

SOLUCIONES SENCILLAS
A CUESTIONES IMPORTANTES

MEMORIA ANUAL ⁷ 2018



- NUEVAS
TECNOLOGÍAS
- SOSTENIBILIDAD
- OPERACIONES
HOTELERAS
- INNOVACIÓN

ITH ⁷
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Thank
you!

AGRADECIMIENTO

Gracias a todos nuestros **socios hoteleros** que confían en la labor de ITH para crecer de una forma competitiva y sostenible, que quieren continuar innovando y comparten su buen hacer con el resto del sector.

Gracias a todos nuestros **socios proveedores** que nos acercan a conocer las últimas tendencias tecnológicas e innovadoras que hay al servicio de la industria hotelera, y nos dejan ser parte de sus proyectos.

Gracias a las **empresas privadas y colaboradores** que nos apoyan en las distintas actividades que llevamos a cabo desde nuestra Asociación.

Gracias a las **entidades públicas y a la Administración** que apoyan nuestra labor y fomentan la innovación, la sostenibilidad y el progreso del sector a través de ITH.

Gracias a los **medios de comunicación** que permiten que nuestros mensajes lleguen a todo el sector haciéndose eco de nuestras iniciativas.

Gracias a todos los **miembros de la Junta Directiva** que aportan todo su conocimiento, poniéndolo al servicio del sector, fomentando el desarrollo de la industria hotelera y promoviendo su crecimiento.

Gracias a todo el **equipo de profesionales que constituye el ITH** que se esfuerzan cada día por aumentar la competitividad, rentabilidad, calidad y la sostenibilidad, llevando toda su ilusión y trabajo, para el beneficio del sector hotelero y turístico.

Gracias a todos los que hacen posible el trabajo del ITH cada día, desde hace catorce años.

ÍNDICE

España al frente del turismo mundial. Por Juan Molas, presidente de ITH	8
La ecuación Trabajo + Innovación + Personas = Éxito = Felicidad. Por Jesús Gatell, vicepresidente de ITH	9
El cliente es quien marca el ritmo del cambio. Por Ramón Estalella, secretario general de ITH	10
Oficina Española de Inteligencia Turística. La oportunidad de los datos. Por Álvaro Carrillo, director general de ITH	11
Catorce años de innovación, catorce años a la vanguardia del sector	12
Áreas estratégicas ITH	14
Noticias Corporativas	16
Nuevas Tecnologías	37
Sostenibilidad	59
Operaciones	79
Innovación	103
ITH también ha participado en...	131
ITH en los medios	132
Quién es quién	
Junta directiva	136
Nuestros socios	142
Equipo CEHAT + ITH	144



ZURAB POLOLIKASHVILI

SECRETARIO GENERAL, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT), NACIONES UNIDAS.

El turismo se ha convertido en la gran locomotora económica del mundo, cuyo crecimiento supera al de la economía global (6% frente al 3,7% en 2018). Nuestro sector da el impulso para que las economías, sociedades y comunidades puedan avanzar.

La incorporación de los avances digitales y la innovación brindan al turismo oportunidades para aumentar la inclusión social, el empoderamiento de las comunidades locales y el uso eficiente de los recursos en la gestión, entre los muchos objetivos enmarcados en la agenda 2030.

Desde la OMT estamos convencidos de que si, por su parte, el sector turístico aprovecha la tecnología y la innovación, mejora la gobernanza y fortalece las asociaciones basadas en el compromiso de un cambio positivo, podremos acelerar la transformación global hacia la sostenibilidad y a su vez ser más competitivos.

JUNTA DIRECTIVA

ESPAÑA AL FRENTE DEL TURISMO MUNDIAL



Juan Molas Marcellés.
Presidente de ITH

España ha cerrado 2018 con un nuevo récord de 82,6 millones de turistas internacionales, según cifras oficiales, lo que supone un incremento del 0,9 % respecto al año anterior.

A esto, debemos sumarle un aumento del gasto turístico que los visitantes realizaron en sus viajes a España, y que se sitúa en torno a los 90.000 millones de euros, un 3,1% más que en 2017. Estos datos afianzan un turismo de mayor poder adquisitivo, y ratifican la importancia y la fortaleza del sector turístico de nuestro país.

Cabe destacar también, la significativa aportación del sector turístico en la creación de empleo, ya que más del 13% de todos los puestos de trabajo correspondieron a la aportación del sector, según el informe anual del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC). Informe que también nos confirma que el turismo contribuyó en un 12% del PIB español, y de cara al 2019 prevé que el sector turístico español crezca un 2,8%, por encima de la media europea del 2,5%.

Estos datos, una vez más, nos mantienen en el liderazgo mundial del sector. No obstante, para mantenernos en ese camino, debemos continuar avanzando e innovando. No cabe duda de que hablamos de un sector estratégico en nuestro país. Es en este momento en el que la labor que se lleva a cabo desde el ITH se hace imprescindible, ya que, por un lado, trabajamos con el sector hotelero y sabemos de sus inquietudes, y, por otro, conocemos las últimas tecnologías y soluciones innovadoras de las que disponemos en el mercado.

En este sentido, y en favor de permanecer en el puesto de liderazgo en el que nos encontramos, es fundamental que trabajemos unidos. Ejemplo de esto es la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa, que fomenta la colaboración entre los ochos municipios turísticos pioneros de España que la conforman, poniendo en común todo su conocimiento y bagaje.

Consciente de la importancia de impulsar la calidad y el desarrollo normativo del turismo en España, nace UNETUR, iniciativa que ha sido promovida por la Secretaría de Estado de Turismo, impulsada por SETUR, SEGITTUR, ICTE, UNE e ITH, para consolidar a España como líder en turismo de calidad. Esta iniciativa pretende ser la referencia nacional en materia de estándares turísticos, desarrollando un modelo normalizado de calidad y competitividad turística.

Con la finalidad de mantener el nivel de competitividad del turismo español actual, CEHAT e ITH, forman parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. Este modelo, basado en la innovación y tecnología, quiere promover y difundir que los destinos se conformen sobre unos fundamentos tecnológicos de vanguardia.

En esta memoria queremos ofrecer un resumen del trabajo realizado durante el 2018, y donde quiero aprovechar para agradecer a todo el equipo humano de CEHAT e ITH por su esfuerzo e ilusión en el trabajo que realizamos día a día, durante estos catorce años de historia, trabajando por y para los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas y sencillas que optimicen su gestión en cuatro líneas estratégicas: Nuevas Tecnologías; Operaciones Hoteleras; Innovación; y Sostenibilidad, Eficiencia Energética y Medio Ambiente.

Espero que sea de vuestro agrado.

Muchísimas gracias.

LA ECUACIÓN TRABAJO
+ INNOVACIÓN + PERSONAS
= ÉXITO = FELICIDAD



Jesús Gatell Pàmies.
Vicepresidente de ITH

Siempre ha formado parte de mí, en todos los órdenes de la vida, esforzarme en cumplir la máxima de “Ser feliz, haciendo felices a los demás”. Esta inquietud cobra un especial sentido, convirtiéndose en una gran misión cuando utilizamos la tecnología, en momentos de auténtica revolución, vislumbrándose grandes innovaciones disruptivas, grandes cambios que afectan a principios y valores del ser humano.

La importancia de las nuevas tecnologías es irreversible, necesaria y estratégica; no debemos olvidar que la innovación, digitalización, ... nunca deben dejar de ser herramientas, medios. El objetivo, el fin, son las personas.

Estamos de acuerdo en que hoy hemos dejado de vender productos para vender emociones, vivencias, historias, sentimientos, ... Es decir, focalizamos todos nuestros medios y esfuerzos en crear valor para el cliente, las personas. Las vivencias e historias válidas son las que buscan y hacen posible alcanzar momentos de felicidad.

En este permanente cambio en el que estamos inmersos, no debemos olvidar el binomio Personas/Felicidad, que ha permanecido inalterable desde la aparición del ser humano.

Evitemos el peligroso error de “Todo para el cliente sin el cliente”. Ni caer en el “Síndrome de Stendhal”.

El ITH es la respuesta a muchas cuestiones importantes en esta permanente búsqueda de la excelencia.



EL CLIENTE ES QUIEN MARCA EL RITMO DEL CAMBIO

Vivimos un momento en el que es imposible obviar la importancia de la tecnología en todos los ámbitos, y no debemos olvidar que quien marca el ritmo es el cliente. Los clientes son los que dicen cómo quieren interactuar con las empresas, y es, por lo tanto, obligado, que las empresas funcionen al mismo ritmo y escuchen al cliente para no quedarse obsoletas y olvidadas si no cumplen con las nuevas necesidades y demandas que van surgiendo en el mercado.

Ramón Estalella
Secretario General de ITH

Así es como nació TechYhotel Project, un estudio de investigación para dar luz al estado de implantación de Nuevas Tecnologías en el sector hotelero español. Para ITH, con nuestro objetivo de acompañar a los hoteleros en los desafíos que los avances tecnológicos suponen, vemos imprescindible poder conocer el estado en el que cada hotel se encuentra, ya que lo que no podemos medir, no lo podemos mejorar.

En definitiva la transformación digital es una necesidad, junto con la innovación continua, para seguir aportando valor como empresa.

Según el estudio “Percepción y uso de la tecnología por parte del cliente 4.0 en el sector hotelero” realizado por el Instituto Tecnológico Hotelero, un 44.5% de los encuestados estarían dispuestos a pagar más por alojamientos más tecnológicos e innovadores. El sector turístico y concretamente el hotelero, ya dispone de tecnologías muy avanzadas para sorprender y emocionar al cliente (inteligencia artificial, chatbots, domótica, robots, realidad virtual...). Hace no mucho, tener WiFi era un valor muy diferencial entre los hoteles, sin embargo, en menos de una década, se considera básico tener acceso a las redes WiFi. ¿Qué innovaciones que nos parecen lejanas serán una realidad en un futuro cercano?



Álvaro Carrillo de Albornoz
Director General de ITH

OFICINA ESPAÑOLA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA LA OPORTUNIDAD DE LOS DATOS

Debemos concienciarnos de que cada vez es más importante saber adelantarnos a los retos que el futuro nos depara en un sector tan competitivo como es el turístico. Para continuar a la cabeza y mantenernos como modelo a seguir, la información juega un papel básico.

Hoy en día, el Big Data, tratado con Inteligencia Artificial, nos facilita la posibilidad de poder tomar decisiones estratégicas, en un momento en el que los clientes están más conectados digitalmente, son más exigentes y están más informados. Esta situación es clave para generar una ventaja competitiva, consiguiendo personalizar las experiencias y superar las expectativas del cliente.

La definición de un sistema de inteligencia turística competitiva, gracias a la capacidad de obtener información proveniente de múltiples fuentes, públicas y privadas, de forma metódica, facilitaría la toma de decisiones a todos los agentes implicados en la gestión turística en España.

Es evidente el gran potencial que conllevaría crear una Oficina Española de Inteligencia Turística, aprovechando así los desarrollos que se están llevando a cabo a nivel nacional; permitiendo el intercambio de información entre todos los actores que actualmente participan en el desarrollo de iniciativas de Inteligencia Turística; y apoyando tanto al sector empresarial como a los agentes públicos, determinando las directrices a seguir para conseguir la homogeneización de los sistemas, pilotos o desarrollos elaborados en este marco de la Inteligencia Turística.

CATORCE AÑOS DE INNOVACIÓN
CATORCE AÑOS A LA VANGUARDIA DEL SECTOR

ITH es un centro de innovación y conocimiento para el **sector hotelero** que tiene como objetivo hacer **más competitivo, rentable y sostenible** el sector mediante la **incorporación de innovación y tecnología**.

Fundada en 2004, ITH es una asociación privada sin ánimo de lucro, con sede en Madrid y de ámbito nacional; adscrita a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

¿QUÉ HACE ITH?

- **Promueve la innovación** en el sector para aumentar su competitividad.
- **Realiza proyectos innovadores** para introducir la tecnología en el sector.
- **Comunica**, ofreciendo visibilidad y notoriedad a las iniciativas de sus socios.
- **Conecta** a sus socios con potenciales colaboradores.
- **Divulga conocimiento e información** sobre el sector a través de jornadas, informes, etc...

ÁREAS ESTRATÉGICAS

EN 2018:



ITH EN CIFRAS



PROYECTOS INTERNACIONALES

Tecnoturismo: Es la primera y única Feria de Tecnología Internacional para el Turismo, Hotelería y Gastronomía, realizada en Chile, organizada por el Centro Tecnológico del Turismo de la Universidad Andrés Bello, CETUR UNAB, y apoyada por la Subsecretaría de Turismo de Chile y el Instituto Tecnológico Hotelero.

Next Tourism Generation Alliance (NTG): NTG es la primera alianza europea para mejorar la relación de colaboración productiva entre la educación y el sector. El objetivo es buscar la brecha entre las habilidades requeridas por el sector y la oferta formativa que ofrecen las entidades educativas. La Alianza NTG proporcionará a los empleados, empleadores, empresarios, docentes, formadores y estudiantes un conjunto de módulos en habilidades digitales, ecológicas y sociales.

Thinktur: 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 coordina los grupos de trabajo de Thinktur.

Ferías: A nivel Internacional ITH está presente en Ferias Internacionales como Hotelga en Argentina y el X Congreso Hotelero de Chile. Se han puesto en marcha colaboraciones con entidades turísticas en Chile, Colombia y Argentina, con el propósito de establecer sinergias, transferencia de conocimiento y tecnología, y cooperación empresarial entre los países. A nivel nacional son numerosas las Ferias en las que ITH está presente, entre ellas, cabe destacar FiturtechY, que ITH organiza desde hace 12 años, en colaboración con FITUR, el foro de referencia en materia de innovación y tecnología aplicada al turismo.

