
- ICTE** Instituto para la Calidad Turística <http://www.ictes.es/>
- ITH** Instituto Tecnológico Hotelero <http://www.ithotelero.com>
- MINETUR** Ministerio de Industria, Energía y Turismo <http://www.minetur.gob.es/>
- OCDE** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico <http://www.oecd.org/>
- ONTSI** Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información <http://www.ontsi.red.es>
- OPC ESPAÑA** Federación Española de Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos <http://www.opcspain.org/>
- REAL FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE GOLF** Federación Española de Golf <http://www.rfegolf.es/>
- SCB** Spain Convention Bureau <http://www.scb.es/>
- SEGITTUR** Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas <http://www.segittur.es/>
- SPAINCARES** Alianza estratégica de los sectores del turismo y la salud en España <http://www.spaincares.com>
- THINKTUR** Plataforma Tecnológica del Turismo <http://www.thinktur.org/>
- UNAV** Unión Empresarial de Agencias de Viajes <http://www.unav.ws/>
- WTO-OMT** World Tourism Organization-Organización Mundial del Turismo <http://www.unwto.org>
- WTTC** World Travel & Tourism Council <http://www.wttc.org/>



Soluciones Sencillas
a Cuestiones Importantes



INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Orense, 32. 28020 Madrid

Tel +34 902 110 784

Fax +34 917 701 982

info@ithotelero.com

www.ithotelero.com