ITH EN LA RED



ÁREAS ESTRATÉGICAS

NUEVAS TECNOLOGÍAS

27 PROYECTOS

concluidos o en ejecución sobre blockchain, geolocalización, conectividad, medición del grado de digitalización de los hoteles en España, medición de la reputación online hotelera y la satisfacción del cliente, oferta complementaria y análisis de hábitos de consumo del viajero tecnológico, marketing turístico, email marketing, uso de las redes sociales para la gestión hotelera, integración de nuevas tecnologías a través de un prototipo de habitación de hotel conectada, sostenible y eficiente, etc.



REPUTACIÓN ONLINE



GEOLOCALIZACIÓN



REDES SOCIALES



MEDICIÓN DE DIGITALIZACIÓN



OFERTA COMPLEMENTARIA

SOSTENIBILIDAD

28 PROYECTOS

realizados mediante la implantación de soluciones tecnológicas dirigidas al ahorro de energía y puesta en marcha de herramientas y proyectos piloto que sirven de apoyo al hotelero para planificar dichas inversiones, tanto en el ámbito de la gestión energética como en el área de la sostenibilidad.



AHORRO DE ENERGÍA



CRECIMIENTO SOSTENIBLE



AHORRO DE EMISIONES



CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL



ENERGÍAS RENOVABLES

OPERACIONES

23 PROYECTOS

concluidos o en desarrollo sobre robotización de procesos, modelos predictivos a través de inteligencia artificial, gestión especializada de instalaciones y servicios, monitorización y control de consumos, atención al cliente, gestión operativa, restauración, nuevos modelos de gestión, optimización de procesos de limpieza y mantenimiento, etc.



PROCESOS



COMERCIALIZACIÓN



MARKETING



ESPACIOS INTELIGENTES



GESTIÓN DE ACTIVOS

INNOVACIÓN

29 PROYECTOS

ejecutados o en desarrollo sobre la transformación digital del sector hotelero, la inteligencia artificial, la gestión de la innovación, la puesta en marcha de destinos turísticos inteligentes, la inteligencia turística, el desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores, la ciberseguridad, la innovación abierta y colaborativa, y la promoción del emprendimiento, etc.



I+D+i



EMPRESARIADO



INTELIGENCIA TURÍSTICA



FORMACIÓN



NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Instituto Tecnológico Hotelero recibe el Premio Turismo CIUDAD DE BENIDORM

En la categoría Nacional, el Ayuntamiento de Benidorm otorgó el premio de 'Ciudad de Benidorm' al Instituto Tecnológico Hotelero en el Día Mundial del Turismo, que entregó D. Antonio Pérez, alcalde de Benidorm a D. Jesús Gatell, vicepresidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) acompañado por D. Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Con este reconocimiento se premia la labor llevada a cabo por ITH, centro de innovación adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), que durante sus catorce años de historia, como asociación privada sin ánimo de lucro, tiene como misión promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión, que contribuyan a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

Ya en 2013, la Medalla al Mérito Turístico a la Innovación se concedió al Instituto Tecnológico Hotelero, entregado a su fundador José Guillermo Díaz-Montañés, figura clave en el éxito de esta entidad, a través de la cual ha conseguido, desde su fundación en 2004, dar apoyo al sector hotelero en las áreas tecnológicas y de innovación, fundamentales para el desarrollo de esta industria.

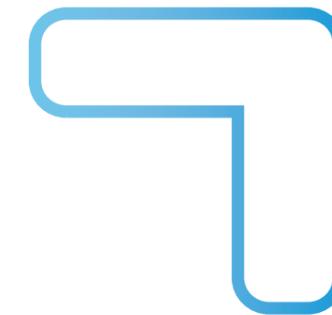


Los Premios de Turismo 'Ciudad de Benidorm', con los que cada año se reconoce la labor o la contribución a la actividad turística realizada por entidades o particulares, este año, con motivo del Día Mundial del Turismo, han recaído también para TUI AG y a la agencia Sun Sea Travel en las categorías Internacional y Local, respectivamente. Incluye una mención especial de los Premios de Turismo 'Ciudad de Benidorm' para el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Alicante.

EVENTOS 2018

- 17 - 19 ENERO **FITURTECHY. EL ORIGEN DE UN SUEÑO.** MADRID
- 18 ENERO LA AMT PARTICIPA EN FITURTECHY EN LA MESA REDONDA: **"LA DIFERENCIACIÓN COMO FÓRMULA PARA EL REPOSICIONAMIENTO DE LOS DESTINOS PIONEROS"**. MADRID
- 24 ENERO JORNADA APD - **PERSPECTIVAS DEL SECTOR TURÍSTICO ANDALUZ PARA EL 2018.** MÁLAGA
- 14 y 15 FEBRERO **FORO TRANSIFIERE 2018.** MÁLAGA
- 6 MARZO **IV JORNADAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.** SEGOVIA
- 22 MARZO JORNADA DE PRESENTACIÓN: **LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR HOTELERO.** MADRID
- 26 MARZO JORNADA DE PRESENTACIÓN: **TECNOLOGÍA DE POSICIONAMIENTO PARA LA MEJORA DE PROCESOS DE LIMPIEZA EN HOTELES.** MADRID
- 14 ABRIL **REUNIÓN DE LA AMT CON DIPLOMÁTICOS DEL REINO UNIDO.** MADRID
- 25 ABRIL JORNADA **"MODELO ITH DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS"**. MADRID
- 26 ABRIL **JORNADA ITH DE SEGURIDAD DIGITAL EN HOTELES.** PALMA DE MALLORCA (ISLAS BALEARES)
- 3 MAYO SEMINARIO **"CÓMO IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS DE TURISMO"**. SANTIAGO DE CHILE
- 17 MAYO **JORNADA ITH DE SEGURIDAD DIGITAL EN HOTELES.** BILBAO
- 23 MAYO **JORNADA ITH DE REHABILITACIÓN PARA HOTELES.** VALENCIA
- 30 - 31 MAYO **IV CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES.** MADRID
- 13 JUNIO **JORNADA ITH DE SEGURIDAD DIGITAL EN HOTELES.** ZARAGOZA
- 14 JUNIO **JORNADA ITH THE HOTEL DATA GAME.** IBIZA
- 24 - 27 JUNIO **II CONGRESO MUNDIAL DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES.** OVIEDO (ASTURIAS)
- 27 JUNIO **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** VALLADOLID

- 28 JUNIO **PRESENTACIÓN FERIA TECNOLÓGICA DEL TURISMO DE CHILE.** MADRID
- 17 JULIO **LA AMT ELIGE A SU PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE Y SECRETARIO.** MADRID
- 18 JULIO **ASAMBLEA ANUAL ITH 2018.** MADRID
- 6 - 7 SEPTIEMBRE **FERIA TECNOLÓGICA DEL TURISMO DE CHILE.** SANTIAGO DE CHILE
- 20 SEPTIEMBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** CAMBRILS (TARRAGONA)
- 26 SEPTIEMBRE **JORNADA ITH THE HOTEL DATA GAME.** SEVILLA
- 27 SEPTIEMBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** IBIZA (BALEARES)
- 3 OCTUBRE **JORNADA ITH THE HOTEL DATA GAME.** BENIDORM (ALICANTE)
- 3 OCTUBRE **JORNADA ITH DE SEGURIDAD DIGITAL EN HOTELES.** VALENCIA
- 9 - 10 OCTUBRE **ITH INNOVATION SUMMIT.** MADRID
- 16 OCTUBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** SEVILLA
- 18 - 19 OCTUBRE **LA AMT EN EL FORO INTERNACIONAL DE TURISMO DE BENIDORM.** BENIDORM (ALICANTE)
- 30 OCTUBRE CICLO DIRECTIVO: **"TURISMO Y PERSONAS LA CLAVE DE LA EXCELENCIA"**. MADRID
- 5 - 7 NOVIEMBRE **LA AMT EN WORLD TRAVEL MARKET.** LONDRES
- 14 NOVIEMBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** TORRE PACHECO (MURCIA)
- 20 NOVIEMBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** MOGÁN (GRAN CANARIA)
- 27 NOVIEMBRE **JORNADA ITH DE REHABILITACIÓN PARA HOTELES.** TORREMOLINOS (MÁLAGA)
- 29 NOVIEMBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** BILBAO
- 4 DICIEMBRE **PRESENTACIÓN ESTUDIO TECHYHOTEL PROJECT.** ADEJE (SANTA CRUZ DE TENERIFE)
- 4 DICIEMBRE **JORNADA "PERSPECTIVAS DEL SECTOR TURÍSTICO ANDALUZ PARA EL 2019"**. MÁLAGA
- 13 DICIEMBRE **JORNADA ITH HOTEL ENERGY MEETINGS.** LOGROÑO



ITH CELEBRÓ CATORCE AÑOS DE INNOVACIÓN JUNTO CON LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

La Asamblea Anual de ITH tuvo lugar el día 18 de julio del 2018 en el Hotel Gran Meliá Palacio de los Duques de Madrid. El evento fue clausurado por la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, acompañada por Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebró catorce años de historia, junto a sus asociados, profesionales y representantes del sector público, en el marco de la Asamblea Anual. El evento fue inaugurado por Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT y Jesús Gatell, vicepresidente de ITH.

Jesús Gatell, vicepresidente del ITH, formuló la idea de llevar el turismo a las escuelas para evitar los ataques que se sufren y que afectan a toda la economía del país “por ignorancia”.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, hizo un repaso por todas las actividades llevadas a cabo durante el pasado año 2017 y recalzó los próximos proyectos en los que se está trabajando, como es ITH Academy e ITH Innovation Summit, que tuvo lugar el 9 y 10 de octubre del 2018 en Madrid.

El fundador y CEO de Casual Hoteles, Juan Carlos San Juan, se centró en la innovación para la gestión hotelera, en la importancia de llegar a las emociones de los huéspedes y “comunicarse con los usuarios de la misma forma que ellos te hablan”, en la ponencia que ofreció.

Marta García Aller, escritora y periodista del diario El Independiente, recalzó en su ponencia sobre las grandes innovaciones que cambiarán el futuro de nuestra sociedad, la necesidad de adaptarnos a las nuevas tecnologías y no temerlas, como la automa-

tización de tareas y la aplicación de la inteligencia artificial, ya que a lo largo de la historia siempre se ha ido innovando y esto nos ha hecho avanzar.

Por último, Isabel Oliver, secretaria de Estado de Turismo y Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), clausuraron el acto, donde Isabel Oliver, que elogió la labor llevada a cabo por el Instituto Tecnológico Hotelero durante estos catorce años, afirmó que “en la Secretaría de Estado de Turismo tenéis una aliada, tenéis las puertas abiertas”, dando paso a un cóctel que puso fin a la Asamblea Anual de ITH.



DEL ORIGEN A LA CREACIÓN DE UN SUEÑO

FiturtechY es una sección organizada por Ifema y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), que albergó, en el pabellón 10 de FITUR en Feria de Madrid, cuatro foros especializados para la gestión del negocio, los destinos, la sostenibilidad y las tendencias de futuro en el sector turístico, con la tecnología como hilo conductor.

En la edición de 2018, FiturtechY propuso volver al origen, el lugar en el que se construyen los sueños que invitan al turista a seguir descubriendo el mundo.

Atisbar cómo será el futuro de los viajes, conocer de cerca nuevos mercados y perfiles de cliente, debatir sobre el uso de los datos, como herramienta para mejorar la experiencia del cliente y optimizar los procesos internos de un hotel; profundizar sobre el desarrollo y planificación de nuevas estrategias de posicionamiento de los destinos turísticos; así como la aplicación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible al sector turístico, son sólo algunos ejemplos de la diversidad de temáticas tratadas a lo largo de tres intensas jornadas dedicadas al público profesional en el ámbito de FITUR.

Esta pasada edición de FiturtechY 2018 se presentaba como un interesante reto para el equipo de ITH, tras el éxito alcanzado en el año anterior, cuando por primera vez ofrecíamos al visitante la oportunidad de acudir a cuatro foros paralelos y segmentados por temáticas, e interactuar con las últimas tendencias tecnológicas para el sector hotelero, todo ello en un espacio único.

Un éxito que en 2018 volvimos a celebrar, consolidando la positiva evolución de un foro que, tras doce años de historia, es el punto de en-



cuentro para los profesionales más innovadores del sector turístico en el marco de la Feria Internacional del Turismo (FITUR).

FiturtechY 2018 contó con la participación de más de 140 ponentes de altísimo nivel, atrayendo a un público profesional, de más de 20.000 asistentes, y que busca anticiparse a las demandas del mercado y planificar su agenda anual en base al conocimiento ofrecido en este espacio dedicado a la tecnología y a la innovación.

Los nuevos perfiles de cliente y los nuevos mercados turísticos, así como la digitalización del sector, están llevando hacia una necesaria transformación de los negocios y estrategias aplicadas en el sector turístico. En este sentido, el espacio #techYnegocio fue el escenario desde el que se abordaron puntos esen-

ciales como el alza del mercado chino. Un perfil marcadamente digital y cada vez más cosmopolita al que no debemos perder de vista, y al que Jenna Qian (CTrip Group), nos acercó, apuntando hacia las necesidades y expectativas que debemos afrontar para captarles y fidelizarles.

La capacidad de innovar y adaptarse a las nuevas oportunidades es una cualidad que todo hotelero debe tener en su ADN. Así pudimos comprobarlo de primera mano, a través de las intervenciones de perfiles como Kike Sarasola (Room Mate Group), Tomás Rodicio (Palladium Hotel Group), Isidoro Martínez de la Escalera (Nh Hotel Group), Manuel Riego (Meliá Hotels International), o Juan Carlos San Juan (Casual Hotels), entre otros.

La irrupción de la tecnología blockchain en el sector turístico, fue otro

La tecnología es la clave para lograr la personalización de la experiencia y hacer realidad el sueño de cada turista, el sueño del turismo.



de los puntos clave de esta edición de FiturtechY. El espacio #techYfuturo, gracias a las voces expertas de Carlos Barrabés (Grupo Barrabés), Carlos Kuchkovsky (BBVA), Alex Preukschat (Blockchain España), o Sara Paván (Amadeus IT Group), entre otros, puso de manifiesto la necesidad de prestar atención a la evolución de esta tecnología, que promete cambiar la forma en la que nos comunicamos y realizamos las transacciones. Una tecnología, por tanto, que parece destinada a cambiar el papel de los actuales intermediarios, entre otras cuestiones.

Del mismo modo, la humanización de la tecnología, el desarrollo de la inteligencia artificial y la computación cognitiva, o el futuro de los medios de transporte son temáticas que marcarán el paso del cambio que se está fraguando en estos momentos en el sector turístico.

Ser capaces de viajar más rápido, más lejos y ser, además, más respetuosos con la naturaleza; o viajar a la estratosfera en globos espaciales, son algunas de las innovaciones que parece ser nos aguardan a la vuelta

de unos años, tal como apuntaban representantes de Boeing, y la empresa española Zero2Infinity, respectivamente.

Sin embargo, y puesto que aún quedan unos años –pocos– para que estos medios de transporte nos permitan alcanzar metas tan lejanas, nos centramos en las oportunidades de reposicionamiento que la tecnología ofrece a destinos turísticos pioneros – de la Tierra –, como Benidorm, San Bartolomé de Tirajana, Torremolinos, Calvià, Lloret de Mar, Salou, Arona y Adeje, integrantes de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT).

Los ocho municipios que conforman la AMT, representados por sus alcaldes, nos ofrecieron un interesante debate, centrado en las estrategias que están siguiendo para mantener su liderazgo turístico en los próximos años. Su implicación con la tecnología, les llevó, además, a ser parte del jurado de los ITH Smart Destinations Awards, que ITH y SEGITTUR convocamos por primera vez este año, en el que fueron galardonados la Junta de Andalucía, Play & Go Ex-



perience, Red Estable- Red Española de Turismo Accesible, GarageScanner y Mabrian Technologies. El espacio #techYdestino, como no podía ser de otro modo, fue el escenario elegido para estas intervenciones.

Vivimos otro de los momentos clave de esta edición de FiturtechY con la intervención de Miguel Ángel Moratinos (REDS /SDSN), quien se encargó de analizar el papel de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como elemento dinamizador de un turismo más sostenible en el espacio #techYsostenibilidad.

Este foro, no podemos olvidarlo, aborda temas cruciales para garantizar el futuro del sector. Si no logramos que se produzca un giro del sector, y de la propia sociedad, que atienda a la incorporación de métodos, elementos y herramientas que garanticen la sostenibilidad medioambiental, económica y social de la actividad turística, será inviable un futuro para el sector.

El perfil de turista responsable, la oportunidad de revalorizar una marca a través de la sostenibilidad, así como el impacto medio ambiental, económico y social del alquiler vacacional en España, son buen ejemplo de las temáticas más relevantes, tratadas en el espacio #techYsostenibilidad a lo largo de las tres jornadas de FiturtechY 2018.

Por último, pero no menos importante, el espacio expositivo, denominado #techYhotel, y en el que colaboraron empresas de la talla de Altran, BeCheckin, Chapp Solutions, Cosentino, Earpro, Gennion, Globe, HP, Mitsubishi Heavy Industries, Nethits, Philips Lighting, Pikolin, Roca, Serban Biometrics, Uponor y Zennio, se ha convertido nuevamente en el punto de atracción para los profesionales que visitaron FiturtechY en esta pasada edición.

Una experiencia única y totalmente personalizable, cuya “puerta de entrada” era un espejo de reconocimiento facial, que daba acceso a una habitación, un baño y una zona de SPA, en los que la tecnología se convierte en vehículo facilitador de una experiencia en la que el turista

se convierte en protagonista único de la estancia; al tiempo que favorece la gestión integral y optimizada de los espacios y servicios ofrecidos, claramente una ventaja competitiva para el establecimiento hotelero.

Culminaba el recorrido una zona de realidad virtual, en la que se podía experimentar con la sensación de conocer de primera mano un proyecto de reforma o rehabilitación de un espacio, facilitando así la toma de decisiones.

Adicionalmente, el espacio del welcome area localizado junto a #techYhotel, estuvo patrocinado por eNett, empresa que provee a la industria turística con números de cuenta virtual (Virtual Account Numbers, VANs), que son 16-dígitos de Mastercard, automáticamente generados que simplifican los pagos entre las agencias de viajes y sus proveedores, hoteles, aerolíneas, y trenes, entre otros.



“FiturtechY es el punto de encuentro para los profesionales más innovadores del sector turístico”



ITH INNOVATION SUMMIT

NACE UN ESPACIO ÚNICO PARA EL SECTOR HOTELERO

Madrid fue la sede en la que se celebró el ITH Innovation Summit, los pasados 9 y 10 de octubre del 2018 en el Hotel NH Collection Madrid Eurobuilding. La secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, inauguró esta primera edición, donde destacaba “la importancia de las personas en la evolución de las nuevas tecnologías”. Tras la apertura del evento, firmó el convenio para el Modelo ITH de Sostenibilidad.

Este evento, promovido por el Instituto Tecnológico Hotelero, reunió en dos días las últimas novedades en tecnología, innovación, sostenibilidad y operaciones del sector hotelero, creando este espacio de networking para los principales actores del sector turístico, tanto para hoteleros como para proveedores.

ITH Innovation Summit nació con un éxito rotundo, al que acudieron más de 300 personas, en el que pusieron en común temas de actualidad y que preocupan al sector, y donde pudieron conocer de primera mano todas las novedades y soluciones que las empresas participantes ofrecieron.

En su inauguración, Isabel Oliver destacó la “importancia de esta cita para dar a conocer las novedades y los retos a los que se enfrenta el sector hotelero.” Y también afirmó que “desde la Secretaría de Estado de Turismo, se está impulsando el uso de las nuevas tecnologías, pero sin las personas la evolución de las tecnologías no tiene sentido”. Por su parte, Gabriel García, presidente de AEHM, destacaba “la importancia de la implicación de las empresas hoteleras en innovación, sostenibilidad y aplicación de nuevas tecnologías”.



Durante su intervención, Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT, subrayó “su agradecimiento por el apoyo que la secretaria de Estado de Turismo viene ofreciendo al Instituto Tecnológico Hotelero” incidiendo en todo lo que falta por hacer en este sector, y cómo ITH contribuye a mejorar la competitividad de los hoteleros.

En esta cita con ITH, se abordaron cuatro foros: el foro “Data Game”, donde se trató el uso de la inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio, ya que nunca se había tenido tanta información y herramientas disponibles en el sector hotelero para conocer al cliente. El foro “Cybersecurity” dio una visión global sobre los posibles riesgos y medidas preventivas que se pueden implementar. “Smart Control” donde pudieron conocer las últimas tendencias en domótica, sistemas de automatización y control de las funcionalidades del edificio. Y, por último, el foro “Asset Management” poniendo en común la innovación en la gestión de activos inmobiliarios, nuevas fórmulas de financiación, nuevas tendencias en la inversión y en los modelos de negocio.



ITH Innovation Summit cerró así, todas las jornadas de este ciclo en las distintas áreas en que trabaja: Sostenibilidad, Innovación, Nuevas Tecnologías y Operaciones.

Tras la apertura del evento, la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, firmó el convenio junto con el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas, que corresponde a la tercera fase del proyecto que contempla el desarrollo del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y la plataforma tecnológica iSave Hotel, y que supone un reconocimiento a la labor que lleva a cabo ITH como entidad comprometida con el desarrollo competitivo, sostenible y eficiente de la industria hotelera y turística de nuestro país.

ITH Innovation Summit contó como el global sponsor con Banco Sabadell, como sponsor con Siemens, HP, Altran, Engie, Zennio, Eisisoft, Ideas, Aire Networks, Cerium, Samsung, Vodafone, IBM, Expedia Group, Trox Technik, Magma, Coperama, GAT y Tinsa, como partners: Groupe GM, Earpro, Praty Tech, Pressreader, Serban biometrics, Hotelkit, Oneseq, Reviewpro, Nethits, Travelclick, WMF y Alisys; y con la colaboración de CEHAT, la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM), la Federación Española de Empresarios de Camping (FEEC), Handy, IMF Business School y Ostelea; Smart Travel News, Travel Media Hub, TecnoHotel, Hosteltur y Expreso diario de viajes y turismo, como prensa colaboradora.



RAMÓN ESTALELLA,

SECRETARIO GENERAL de CEHAT e ITH reelegido miembro de la ejecutiva de HOTREC



“Es un honor poder trabajar en la defensa del sector hotelero, tanto de los pequeños hoteles independientes como de las grandes cadenas. A pesar de haber habido una renovación muy importante de los miembros, el hecho de la reelección demuestra un reconocimiento de todos los colegas europeos al trabajo hecho por España, lo que nos llena de una gran satisfacción”

Ramón Estalella, secretario general de CEHAT e ITH, fue reelegido miembro de la ejecutiva de la patronal europea de hostelería, HOTREC, por un periodo de dos años en el marco de la 77 Asamblea General de HOTREC celebrada en Cracovia (Polonia) el pasado 17 de octubre del 2018.

Durante ese día, tuvieron lugar las elecciones que se celebran con carácter bienal para la patronal Europea de la Hostelería. Esta Asociación, fundada hace más de 35 años, agrupa las Asociaciones de alojamiento y restauración de 29 países miembros de la UE, además de algunos países asociados como Noruega, Suiza y Turquía.

La importancia de formar parte de la Ejecutiva europea es máxima, no sólo por las decisiones que afectan a las legislaciones nacionales, sino por la relevancia de mantener contacto permanente con el resto de los países miembros a la hora de afrontar problemas similares. De todos es sabido que una gran parte de la legislación nacional y autonómica nace de la discusión a nivel europeo y su transposición posterior. La promoción de trabajos conjuntos produce resultados visibles a corto plazo para la mejora del marco de trabajo del sector turístico.

Temas como la llamada economía colaborativa, que ya hoy se ha manifestado como actividad económica necesitada de regulación eficiente, las cláusulas abusivas en la distribución hotelera, la futura revisión de los derechos de los consumidores, la clasificación hotelera por estrellas, la propiedad Intelectual, la calidad, las relaciones con trabajadores, la higiene alimentaria, la legislación sobre el alcohol, el ocio nocturno, o la seguridad contra incendios, son temas recurrentes que exigen una visión de conjunto para encontrar soluciones comunes.

Cabe recordar que Juan Gaspart, en su condición de vicepresidente de la Fundación Europea de Hostelería participa de forma permanente del Consejo Ejecutivo de HOTREC.

En las mismas elecciones, dejó su cargo la presidenta Susanne Kraus Winkler de Austria, cargo que ha ostentado los últimos cuatro años, siendo elegido por unanimidad como nuevo presidente Jens Zimmer Christensen, de Dinamarca, por un periodo de 2 años. La futura ejecutiva de la patronal europea la completarán los representantes de la hostelería alemana, francesa, italiana, griega, irlandesa, belga, polaca, checa y noruega.

HOTREC representa 1,7 millones de empresas, la gran mayoría de ellas pymes, proporciona aproximadamente 9,5 millones de puestos de trabajo lo que representa el 4,4% del total del empleo en Europa.

Ramón Estalella es licenciado en Derecho y MBA por el IE, actualmente ostenta el cargo de secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Desde hace 16 años, Ramón Estalella viene representando los intereses del sector turístico español en la Comisión y el Parlamento Europeo a todos los niveles. En HOTREC, es presidente desde hace 6 años del grupo de trabajo europeo sobre economía colaborativa.



LUIS DEL OLMO SE SUMA COMO NUEVO VOCAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Luis del Olmo fue presidente y fundador de Idiso.

Luis del Olmo se sumó como vocal a la Junta Directiva del Instituto Tecnológico Hotelero, centro adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Del Olmo es especialista en marketing turístico y hotelero, formado en la escuela de Turismo de Bruselas. Actualmente es socio de Passionality Group LLC.

Lleva más de 35 años involucrado en la creación y desarrollo de proyectos turísticos y hoteleros a nivel nacional e internacional. Perteneció al equipo directivo de Meliá Hotels International y en el año 2000 lideró la e-transformación de la empresa. En el año 2007 creó Idiso, compañía participada por Meliá Hotels International, externalizando la totalidad de su tecnología y aplicaciones de distribución y convirtiéndola en un referente internacional. Actualmente es presidente de Balears.t (clúster de tecnología e innovación turística de las Islas Baleares).



BRUNO HALLÉ NOMBRADO VOCAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Bruno Hallé ha sido socio fundador y director de Magma Hospitality Consulting.

Bruno Hallé, que fue socio fundador y director de Magma Hospitality Consulting, se incorporó como vocal a la Junta Directiva del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), centro adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), cuya misión es promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión que contribuyan a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

Bruno Hallé, hotelero de tercera generación, cuenta con formación en hostelería y turismo, ampliada con estudios posteriores en gestión (MBA en gestión hotelera y turística internacional en Cornell - Groupe Essec, PDD por el IESE en Barcelona). Tras experiencias en grupos hoteleros como Occidental Hoteles o el grupo Accor, se incorpora a la consultoría turística con MTR-Horwath Consulting en 1995, posteriormente tras la fusión de MTR con Mazars en el año 2000, desarrolla la actividad en Mazars Turismo como socio y posiciona la marca en el ámbito de la consultoría hotelera nacional. Posteriormente, cofundaría en 2004 Magma Hospitality Consulting, empresa de la que fue socio director.

LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO Y EL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO SE UNEN PARA FOMENTAR LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

En la ejecución de proyectos de las áreas de la transformación digital, sostenibilidad y destinos inteligentes es donde cooperan la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

El objetivo de ambos organismos es cooperar estrechamente en cuestiones de interés mutuo para alcanzar objetivos comunes.

La Organización Mundial del Turismo, organismo especializado de las Naciones Unidas y principal organización internacional pública en el ámbito del turismo, y el Instituto Tecnológico Hotelero, han unido sus fuerzas para fomentar la innovación y el emprendimiento en el sector turístico y para promover la digitalización de destinos turísticos, cooperando conjuntamente en temas de interés mutuo, para así lograr los objetivos que comparten. Su finalidad es mejorar la colaboración entre la OMT y el ITH.

El Instituto Tecnológico Hotelero apoya los objetivos de la OMT, y ésta, por su parte, reconoce la significativa contribución que puede aportar el sector privado a sus objetivos estratégicos y promueve activamente la cooperación con los agentes del sector privado.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo internacional creado en 1974 que tiene como propósito promover el turismo como vehículo para el desarrollo sostenible. Formalmente vinculada a las Naciones Unidas desde 1976 y su agencia especializada desde 2004. Tiene su sede en Madrid (España) y cuenta con 158 Estados miembros, 6 territorios y más de 500 Miembros Afiliados que representan al sector privado, a instituciones educativas, a asociaciones de turismo y a autoridades locales de turismo.



ITH Y RED.ES, PROMOVRIENDO LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) se reunió con el director general de Red.es, José Manuel Leceta, para contrastar y valorar las necesidades tecnológicas del sector, así como para tratar la importancia de hacer difusión de las iniciativas y programas que se llevan a cabo, ya que el objetivo común es que estos programas tengan gran éxito y se ejecuten y justifiquen de la manera más eficiente.

Red.es es una entidad pública empresarial del Ministerio de Economía y Empresa que depende de la Secretaría de Estado para el Avance Digital. También desempeña un papel esencial en la ejecución y despliegue de los planes de la Agenda Digital para España con el objetivo de trabajar por la convergencia digital con Europa y, de esta manera, mejorar los servicios públicos y desarrollar la economía digital.

En diferentes ocasiones, el Instituto Tecnológico Hotelero, centro de innovación y tecnología del sector hotelero, con un objetivo doble de difusión, comunicación y formación, por un lado, y de ejecución y promoción de proyectos por otro, ha colaborado con Red.es para iniciativas relacionadas con el sector hotelero y la tecnología.

El ITH, con dos programas abiertos para el sector privado (las OTD y los asesores digitales), promovió en el encuentro la presentación de tres iniciativas OTD en el sector turístico, en Canarias, Cataluña y Cantabria.

Además, el Instituto Tecnológico Hotelero es el responsable de la secretaría técnica de la Alianza de Municipios Turísticos (AMT), la cual engloba a los principales municipios turísticos de España (Salou, Lloret, Calviá, Benidorm, Torremolinos, San Bartolomé de Tirajana, Adeje

y Arona). Estos ocho municipios tienen casuísticas comunes en cuanto a necesidades tecnológicas, y varios (Salou y Lloret entre ellos) se presentaron a la convocatoria de Destinos Turísticos Inteligentes celebrada el 22 de febrero y fueron adjudicatarios del mismo..

ITH también preside la Asociación eAPyme, que en 2017 publicó el informe sobre "Transformación digital en las pymes y los autónomos españoles". Este estudio cualitativo multisectorial es complementario al informe "e-Pyme sobre implantación de las TICS" que realiza anualmente la ONTSI con los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). Durante este encuentro, se planteó a Red.es la posibilidad de realizar el informe, en 2018, de forma conjunta o coordinada con ITH.

Dado que el Instituto Tecnológico Hotelero promueve la creación (público - privada) de la Oficina Española de Inteligencia Turística, durante la cita planteó a Red.es contar con su experiencia, tanto en la convocatoria de Destinos Turísticos Inteligentes, como en las OTD turísticas para que, junto con el Instituto Tecnológico Hotelero, Segittur y otros actores que trabajen en la materia, den contenido a ésta.

ITH Y EL MINISTERIO DE ENERGÍA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL, IMPULSANDO EL SECTOR

El Instituto Tecnológico Hotelero se reunió con el entonces ministro de de Energía, Turismo y Agenda Digital de España, Álvaro Nadal, donde ITH planteó iniciativas en ámbitos punteros tales como la sostenibilidad y eficiencia energética, digitalización de destinos, viviendas de uso turístico y recualificación integral de destinos.

ITH aprovechó su cita con el entonces ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital de España para exponer los proyectos tanto nacionales como internacionales en los que está trabajando y las iniciativas a llevar a cabo con el objetivo de promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión, que contribuyan a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística, misión primordial de ITH.

SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

El Instituto Tecnológico Hotelero tenía como uno de sus objetivos anuales ampliar el proyecto “Modelo de sostenibilidad turística ITH” que se firmó con la Secretaría de Estado en 2017. Dentro de ese contexto y tras hablar con Pedro Prieto, director de Ahorro y Eficiencia Energética del IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía), ITH reconoció durante la reunión las ayudas a la hostelería que fueron lanzadas desde el Ministerio y las aportaciones de las entidades bancarias, pero se manifestó la necesidad de una gran campaña de difusión en el sector, no solo para dar a conocer dichas ayudas, sino para que las pymes hoteleras vieran la posibilidad de acogerse a ellas.

PLANES DE RECUALIFICACIÓN INTEGRAL DE DESTINOS

En cuanto a la recualificación integral de destinos, el Instituto Tecnológico Hotelero propuso dos iniciativas. La primera de ellas estaba orientada a modificar las bases de los antiguos préstamos Emprendetur para agotar los fondos disponibles en necesidades sectoriales en 2018. Además, el Instituto Tecnológico Hotelero ostenta la secretaría técnica de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) conformada por los grandes municipios turísticos de España (Benidorm, Torremolinos, Salou, Lloret, Calviá, Adeje, Arona y San Bartolomé de Tirajana). En esta condición, la segunda de las iniciativas que ITH planteó durante la reunión residía en el aprovechamiento de los fondos que figuran en los Planes de recualificación integral de destinos turísticos de los Presupuestos Generales de 2018 de la Secretaría de Estado de Turismo para impulsar la sostenibilidad y la digitalización de estos destinos pioneros.



PLANES DE DIGITALIZACIÓN DE DESTINOS

Del mismo modo, el Instituto Tecnológico Hotelero propuso en la reunión la posibilidad de estudiar el lanzamiento público – privado del “Observatorio / Oficina Española de Inteligencia Turística”, aprovechando el know how desarrollado tanto por las entidades públicas, como privadas en este ámbito. De esta forma, existiría un modelo de guía de desarrollo y buenas prácticas a nivel mundial en la Transformación Digital de los destinos y empresas turísticas.

A su vez, ITH ostenta la presidencia de la Asociación eA-Pyme, que publicó el informe “Transformación digital en las pymes y los autónomos españoles 2017”, complementario al que realiza Red.es, a quien se planteó colaborar. El Instituto Tecnológico Hotelero mencionó durante la reunión la posibilidad de lanzar iniciativas tanto a nivel público – municipal, como empresarial privado para poder atraer grandes proyectos a España con fondos europeos basados en innovación, sostenibilidad y tecnología aplicada al sector turístico.

VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

Con respecto a las viviendas de uso turístico, y tras el paso dado por el Ministerio de Hacienda, ITH solicitó una reunión con el Secretario de Estado de Hacienda, José Enrique Fernández de Moya, para analizar en detalle el impacto de las viviendas de uso turístico en el ámbito fiscal español.

NUEVAS **TECNOLOGÍAS**

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL LIGADA A UN TRABAJO MÁS EFICIENTE



Antonio López de Avila Muñoz
Director, Travel & Tourism
Innovation Initiative, IE
University

La industria hotelera española se encuentra en un momento de evolución muy interesante. Las grandes cadenas ya están inmersas en procesos de innovación y transformación digital, necesarios para no quedarse atrás. Por otro lado, vemos cómo están surgiendo otras cadenas más pequeñas con propuestas muy innovadoras en la generación de experiencias para un turista que busca algo distinto y un trato mucho más personal.

Los desarrollos tecnológicos ligados al Internet de las Cosas (IoT), al Big Data & Analytics, a la Inteligencia Artificial, Blockchain o la Realidad Virtual y Aumentada abren la puerta a nuevos procesos, nuevas formas de hacer las cosas o nuevas estrategias para captar y fidelizar al cliente como nunca antes pudimos imaginar, entendiendo qué, cuándo y cómo quieren nuestro producto o servicio y cómo podemos ofrecerlos de la manera más eficiente posible.

Y para ello debemos formar a nuestros equipos para que sean capaces de gestionar y avanzar en la necesaria transformación digital de nuestras empresas y destinos. La formación se convierte ahora en un requisito imprescindible para lograr sobrevivir en este nuevo escenario en el que los viajeros digitales demandan mucha información en tiempo real y, al mismo tiempo, nos ofrecen más información de ellos mismos de la que nunca nos hubiéramos imaginado.

Dejemos a las máquinas realizar aquellos procesos rutinarios, automáticos, y dediquemos nuestros equipos humanos a aportar valor allí donde es necesario el contacto humano. Una sonrisa puede marcar la diferencia.

NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO HERRAMIENTA PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS

Desde hace varios años, teníamos claro que la tecnología iba a cambiar la forma en la que viajamos, buscando por parte del cliente, inmediatez en cuanto a información y servicios se refiere, así como una experiencia única en el destino nunca antes demandada.

Con la unión a Marriott en noviembre del 2015, sabíamos con certeza, que la evolución en tecnología iba a ser exponencial. La cadena estadounidense es una de las más punteras en innovación, buscando en todo momento la mejor forma de satisfacer los deseos de los huéspedes utilizando la tecnología como una herramienta y no como un fin en sí mismo. Esto es algo que compartíamos con la marca y con lo que nos seguimos identificando al 100%.

En la actualidad, la diferenciación en cada uno de los detalles es clave para seguir creciendo y uno de los puntos que, tanto los asistentes a eventos como los clientes individuales, más valoran es poder utilizar la tecnología a su servicio de tal manera que disfruten de su estancia en el hotel de forma única e irrepetible. Check in a través del teléfono móvil, poder contactar con la coordinadora de eventos in house con tan solo un clic, personalización en cada una de las salas a través de una iluminación LED o lograr que cada una de las pantallas localizadas a lo largo del hotel reproduzcan sus valores de marca son solo algunos de los beneficios que hemos incorporado.

A pesar de haber logrado una importante digitalización tanto a nivel de procesos como servicios, tenemos muy claro que detrás de cada una de las innovaciones y la tecnología se encuentra una persona. Debemos ser muy conscientes que estamos tratando con seres humanos que quieren una experiencia única, teniendo como aliados a las nuevas incorporaciones tecnológicas. En definitiva, servicios que puedan hacerle mucho más sencilla y única la vida en el hotel.

Nuestra asociación al ITH se explica por ese constante interés y confianza en la innovación y nuevas tecnologías. En un mundo en el que, si no te adaptas, te quedas atrás y eres olvidado, es realmente importante seguir aprendiendo cada día de todas las novedades y ser capaces de adaptarlas a la operativa diaria del hotel. En este aspecto, ITH nos ayuda a conseguirlo.



Pablo Vila
Director de Madrid
Marriott Auditorium



Jose Álvarez de Perea
Director de cuentas para el
sector Turismo en IBM

NUEVOS ECOSISTEMAS Y MODELOS DE **RELACIÓN** **DIGITAL EN EL TURISMO**

El sector turístico está viviendo actualmente una etapa de darwinismo digital, una metamorfosis provocada por la conjugación de nuevas tecnologías que unidas a cambios sociales y regulatorios sin precedentes están dando lugar a la próxima era de reinención del negocio turístico. El producto de esa metamorfosis son las nuevas plataformas de negocio que estamos creando, que a diferencia de las plataformas tecnológicas o de consumo masivo, combinan datos, procesos de negocio abiertos y se basan en experiencias para impulsar una ventaja competitiva.

Las empresas turísticas saben que la innovación se ha convertido en el nuevo Marketing y por ello se ha vuelto imprescindible adoptar nuevos procesos y metodologías internas de trabajo como Design Thinking, LEAN y Agile, que fomentan un balanceo entre innovación evolutiva y disruptiva minimizando la inversión inicial necesaria para obtener un retorno positivo en la experiencia de clientes, proveedores, socios y empleados. Estas iniciativas internas deben ligarse y coexistir con iniciativas externas de innovación abierta donde mediante hackathons, hubs y ecosistemas se inyecten y sponsoricen iniciativas innovadoras y disruptivas dentro de nuestra organización.

Una de las tecnologías con mayor capacidad y vocación para acelerar esta metamorfosis es la aplicación de inteligencia artificial en todos nuestros canales digitales y procesos de negocio en la organización. Desde la planificación, programación y movimiento de activos y staff utilizando computación cognitiva, a la identificación y entrega de productos y servicios específicos para el cliente a lo largo de su experiencia con la marca.

La otra es sin duda blockchain, tras el proceso de maduración ha dejado de ser una simple palabra de moda en el mundo de la tecnología, para convertirse en el eje de muchas de esas plataformas de negocio nacidas para reimaginar un nuevo modelo turístico, transformando las relaciones entre clientes, socios y proveedores para siempre. **¿Cómo saber si es buen momento para aprovecharme de esta tecnología en mi organización?**

- Si percibes un uso desproporcionado de papel para comunicar o validar tu actividad
- Sientes que es complicado dar salida a los puntos de tu programa de fidelidad y por ello no dejan de crecer en tu balance
- Aún conservas la evidencia del trabajo realizado y las piezas compradas para mantener tus activos a través de la práctica aparentemente antediluviana de crear rastros de papel u hojas de cálculo

Entonces una solución de blockchain puede devolverte algo de cordura organizacional.

EL FUTURO QUE VIENE: IA, BLOCKCHAIN Y LOS VIAJES DEL MAÑANA EN #TECHYFUTURO

En el marco de FiturtechY, tuvo lugar #techYfuturo, los días 17, 18 y 19 de enero del 2018. FiturtechY es una sección organizada por IFEMA y el Instituto Tecnológico Hotelero, especializada en tecnología y turismo que cuenta con 11 años de historia, a lo largo de los que se ha convertido en referente para el sector.

#TechYfuturo transportó a los asistentes a una nueva realidad que ya está fraguándose en la actualidad, y no debe perderse de vista: el desarrollo de los blockchains, la convivencia entre humanos y máquinas, cada vez más cercanas al desarrollo de una conciencia propia; así como el futuro, casi presente, del transporte virtual y espacial.

El posible impacto de la humanización de la tecnología en el turismo y la progresiva simbiosis entre sociedad y tecnología, centraron las intervenciones celebradas el pasado 17 de enero en #techYfuturo.

De la mano de la periodista y escritora Marta García Aller, nos sumergimos en la idea de que tal como en el siglo XX desaparecieron imperios que parecían eternos, preceptos morales que habían durado mil años y dogmas científicos que resultaron falsos, en el XXI vamos a decir adiós a muchas de esas tecnologías, costumbres e ideas que nos rodean desde que nacimos.

García Aller, autora del libro “El fin del mundo tal y como lo conocemos” apuntaba que, “a medida que vamos olvidando cómo era el mundo antes de Google, desaparece la noción de privacidad, la costumbre de conversar y hasta el reloj biológico. Sin olvidar el más ambicioso de todos los avances que la ciencia espera lograr este siglo: el fin del envejecimiento.”

A continuación, en este mismo espacio, intervino Moon Ribas, la artista cibernética que humaniza la tecnología en su propio cuerpo, y que se ha convertido en un estandarte de la corriente cibernética al implantarse en su

propio cuerpo un dispositivo que vibra cada vez que se produce un terremoto en cualquier parte del planeta.

“El arte cibernético pretende crear nuevos sentidos. Podemos usar la tecnología no como una herramienta, sino como una parte del cuerpo para cambiar nuestra experiencia de la realidad”, explicaba Ribas, quien revela que siente un mínimo de dos movimientos sísmicos a la hora a través de una especie de chips implantados en los pies.

La artista catalana está conectada a un sistema de alertas de terremotos por Internet desde 2013, y al registrarse algún movimiento superior a 1 grado en la escala Richter en cualquier parte del planeta, nota una vibración cuya intensidad varía en función de su virulencia.

Blockchain, destinado convertirse en una revolución similar a la que produjo la llegada de Internet

En la segunda jornada de FiturtechY, la tecnología ‘blockchain’, su aplicación e implementación práctica en el sector turístico, marcaron la temática del día en el foro #techYfuturo, en el que intervinieron primeras espadas como Carlos Barrabés, presidente del Grupo Barrabés; Carlos Kuchkovsky, CTO New Digital Business de BBVA; Alex Preukschat, coordinador general de Blockchain España; o Sara Paván, Investment Manager en Amadeus Ventures – Amadeus IT Group.

“Si algo caracteriza al mundo en el que vivimos es el cambio y, como consecuencia de dicho cambio, nos enfrentamos a una elevada incertidumbre.” – Apuntaba durante la mañana Carlos Barrabés. – “En este contexto surge una tecnología con un enorme potencial para dibujar un futuro que aún no llegamos a atisbar: blockchain. ¿Qué caminos nos ofrece? ¿Tiene potencial para cambiar cosas que damos por sentadas?” – Éstas son algunas de las dudas que planteaba Barrabés a los asistentes.

Arquitectura del sueño: viajes del mañana

El hecho es que, si bien “se trata de una tecnología aún en una fase incipiente de desarrollo”, – como indicaba Alex Preukschat, autor del libro ‘Blockchain, la revolución industrial de Internet’, ésta parece llamada a convertirse en la tecnología de la transformación, como ya ocurriera en los años noventa con la irrupción de Internet.

El futuro de los aviones o la posibilidad de viajar al espacio en una cápsula presurizada, fueron las temáticas centrales en esta última jornada del foro #techYfuturo.

El director general de Marketing de Boeing para Europa, Drew Magill, apuntó en #techYfuturo hacia la “intensa” competencia que afrontan las aerolíneas en Europa. Panorama ante el que se hace necesario adoptar soluciones diferenciadoras.

En este sentido, destacó la apuesta de compañías aéreas como Air Europa, que están introduciendo en sus flotas “aviones de nueva tecnología” como el Boeing 787.

Este modelo, según informó, además de reducir el tiempo de vuelo, consumir cerca de un 20 % menos de combustible, o producir un 20 % menos de emisiones, añade otras prestaciones innovadoras como servicio WiFi o pantallas con programación personalizada, que permiten adaptar la experiencia a las necesidades y expectativas de cada pasajero.

“Un nuevo modelo que permite mejorar la eficiencia del combustible, abrir nuevas rutas sin escalas, y proporcionar una mejor experiencia al pasajero”. Algo que, a su juicio, favorece que las aerolíneas brinden mejores servicios en términos de tiempo de viaje, “a un precio más bajo y con menor impacto en el medio ambiente”.

Los viajes en globos espaciales, iniciativa impulsada por la empresa Zero2Infinity- para llevar a los turistas al espacio cercano, según el CEO de la compañía, José Mariano López-Urdiales – fue una de las temáticas que más expectación generó entre el público profesional que se acercó hasta el foro #techYfuturo en esa última jornada de FiturtechY.

“La posibilidad de explorar el espacio es una opción real que está infraexplorada, es un sector embrionario y nuestra idea es facilitar el acceso al espacio a todo el que lo necesite, incluidos turistas; el espacio se va a democratizar y va a permitir disfrutar de experiencias nuevas”, afirmaba López-Urdiales.

Entre las ventajas que ofrece la propuesta de Zero2Infinity, destaca la duración de la experiencia – dos horas en la estratosfera.

“Los globos ofrecen una alternativa segura, limpia y tranquila a los tradicionales cohetes; los pasajeros podrán disfrutar de unas vistas inmejorables de la curvatura de la Tierra y de la oscuridad del espacio”, concluyó López – Urdiales.



II CICLO JORNADAS HOTEL DATA GAME

Ibiza fue la sede de la primera jornada de este ciclo enfocado en el uso de inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio hotelero, que también pasó por Sevilla y Benidorm.

Nunca hemos tenido tanta información y herramientas disponibles. Podemos conocer a nuestro cliente mucho antes de que llegue a nuestro hotel, podemos saber sus gustos, su poder adquisitivo, sus patrones de comportamiento, su momento vital, sus expectativas y frustraciones.

Tenemos la posibilidad de obtener datos precisos sobre el rendimiento de nuestro hotel respecto al de la competencia a distintos niveles, podemos saber cuál es el mejor momento para vender una habitación al mejor precio, y a través de qué canal y a qué perfil de cliente debemos dirigirnos. Podemos entender cómo nuestros clientes se mueven en nuestro hotel, qué uso hacen de nuestras instalaciones, qué experiencias tienen en el destino, podemos saber incluso si nuestro huésped ha descansado mal o bien.

Es decir, tenemos la posibilidad de dar un servicio mejor, más eficiente, más dirigido y personalizado y mejorar como consecuencia directa los resultados de explotación de nuestros negocios.

The Hotel Data Game es un ciclo de jornadas formativas especializadas en el uso de la inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio hotelero: benchmarking, gestión operativa, reputación online y posicionamiento, distribución, revenue management y experiencia de cliente son algunos de los puntos que se tratarán en estas jornadas técnicas dirigidas exclusivamente a hoteleros.

La primera jornada del ciclo tuvo lugar en Ibiza, contando con el apoyo de la Federación Hotelera de Ibiza y Formentera (FEHIF). La segunda se realizó en Sevilla de la mano de la Asociación de Hoteles de Sevilla (AHS) y Provincia y la última en Benidorm con la colaboración de con la colaboración de la Asociación Empresarial Hotelera de Benidorm y la Costa Blanca (HOSBEC).

Los diferentes responsables de cada asociación y Carlos Domínguez, Responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH, fueron los encargados de inaugurar la jornada y dar paso a los ponentes.



Cada uno de ellos trató el uso de la inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio hotelero: benchmarking, reputación online, forecasting, gestión operativa, experiencia de cliente y registros normativos.... contando para ello con la visión de expertos de empresas especializadas en el sector como son STR, Reviewpro, Beonprice, Quonext, Noray y EisiSoft.

Manuel Cornax, presidente de AHS inauguró la jornada de Sevilla; Raquel Huete, Directora General de Turismo de la Generalitat Valenciana y Mario Villar, Responsable de Big Data de HOSBEC fueron los encargados de dar comienzo a la última de las jornadas que se celebró en Benidorm.



TECHYHOTEL PROJECT:

GRADO DE IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL

En FiturtechY 2018, se presentó #techYhotel con un concepto que giraba en torno a la **personalización**.

La personalización de la experiencia en un espacio inteligente, capaz de dar respuesta inmediata a cada huésped de forma individualizada, es la tendencia que marcará el paso de la digitalización en los hoteles durante los próximos años.

La experiencia de cliente implica integrar de forma sistemática y cuantificable componentes emocionales, sociales y racionales.

La diferencia está en el detalle capaz de transformar las emociones haciendo única cada experiencia. Es el momento de analizar si el hotel dispone de la tecnología que le permita optimizar la experiencia contemplando tanto el componente racional como el emocional.

TechYhotel Project es un proyecto de investigación que tiene como objetivo estudiar el grado de implantación de tecnología en la actividad hotelera española.

Partiendo de esta base, será más fácil detectar los márgenes de mejora en el camino de la transformación digital.

“COMPRAMOS
MOVIDOS POR
LA EMOCIÓN
DESPUÉS
INVENTAMOS
LAS RAZONES
PARA
JUSTIFICARLO”



TECHYHOTEL RESEARCH:

Desde ITH se elaboró un estudio técnico que trataba de representar fielmente la realidad tecnológica del sector para conocer las necesidades tecnológicas, barreras en la adopción de nuevos desarrollos y expectativas de inversión en las distintas áreas de estudio (infraestructura, hardware/equipamiento y software).

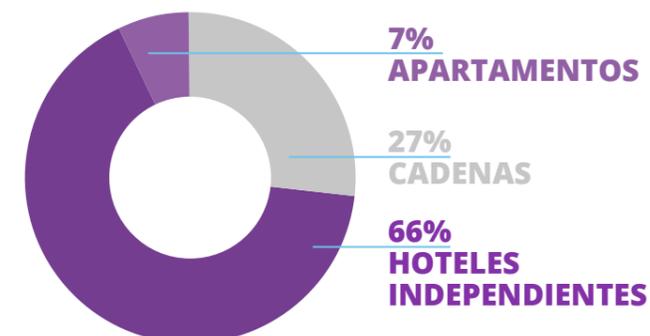
Se realizó una investigación cuantitativa: con una muestra de unos 400 hoteles, a través de una encuesta telefónica respondían a un cuestionario de 25 preguntas. La investigación cualitativa se realizó a través de talleres con hoteleros y CIOs.

Los bloques de preguntas que se hicieron se centraron en la tipología del establecimiento; la estrategia de mercado y negocio; procesos; organización y personas; infraestructuras y soluciones; productos y servicios; y sobre la relación con el cliente.

TechYhotel Project se presentó en Tenerife el 4 de diciembre en un evento exclusivo para hoteleros compuesto de dos partes: En primer lugar la presentación de los resultados del estudio y a continuación con talleres profesionales con hoteleros para exponer nuevos desarrollos y productos. El objetivo de esta cita era obtener un feedback directo por parte del hotelero para analizar la aplicabilidad e idoneidad de nuevas soluciones en el sector.

Los asistentes a la presentación tienen un perfil de propietarios de hoteles; directores IT; directores comerciales; directores marketing; directores de revenue; directores hotel; jefes de recepción; y mandos intermedios.

Los cuales se distribuían:



El estudio estuvo patrocinado por: Altran, Cerium, Earpro, Banco Sabadell y Uponor.



LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DEL CAMBIO

EN *TECH DAY III*

El Instituto Tecnológico Hotelero sitúa la innovación como motor del cambio en TECH DAY III. Carlos Domínguez, jefe de proyecto de Tecnologías y Operaciones de ITH, participó como ponente en la tercera edición del evento sobre tecnología y digitalización TECH DAY, organizado por la agencia de acompañamiento estratégico y transformación digital Why Strategic el 13 de septiembre en Ciudad de la Luz.

El evento se presentó por tercera ocasión como una gran oportunidad para conocer en Alicante las claves del éxito de empresas y entidades punteras en la era digital, de la mano de especialistas de las compañías que trasladaron sus experiencias en la ejecución de proyectos tecnológicos y de transformación digital.

En su ponencia, Carlos Domínguez, jefe de proyectos de Nuevas Tecnologías y Operaciones de ITH, subrayó que es el buen uso de los avances en nuevas tecnologías y sistemas de gestión, sumados a una “actitud innovadora”, los que contribuyen a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.



“La innovación es un proceso y un cúmulo de actitudes”, puso en valor Domínguez. De hecho, la tendencia para el futuro próximo de los establecimientos hoteleros, señaló, tiende a desarrollar tecnología en el ámbito de la Inteligencia artificial, las casas inteligentes conectadas, las plataformas conversacionales, las experiencias inmersivas, las aplicaciones y análisis inteligentes y en la aplicación de procesos de Blockchain,

según detalló Domínguez en el transcurso de su charla en el Centro de Estudios de Ciudad de la Luz.

Alicante ya es un referente en el sector de la tecnología. Y una buena prueba de ello es la acogida que cosechan las jornadas TECH DAY (esta última edición con más de 300 asistentes), un nuevo evento concebido para ser un atractivo punto de encuentro entre los profesionales que usan la tecnología como la estrategia de sus empresas, productos y servicios en el que ITH no quiso faltar a la cita.

Además de la ponencia protagonizada por Carlos Domínguez, en la tercera edición de este evento celebrado en Alicante, participaron Antonio Rodes Juan, Director General de SPTCV (Sociedad Proyectos Temáticos de la Comunidad Valenciana), quien detalló en qué consiste el ‘Distrito digital’, el novedoso proyecto de atracción empresarial impulsado por SPTCV para fomentar el desarrollo de la economía digital en la Comunidad Valenciana.

Asimismo, en este evento organizado por Why Strategic, participaron Kiko Medina, Ceo-Fundador de Oh My Cut!; Itziar García, responsable de Comunicación y Pilar Zaforteza, Marketing Manager de BlaBlaCar España y Portugal; Carlos Moreno, Regional Sales Manager para Levante y Aragón de la compañía Huawei; Joaquín Molina, Security Advisor de Verne Group y Daniel Martínez Batanero, IT Strategic Projects Director de Caja Rural Central.

LA NUEVA NORMA UNE 178108 DE SMART BUILDINGS ENCABEZA EL IV CONGRESO EDIFICIOS INTELIGENTES

El IV Congreso Edificios Inteligentes reunió a más de 170 profesionales de gran influencia y capacidad de prescripción de los principales sectores relacionados con la edificación y los servicios asociados. Un evento profesional multidisciplinar que reúne anualmente a los principales actores involucrados en el ciclo de vida de los Edificios Inteligentes, desde el diseño y construcción, hasta la gestión y mantenimiento.

El Congreso Edificio Inteligentes, organizado por el Grupo Tecma Red con el amplio apoyo institucional desde las Administraciones Públicas, más de 50 Organismos y Asociaciones, y varios Patrocinadores, congregó en su cuarta edición a más de 170 profesionales en el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM) el pasado 19 de junio.



El evento fue inaugurado por Luis Vega, Subdirector Adjunto de Arquitectura y Edificación de la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo, Ministerio de Fomento, y Lluís Comerón, presidente del Consejo Superior de Colegios de Arquitectos de España, CSCAE, junto con el director del Congreso, Stefan Junstrand. El programa se estructuró alrededor de diferentes hitos de gran actualidad y máxima relevancia.

Arrancó con la ponencia Magistral centrada en el “Nodo IoT” de la nueva Norma UNE 178108 de Smart Buildings y su relación con la Norma UNE 178104 de las Ciudades Inteligentes, que fue impartida por Jesús Cañadas, Coordinador CTN 178/GT del Grupo de Trabajo Smart Building, de SESIAD, del Ministerio de Economía y Empresa. En la primera Mesa Redonda del día también se debatió sobre esta misma cuestión analizando los “Retos y Oportunidades del Nodo IoT (Norma UNE 178108: Smart Buildings) y su relación con las Ciudades Inteligentes (Norma UNE 178104)”.

El Congreso contó también con una segunda Mesa Redonda moderada por Carlos Domínguez, responsable del Área de Operaciones Hoteleras y Nuevas Tecnologías

del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Estuvo centrada en la mejora de la gestión y las nuevas experiencias del usuario y en ella se analizaron cuestiones como las nuevas experiencias de usuario que ofrecen las tecnologías tanto en los espacios comunes como en las habitaciones; y las mejoras en la gestión y mantenimiento de los hoteles gracias a la Conectividad, Big Data, Inteligencia Artificial, etc. Una mesa en la que participaron Jimmy Pons, innovation maker en Bllue Bay; Pardo Vila, director general en el Hotel Auditorium; Beatriz Rubio, responsable de accesibilidad en Hoteles Ilunion y Adolfo Martínez, jefe de KAM de Kone.

El programa se completó con 12 Ponencias Orales seleccionadas por el Comité Técnico y abarcaron temáticas muy variadas y de máxima actualidad como: el Smartness Indicator según la norma EPBD, tecnologías interoperables bajo el estándar IFC, participación de usuarios o las herramientas de instalaciones energéticas. Un congreso en el que, además, los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer sistemas y soluciones para Edificios Inteligentes por parte de los patrocinadores del evento expuestos en el hall del Congreso.

LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA

COMO CLAVES PARA EL DESARROLLO Y LA EFICIENCIA DE LAS PYMES

El observatorio “Digitalización e Innovación en las pymes”, organizado por EXPANSIÓN y patrocinado por Ibercaja, concluyó que la innovación y la tecnología son claves en el desarrollo y eficiencia de las pymes. La incorporación de la tecnología digital en los procesos y modelos de negocio es el gran desafío al que se enfrentan las pymes. Para ello es necesaria la capacitación y un cambio de mentalidad.



En el encuentro se abordó el principal reto para las pequeñas y medianas empresas: la incorporación de la innovación y la tecnología en su estrategia de negocio. En esta línea, el consenso de expertos consideró que podrán ser capaces de competir con las grandes empresas y empezarán a recortar distancias.

Al evento acudió Álvaro Carrillo, director general del Instituto Tecnológico Hotelero y presidente de eAPymes, asociación que fomenta la digitalización en las pymes. Aseveró que “existe un problema con el desarrollo del Big Data y la tecnología digital en las pequeñas y medianas empresas porque no cuentan con las herramientas adecuadas”. También señaló que “no existe el servicio de poner a disposición de las pymes la tecnología a fin de que replensen sus modelos de negocio y se pregunten ¿soy eficiente?”.

El director general de ITH estuvo acompañado de otros profesionales como Amuda Goueli, fundador de Destinia, el cual destacó el papel de los programado-

res y el déficit de estos profesionales que, en su opinión, hay en España; Pedro Antonio Rodríguez, responsable comercial de la Dirección Territorial Madrid y Noroeste de Ibercaja, que resaltó la capacidad que tienen las pymes para cambiar de manera más rápida que las grandes empresas debido a su dimensión; o el fundador de Baia Food, Guillermo Milans, que hizo hincapié en la importancia que la digitalización ha tenido para su empresa, permitiéndoles salir al mercado sin una cadena de distribución.

Al encuentro acudieron también Iñaki Ortega, director de Deusto Business School, el cual confirmó la importancia del proceso de digitalización para captar talento joven; la directora de Estrategia de Negocio de Be Republic, Isabel Martínez-Monche, la cual destacó, entre otras cosas, la dicotomía de los avances tecnológicos; Sonia Paz, Chief Transformation Officer de Havas Media Group Iberia, que afirmó ver clara las oportunidades de las pymes y la capacidad que tienen estas para retomar valores de antes; y Ángel Benguigui, CEO de Econocom, el cual criticó la escasa inversión que hace nuestro país en I+D+I, además de señalar la obligatoriedad de la innovación tecnológica para ayudar a las pymes a coger el tren de la transformación digital.

Todos ellos concluyeron que “dificultades hay muchas, pero también es una gran verdad que son salvable.” Se mostraron optimistas al afirmar que “el panorama es esperanzador porque actualmente es posible acceder a las herramientas tecnológicas sin hacer grandes inversiones, siempre que las pymes tengan claro su objetivo respecto a la digitalización y analicen su cadena de valor para saber cómo puede ayudarles la tecnología”.



MARKETING Y DISEÑO WEB: MOSTRANDO TU HOTEL AL MUNDO

Marketing y diseño web, a debate en un nuevo Desayuno TecnoHotel. En esta ocasión, este encuentro profesional, cerrado al público, tuvo lugar en el Hotel Hilton Madrid Airport. Moderado por Nacho Rojas, director del área de Hostelería & Hotel de Peldaño, empresa editora de TecnoHotel.

Respecto a la temática del encuentro se abordó todo lo relacionado con la web de un hotel (diseño, motor de reservas, contenidos, posicionamiento). El encuentro se dividió en tres grandes bloques: Un primer bloque dedicado al motor de reservas: ¿Cómo ha de ser el motor para obtener el máximo de conversiones? ¿Sirve el mismo motor para todo tipo de hoteles?, entre otras cuestiones relacionadas. El segundo bloque que se trató era el diseño web: ¿Qué contenidos no pueden faltar en una web? ¿Cómo se ha de estructurar? ¿Colores, vídeos, imágenes, idiomas...? ¿Hay que personalizar los contenidos? En el último bloque se debatió sobre SEO y estrategias de marketing para atraer al cliente a la web.

Para poder profundizar en todos estos temas, se reunieron en la Sala Bangkok del hotel Hilton Madrid Airport a expertos en el tema: Raúl Blanco, director de Operaciones de Neobookings; Iñigo Arruti, General Manager de Hilton Madrid; Yeyo Ballesteros, director de Comunicación de Room Mate Hotels; Fernando Soto, director comercial de openROOM; Carlos Domínguez, responsable de Nuevas tecnologías y Operaciones Hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH); David Madrigal, COO y Revenue Director de Paraty Tech y Jaime Chicheri, creador del ecosistema RevenueManagementworld.com. La moderación corrió a cargo de Nacho Rojas, director del área de Hostelería & Hotel de Peldaño.

Tocaba el turno de profundizar en marketing, diseño web y motores de reserva. No cabe duda de que son muchos los factores que influyen en nuestra venta directa. Pero hay uno vital: la web.

La web importa a los hoteleros. Sin embargo, aunque ese conocimiento haya aumentado, todavía queda mucho por hacer.

Carlos Domínguez, de ITH, hizo hincapié en que “hasta no hace mucho solo se fijaban en los colores de la web o en los campos del motor de reservas. Ahora, se fijan en qué rentabilidad obtienen con el canal directo e incluso utilizan herramientas de predicción para afinar más con los precios».

Todos los especialistas concluían defendiendo que se debe escuchar qué se dice de nuestra web en redes sociales, y que uno de los secretos es conseguir crear fidelidad a través de las páginas web, siendo creativos y originales y ofreciendo algo más de los que pueden encontrar en las OTAs. Además, de valorar las ventajas que da tener un mix sano de distribución.

ASISTENTES VIRTUALES Y CHATBOTS EN TURISMO

Coincidiendo con el Día Mundial del Turismo, 27 de septiembre, que en 2018 la Organización Mundial del Turismo dedica a la transformación digital del turismo, SEGITTUR y Planeta Chatbot organizaron el evento "Asistentes virtuales y chatbots: el presente del turismo", que fue inaugurado por el presidente de SEGITTUR, Enrique Martínez.

Las instalaciones de Google Campus Madrid fueron el lugar elegido donde el pasado 27 de septiembre tuvo lugar el encuentro.

En los últimos años, la industria turística está experimentando una revolución tecnológica sin precedentes. Para analizar acerca del auge de estas nuevas tecnologías en el sector, Planeta Chatbot – portal líder mundial en castellano sobre chatbots e Inteligencia Artificial con más de 400 colaboradores – y SEGITTUR organizaron un evento sobre "Asistentes virtuales y chatbots, el presente del Turismo".

La jornada comenzó con cuatro interesantes ponencias: "El papel de los chatbots en la gestión del viaje", Darío Rodríguez, Head of Programming de Destinia; "Aplicaciones prácticas de los chatbots y Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP)", Ángel Hernández, socio director de Chatbot Chocolate, junto a la presentación del piloto con Víctor Álvarez, responsable de proyecto SMART-DEST en la SPEGC; "El impacto de la Inteligencia Artificial en el sector turístico", José Luis Salcedo, director ejecutivo senior de

viajes y transporte en IBM Global Business Services; "Protegiendo los datos del turista", Alejandro Touriño, socio de Ecija Abogados.

Victor Badorrey, el director de RRII de SEGITTUR, moderó una de las mesas redondas, que llevaba por título "Chatbots, abriendo nuevas oportunidades de negocio" y en la que participaron: Cyril Lefay, COO de ByHours; Darío Rodríguez, Head of Programming de Destinia; Ignacio Tovar, Head of Digital Transformation de Iberia; y Santiago Lorente, Inteligencia Artificial de Microsoft.

En la segunda mesa, moderada por Joan Lladó, CEO de STAY APP, participó Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH; Francisco Javier Mármol, vicepresidente de Experiencia e Innovación en NH Hoteles; Ignacio García, director de Transformación Digital de Room Mate Group; y Rodrigo Acuña, Head of AI research de Amadeus, donde debatieron sobre las nuevas tendencias que están llegando al sector.



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS PYMES EN ESPAÑA

El pasado 25 de octubre de 2016 Concha Gil Ruiz, Directora de Marketing en PA Digital; Alvaro Carrillo de Albornoz, Presidente Federación eAPYME; Antonio Escobar, Fundador de Flipped Pymes; y Bernardo Crespo-Moderador, director del Programa Transformación Digital IE Business School se reunieron en IE Business School con el objetivo de hablar sobre la transformación digital de las PYMES en nuestro país. Compartiendo experiencias se analizaron los retos que las PYMES españolas encuentran a la hora de abordar la digitalización, cuáles son los principales obstáculos y cómo superarlos.

Bernardo Crespo inició la conversación presentando a los participantes y compartiendo brevemente los principales insights del estudio realizado en la IV Edición del PDTD sobre el Estado de la Digitalización de las PYMES en España dando paso a los invitados que dieron sus puntos de vista y que llevó a un debate sobre diferentes temas que se trataron, como es si existe conocimiento del impacto de la Transformación Digital en el futuro de las PYMES, los obstáculos con los que se encuentran los empresarios para abordar la transformación digital y qué pasos tendría que dar un empresario, los puntos clave a abordar o si existe alguna hoja de ruta que se pueda llevar a cabo.



TECNOLOGÍA PARA CONVERTIR EN REALIDAD LOS SUEÑOS DE TUS HUÉSPEDES EN #TECHYHOTEL

La tecnología ya nos permite hacer realidad los sueños de los huéspedes, así lo demostró ITH, con la colaboración de Altran, BeCheckin, Chapp Solutions, Cosentino, Earpro, Gennion, HP, Mitsubishi Heavy Industries, Nethits, Philips Lighting, Pikolin, Roca, SERGLOHOT, Uponor y Zennio, presentando en FITUR los últimos desarrollos tecnológicos para hoteles.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) propuso una vez más a los visitantes profesionales de FITUR, dejar volar su imaginación, y sorprenderse con las opciones de personalización de las experiencias que la tecnología más avanzada pone a disposición de los hoteles y sus huéspedes.

En esta edición de FITUR 2018, ITH contó con la colaboración de Altran, BeCheckin, Chapp Solutions, Cosentino, Earpro, Gennion, HP, Mitsubishi Heavy Industries, Nethits, Philips Lighting, Pikolin, Roca, SERGLOHOT, Uponor y Zennio, empresas cuyas soluciones tecnológicas para hoteles, convirtieron #techYhotel en un espacio inteligente, en el que el huésped pudo interactuar de una forma natural e intuitiva con cada servicio del hotel.

Un espejo con reconocimiento facial daba la bienvenida al visitante, que podía hacer el check-in de forma automática y recibir su llave electrónica, para pasar a regular aspectos como la temperatura, el sonido o las experiencias audiovisuales en la habitación. Conocer las horas de sueño y el nivel de descanso alcanzado, reservar servicios adicionales o recibir información útil, basada en preferencias y agenda, fueron aspectos totalmente personalizables, a los que se pudo acceder empleando la voz o un único dispositivo.

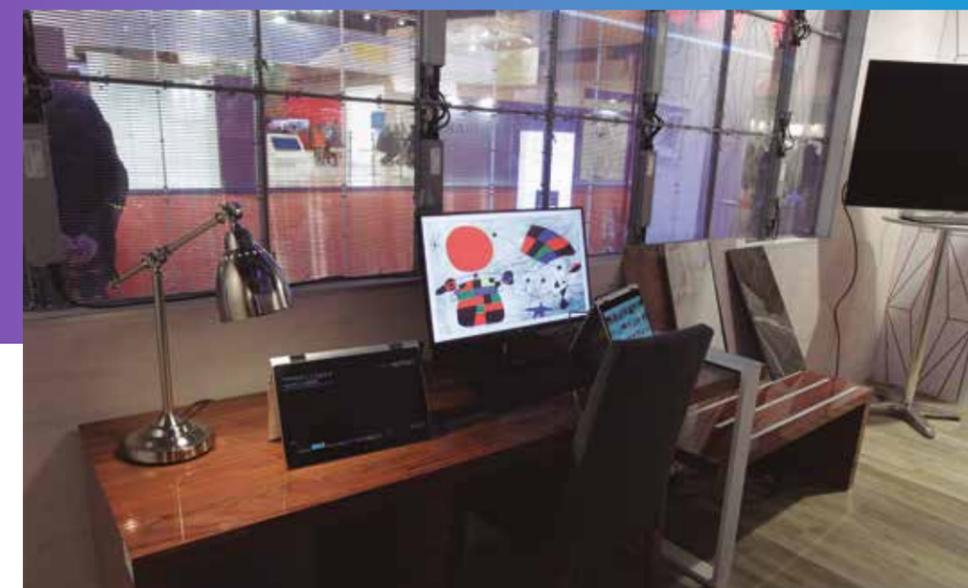
Hi!, la solución de inteligencia hotelera, desarrollada por Altran, fue la herramienta que integró las diversas soluciones desarrolladas por BeCheckin, Chapp Solutions, Gennion, HP, Nethits o Zennio, entre otros, dando vida al espacio #techYhotel, permitiéndonos experimentar de primera mano con la realidad que llega, el "Internet de las Cosas" (IoT - Internet of Things).

El sonido, la iluminación y las pantallas inteligentes, que Earpro acercó a los profesionales que

visitaron #techYhotel, fueron las responsables de crear esa atmósfera única, que nos adentraba en esa experiencia personal y exclusiva, que el hotel o el propio huésped pudo modificar, ajustando a su perfil, preferencias, necesidades y momento del día.

Descanso, confort y diseño, vinieron de la mano de Cosentino, Pikolin, Roca, SERGLOHOT o Uponor, que nos hicieron descubrir sorprendentes novedades como un colchón inteligente o una pared climatizada, capaz de cambiar de color, entre otras muchas novedades, también relacionadas con el uso de materiales y estilos, que aportan calidez y dotan de personalidad propia a cada espacio.

El espacio del welcome area, por su parte, estaba patrocinado por eNett, empresa que provee a la industria turística con números de cuenta virtual (Virtual Account Numbers, VANs).



TURISMO Y TRANSPORTE

EN OPENEXPO EUROPE 2018

Los días 6 y 7 de junio de 2018 se celebró en Madrid OpenExpo Europe. Este evento es clave para aquellos interesados en conocer el ecosistema IT sobre las últimas innovaciones en soluciones en Open Source, Tecnologías Abiertas, Ciberseguridad, Blockchain, IOT, Machine Learning, Artificial Intelligence, IOT, Smart Cities, Cloud como tantas otras.

La V Feria y Congreso anual sobre Open Source & Software Libre y Open World Economy (Open Data y Open Innovation) reunió en Madrid a más de 5.000 personalidades del sector, profesionales, desarrolladores, comunidades, asociaciones, instituciones y empresas nacionales e internacionales con el objetivo de difundir, presentar, descubrir y evaluar las soluciones y las tendencias de la industria.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH moderó el "Tourism & Transport Forum". En este foro descubrimos las últimas novedades en torno a los nuevos desafíos del sector, soluciones tecnológicas y de gestión de transporte, eficiencia operacional y reducción de costes. El sector del transporte también está viviendo una gran revolución en la que intervienen multitud de tecnologías basados en modelos Open Source y en la economía colaborativa



Fernando de Pablo, presidente de SEGITTUR intervino con una ponencia sobre turismo y transformación digital. También pudimos escuchar el caso de estudio de Yeyo Ballesteros, Head of Communications en Room Mate Hotels. Esta jornada cerró con una mesa redonda moderada por Álvaro Carrillo de Albornoz de Albornoz, director general de ITH, y compuesta por Pedro Anton Alonso, Digital Business & Innovation. Director Travel en Informática VASS; Iván Hernández, VP Engineering en OnTruck; Rafael Gil Horrillo, CIO en Avanza Grupo; y David Martin, CDO en Logitravel.

El objetivo de OpenExpo Europe es difundir, presentar, descubrir y evaluar las soluciones tecnológicas y las tendencias que ofrece el Open World Economy (Open Data y Open Innovation).

LA TECNOLOGÍA IOT

ENTRA EN LOS EDIFICIOS

Organizado por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT), la jornada puso de manifiesto el enorme impacto que los smart buildings propiciarán en las ciudades.

El Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación (COIT) celebró el pasado mes de octubre del 2018 el primer Congreso "Telecomunicaciones en Edificios Inteligentes", en la sede del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, bajo el lema "La tecnología IoT entra en los edificios". La jornada abordó la temática de la conexión del edificio como un ente más de la ciudad, en un momento en el que el concepto de *smart city* cada vez necesita de edificios más inteligentes capaces de recibir, enviar y procesar datos.

El congreso contó con la participación de expertos de diferentes empresas, así como de la Administración Pública, destacando la presencia de Roberto Sánchez, Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, de la Secretaría de Estado para el Avance Digital del Ministerio de Economía y Empresa.

El congreso giró en torno a las tecnologías del IoT (Internet of Things, Internet de las cosas), analizando los cambios que se están produciendo ya hoy en día en el control y gestión de los nuevos edificios y las infraestructuras públicas. El concepto de smart cities tiene en los smart buildings (edificios inteligentes) su base, ya que el despliegue del IoT permitirá obtener una completa analítica sobre cada edificio y su entorno. Todo ello redundará en la toma de mejores decisiones por parte tanto de las Administraciones como de los operadores públicos o privados cuya actividad principal está en la ciudad.

Los espacios públicos serán los que obtengan mayores beneficios de la información generada por estos edificios, ya que podrán integrarlos en su proyecto de *smart city* y optimizar así sus recursos. La suma de estas actuaciones, en definitiva, redundará en una mejora de la calidad de vida de los habitantes de estas ciudades inteligentes.



Roberto Sánchez, Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Secretaría de Estado para el Avance Digital, considera que "el edificio inteligente será el punto de conexión con las ciudades inteligentes del futuro".

SOSTENIBILIDAD



CONSUMO RESPONSABLE Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 persiguen fomentar una industria turística más eficiente mediante energías seguras y asequibles que fomenten el consumo responsable y la producción sostenible para hacer más eficiente el servicio y la calidad del mismo.

Los turistas están cada vez más interesados en viajar a destinos sostenibles que cuenten con una oferta turística que se preocupe por el medio ambiente, por la accesibilidad y por la sostenibilidad del destino turístico. Quieren disfrutar y consumir servicios turísticos que tengan en cuenta los aspectos ambientales, y quieren encontrar alojamientos comprometidos con la sostenibilidad. Además, invertir en actuaciones de mejora de la eficiencia energética, o la disminución del consumo de energía y recursos naturales, se traduce en ahorros para el empresario que decide aplicar este tipo de medidas en sus establecimientos.

Desde la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo, estamos apoyando la creación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la sostenibilidad de los destinos, de los productos, y también de los distintos subsectores del turismo en España. Este tipo de actuaciones tienen un encuadre adecuado en las Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, una agenda nacional de turismo para afrontar los retos del sector en el medio y largo plazo, impulsando los tres pilares de la sostenibilidad: socioeconómica, medioambiental y territorial.

El ITH tiene un papel destacado en la aplicación de tecnologías y sistemas para mejorar la sostenibilidad y eficiencia en los hoteles y alojamientos turísticos. Deseamos que el sector hotelero pueda competir mejor por haber adoptado medidas de sostenibilidad que aseguren mejor su futuro.

Rubén López Pulido,
Subdirector General de
Desarrollo y Sostenibilidad
Turística de la Secretaría de
Estado de Turismo

ILUNION HOTELS, CADENA COMPROMETIDA CON LA SOSTENIBILIDAD

Ilunion Hotels basa su modelo de negocio en un firme compromiso por hacer las cosas de una forma diferente descubriendo lo mejor de cada persona. La integración y la accesibilidad contribuyen a construir una sociedad más justa, solidaria y generosa y crean un efecto positivo en la captación de personas con talento, tengan o no discapacidad.

Conseguir la excelencia empresarial, en un marco de desarrollo sostenible, actuando tanto en aspectos medioambientales como sociales, sin olvidar la rentabilidad económica es nuestra principal línea de actuación. Con este objetivo en mente hemos integrado los ODS en nuestra estrategia empresarial y formamos parte de un grupo de trabajo cuya misión es impulsar y difundir acciones que puedan contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el turismo.

Nuestra apuesta por mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones es una de las áreas en la que estamos trabajando para minimizar nuestro impacto ambiental y actuar contra el cambio climático, pero no es la única. Entre otras acciones hemos implantado medidas para mejorar la sensibilización y formación de nuestros trabajadores, haciendo hincapié en lo que ellos pueden hacer tanto en su entorno laboral como en el personal, estamos mejorando la gestión de nuestros residuos...

Actuar contra el cambio climático es una obligación de todos. Como recientemente nos ha recordado la activista sueca, Greta Thunberg, "si las emisiones tienen que parar, entonces debemos detener las emisiones". Nuestra única opción es el cambio, con un problema tan grave como éste no podemos continuar igual, tenemos que actuar ya.

Tenemos que seguir avanzando hacia un modelo más eficiente, integrando sistemas, estrategias de gestión y tecnologías que nos ayuden a optimizar los recursos y a racionalizar los consumos.

En Ilunion Hotels hemos apostado por la transformación digital, ya que creemos que es una de las palancas de cambio con las que el sector hotelero debe contar para mejorar su sostenibilidad y competitividad. Poder incorporar al ITH como uno de nuestros partners estratégicos, es para nosotros una oportunidad y una garantía de éxito. Esta cooperación nos permitirá contar con su conocimiento y experiencia pero también compartir nuestro ámbito de conocimiento en aquellos proyectos donde podamos colaborar.



José Ángel Preciados,
Director general de
Ilunion Hotels



UNA "BIEN ENTENDIDA" SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL SECTOR HOTELERO

La sostenibilidad y la eficiencia energética se han convertido en unos términos muy usados y manidos corriendo el riesgo de perder el lustre e importancia que realmente deberían tener. Permítanme la licencia de haber empezado con una conclusión para abrir esta sección de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en la Memoria Anual del Instituto Técnico Hotelero con la intención de explicarles por qué tiene un gran sentido la asociación de Johnson Controls YORK e ITH.

En Johnson Controls desde hace muchos años tenemos en nuestro ADN estos principios de sostenibilidad y eficiencia energética. Creemos tanto en ellos que, no sólo los promocionamos afuera sino que además los aplicamos en todas nuestras oficinas y fábricas en 169 países con nuestros "Energy Hunt Programs".

Pero centrémonos en el sector hotelero, un sector que durante los cuatro últimos años ha recibido en España la friolera de 4.810 millones de euros según el informe "Radiografía del mercado de inversión hotelera en España en 2018", elaborado por la consultora especializada en el sector hotelero, Colliers International. España representó un 22% del total de la inversión para toda Europa y lo mejor de todo es que se espera que el año 2019 también sea un año con fuertes inversiones. Esto sin lugar a dudas son buenas noticias, aunque tiene el inconveniente de que ha habido zonas en donde una ocupación prácticamente del 100% durante todo el año dificulta la renovación de las instalaciones y unos mantenimientos adecuados para seguir sosteniendo el nivel de servicio alto. Toda una paradoja.

Creo, creemos desde Johnson Controls YORK, que ha llegado la hora de hablar de ciclo de vida de los productos (el hotel y sus sistemas lo son) y del TCO (Total Cost of Ownership, Coste Total de Propiedad) saliendo de los cortoplacismos tan propios de gestiones miopes. Los operadores de los hoteles están siendo presionados por los inversores para mejorar los márgenes operativos, pero mirando el lado del gasto, tanto salarios como gastos en IT han sido optimizados al máximo. Sólo nos queda, por tanto, el segundo mayor gasto que es el energético.

La eficiencia energética será, sin dudar, la palanca necesaria para incrementar la rentabilidad de los hoteles, pero no sólo será el único factor: los clientes de los hoteles demandan hoteles que sean sostenibles o eco-sostenibles. Esta conciencia medioambiental cada día estará más presente y los fabricantes de soluciones de clima, control y seguridad deberemos hacer frente a estos retos. Una bien entendida sostenibilidad y eficiencia energética será lo recomendable; no olvidando la calidad de servicio, prestaciones y experiencia de cliente.

Por esto y por muchas otras razones, nos sentimos orgullosos de haber entrado a formar parte del ITH, para aportar toda nuestra experiencia, tecnología y soluciones.

José Luis Borralló Álvarez
Director División HVAC España y Portugal
Building Technologies & Solutions

#TECHYSOSTENIBILIDAD ESTIMULANDO EL TURISMO RESPONSABLE

El foro #techYsostenibilidad, que se celebró en el marco de FiturtechY, en FITUR, se centró en la evolución del concepto sostenibilidad, la realidad y su estado de aplicación en el sector, así como en la necesidad de desarrollarse hacia un modelo de turismo que resulte rentable sin poner en peligro el medio en el que se desenvuelve, tomando para ello como referencia los modelos, objetivos e indicadores de desarrollo sostenible promovidos en los últimos años.

En la primera jornada de FiturtechY inauguraban el foro #techYsostenibilidad Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH; Miguel Mirones, presidente de Miembros Afiliados de OMT; Erika Harms, delegada Biosphere USA - RTI; y Miguel Ángel Moratinos, presidente de la Red Española para el Desarrollo Sostenible (REDS/SDSN), quien, en su posterior intervención en este mismo espacio, avanzaba la propuesta de crear un Observatorio de Sostenibilidad para evaluar el seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector.

Moratinos indicaba la importancia que tendría que este observatorio “pudiese medir y publicar anualmente” un índice de países, ciudades y operadores turísticos que “aplican los criterios y las prácticas” para garantizar la sostenibilidad del sector.

Este primer día, el Foro #TechYsostenibilidad daba respuesta a si es sostenible el turismo en el siglo XXI.

El modelo de la industria turística ha soportado muchos cambios basado en las demandas de los turistas. La masificación y el impacto que causa afectan tanto positiva como negativamente, al medio ambiente, a la economía y a los destinos. Hoy en día es más necesario que esta industria contribuya a preservar el entorno que vivimos y disfrutamos, recuperando el espíritu de sus valores iniciales y compatibilizándolos con las nuevas tecnologías y las tendencias de los viajeros del siglo XXI.

“Estimulando el turismo responsable” fue la temática principal del segundo día de #techYsostenibilidad. Según señalaba, en la segunda jornada de FiturtechY, el investigador de Ostelea School of Tourism & Hospitality, Pablo Díaz, durante su intervención en el foro #techYsostenibilidad, el reto del turismo responsable es conseguir una gestión individualizada en cada territorio porque “una misma acción puede ser sostenible o no en función del contexto en el que se practica”.

En su última jornada, se centró en cómo construir un turismo para generaciones futuras. El foro abordaba una de las temáticas que más preocupan al sector, de la mano de Juan Carlos Fernández, director general Europa del sur de Homeaway, quien realizó una ponencia sobre el impacto económico, ambiental y social del alquiler vacacional en la última jornada de FiturtechY 2018. Se analizó la transversalidad de la actividad turística y la importancia actual de una gestión que minimice el impacto negativo del turismo.

FiturtechY es la sección especializada en tecnología y turismo que organizan de forma conjunta FITUR - IFEMA y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Un espacio de más de 2000 m² que alberga en el pabellón 10 de FITUR en Feria de Madrid, cuatro foros dedicados a la gestión del negocio, los destinos turísticos, la sostenibilidad y las tendencias de futuro en el sector turístico, además de un espacio expositivo, #techYhotel, en el que se ofrece al visitante la oportunidad de conocer las novedades en materia de equipamiento tecnológico.



LA COMUNIDAD DE MADRID FIRMA UN CONVENIO PARA LA INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RECARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS EN HOTELES DE LA REGIÓN

Su objetivo es contribuir a mejorar la calidad del aire y fomentar el uso e implantación del vehículo eléctrico. La Comunidad de Madrid cuenta con más de 1.050 hoteles repartidos por la región.

La Comunidad de Madrid ha dado un paso más en la mejora de la calidad del aire y el fomento de la implantación del vehículo eléctrico, gracias al convenio marco firmado el pasado mes de mayo del 2018 con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), para instalar puntos de recarga en los hoteles de la región.

Suscribieron este acuerdo el consejero de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio, Pedro Rollán y Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), entidad que agrupa a 14.000 hoteles en toda España, 300 de ellos en la Comunidad de Madrid, representados a través de CEHAT y la Asociación Hotelera de Madrid, respectivamente.

El convenio fue firmado en el Hotel Jardines de Sabatini, que cuenta con un museo de coches clásicos compuesto por más de 20 vehículos, donde los asistentes pudieron comprobar la evolución experimentada por los turismos, desde los primeros modelos, fabricados hace más de un siglo, hasta los que sin duda son ya nuestro presente y futuro, los vehículos eléctricos no contaminantes.

“El acuerdo suscrito pretende impulsar, a través de este pujante sector, el uso y fomento del vehículo eléctrico”, indicaba el consejero. Asimismo, recordaba que “gracias a pequeños gestos como el de hoy, las administraciones públicas tenemos la responsabilidad de contribuir a mejorar la calidad del aire en la región, uno de los compromisos que el Gobierno de la Comunidad de Madrid, tiene contraído con los ciudadanos”.

Los primeros puntos que se instalaron gracias a este compromiso se encuentran en los hoteles Claridge y Jardines de Sabatini, ambos en la ciudad de Madrid. En el Hotel Claridge se instalaron 2 puntos de recarga que pueden ser utilizados por los clientes del hotel. Mientras que en el Hotel Jardines de Sabatini se instalaron otros 2 puntos, operativos desde hace unos meses.

“Hasta la fecha son 32 los hoteles de la región que cuentan con puntos de recarga, generalmente con dos puntos por hotel. El objetivo es seguir implantando esta medida, y sobre todo concienciar de la importancia de la misma”, tal como señalaba Rollán.



MESA DE LA MOVILIDAD ELÉCTRICA

Para impulsar la implantación del vehículo eléctrico y la creación de una red pública de puntos de recarga, la Comunidad de Madrid puso en marcha la Mesa de la Movilidad Eléctrica. En ella se trabaja en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente, el Ayuntamiento de Madrid y organizaciones como la Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico.

La Mesa pretende abordar soluciones que contribuyan a superar barreras como la ausencia de una adecuada infraestructura de recarga, lo que requiere de soluciones eficaces, incluso fomentando la colaboración público-privada. El objetivo es impulsar el vehículo eléctrico en la Comunidad de Madrid para conseguir aumentar el porcentaje de vehículos de estas características que existen en la región, que en estos momentos no llega al 1 %.

Gracias a acuerdos como el firmado con ITH, el Gobierno regional avanzó en el cumplimiento de sus compromisos electorales como es el número 183 que indicaba la necesidad de impulsar la fabricación y el uso del vehículo eléctrico y el despliegue de puntos de recarga, que formaba parte de la Estrategia de Calidad de Aire y Cambio Climático Plan Azul + que está desarrollando el Gobierno regional.

FUTURALIA 2018, ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO EN ESPAÑA

El hotel Eurostars Madrid Tower acogió la decimoprimer edición del Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo en España, Futuralia 2018, en la que ITH y CEHAT estuvieron presentes de la mano de nuestro presidente, Juan Molas.

Bajo la Presidencia de Honor del Rey Felipe VI, Futuralia reunió a empresarios y directivos del Sector Turístico interesados en trabajar por un futuro más sostenible.

El objetivo principal de esta edición fue analizar algunas de las grandes cuestiones que afectan al Sector Turístico en España. Tras la inauguración oficial a cargo del director general de Biodiversidad y Calidad Ambiental, Javier Cachón de Mesa, y del secretario general de la Mesa del Turismo, Germán Porras, el presidente de Futuralia, Eugenio de Quesada, desarrolló la ponencia 'El Qhapaq Ñan (Gran Camino Inca) y los Chasquis ¿Futuro Camino de Santiago en Iberoamérica?'.
Tras él, tuvo lugar una mesa redonda con la participación del consejero comercial y Turismo de la Embajada de Perú, Bernardo Muño, y del director del Consejo Asesor de Futuralia, Claudio Meffert. Manuel Butler, director ejecutivo de la OMT, intervino a continuación con la ponencia 'Agenda 2030 de la ONU. Objetivos para el Desarrollo Sostenible en el Turismo'. Más tarde, Butler moderó una mesa debate compuesta por Germán Porras y el presidente de la Asociación Española de Profesionales del Turismo (AEPT), Santiago Aguilar.

Futuralia 2018 concluyó con un panel de casos de éxito de productos turísticos medioambientalmente sostenibles, contando con la presencia del presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Juan Molas; el propietario de Reserva Tauro Ronda, Parque Temático del Toro Bravo y del Caballo de Pura Raza Árabe-Español, Rafael Tejada; y el secretario general de la Asociación de Empresarios de Campings de Madrid y CEO de Monte Holiday Ecoturismo, Antonio Gonzalo Pérez.

A juicio del presidente de ITH y de CEHAT, para avanzar en materia de sostenibilidad turística hace falta "mayor implicación y un sistema de evaluación global". Para Molas, los esfuerzos del sector hotelero, como demuestran "las grandes inversiones en la renovación de la planta hotelera", así como del resto de subsectores turísticos y de la propia administración, deben ir acompañados de una mayor sensibilización del turista.

IV CICLO DE JORNADAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

Finaliza en Segovia el Ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, que por cuarto año consecutivo convoca el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

El Hotel Cándido de Segovia fue la sede elegida para esta jornada sobre eficiencia energética, que contó con la bienvenida institucional a cargo de D. Jaime Pérez Esteban, Diputado Delegado del Servicio de Promoción Económica de la Diputación Provincial de Segovia; Dña. Claudia de Santos Borreguero, Concejala de Patrimonio Histórico y Turismo del Ayuntamiento de Segovia; D. Francisco Javier García Crespo, Secretario General de la Agrupación Industrial de Hoteleros de Segovia; D. Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General del Instituto Tecnológico Hotelero; y D. Francisco Esteban, Gerente del Sector Horeca de Repsol.

A continuación, Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH, realizó una breve intervención, en la que repasaba las oportunidades de ahorro energético, que hoy pueden aprovechar los establecimientos turísticos, realizando una mención especial a iSave Hotel la herramienta que ITH, con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, ha puesto en marcha y, en la que se han inscrito ya más de 100 hoteles, interesados en establecer un plan de mejora de sus instalaciones en materia de sostenibilidad y eficiencia energética.

El ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos de ITH estaba especialmente dirigido a éstos con una demanda relevante de energía, y cuya localización ofrece acceso restringido a fuentes de energía, situación que requiere un cuidadoso análisis de alternativas eficientes por parte de los establecimientos, que deben optimizar los costes derivados de su consumo energético, garantizando siempre el confort de sus clientes.

A lo largo de la jornada, los expertos representantes de Repsol, Bosch, ACV, Absorsistem, Wilo Ibérica, e i3i Ingeniería Avanzada aportaron a los asistentes información sobre las principales alternativas del mercado, a fin de ofrecer respuesta a las distintas necesidades que los perfiles particulares de establecimiento a los que se dirigen requieren en materia de climatización, producción de ACS u otros usos térmicos como lavanderías, piscinas climatizadas, SPA, etc.

Asimismo, D. Ángel Sánchez de Vera, jefe del Departamento de Servicios y Agricultura del IDAE desgranó las características de la línea de financiación "ICO-IDAE Eficiencia Energética 2017-2018", para la renovación energética en el sector de la hostelería.

Por último, se realizó un repaso a las ayudas disponibles para el sector en esta área, así como el papel de las entidades bancarias, contando para ello con la participación de Banco de Sabadell, que aportó información sobre las propuestas de financiación y adaptación de la entidad, tanto a las tecnologías y servicios, como a las particularidades del sector turístico.

Este IV Ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos ha contado con el patrocinio principal de Repsol, así como Bosch Buderus, Absorsistem, Banco Sabadell, ACV, Wilo Ibérica, Sedical, Italsan, Schneider Electric, e i3i Ingeniería Avanzada como co-patrocinadores.

Esta edición del ciclo que concluyó en Segovia pasó anteriormente, a lo largo del año 2017, por Gijón y Gerona, alcanzando en ambos casos un amplio nivel de convocatoria. Para su organización, ITH contó, además, con la colaboración activa de las asociaciones provinciales, OTEA (Asociación de Hostelería y Turismo en Asturias), la Unión de Hostelería y Turismo Costa Brava, y la Agrupación Industrial de Hoteleros de Segovia como anfitriones de las jornadas.



II CICLO DE JORNADAS REHABILITACIÓN PARA HOTELES 2018

La reactivación de la inversión hotelera se ha materializado en un incremento de los proyectos de reforma y rehabilitación, compra de suelo y adquisiciones de edificios para su reconversión al uso hotelero, según datos registrados a lo largo del pasado año 2017. Una tendencia que, además, se mantuvo durante el 2018.

Actualmente el sector hotelero se ve obligado a dar respuesta a un perfil de cliente tradicional, cada vez más exigente; al tiempo que debe prepararse para recibir a nuevos perfiles cada vez más centrados en el uso de las nuevas tecnologías, y cuyas demandas, necesidades y expectativas varían de forma considerable respecto a generaciones anteriores.

Bajo estas premisas, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) presentó el segundo ciclo de jornadas sobre Rehabilitación para Hoteles, en las que se abordaron aspectos como las nuevas tendencias de diseño, la incorporación de nuevas tecnologías a contemplar en los procesos de rehabilitación y reforma, las distintas alternativas y tipos de materiales disponibles en el mercado, así como oportunidades de financiación para este tipo de proyectos.

En definitiva, el objetivo es ofrecer a los asistentes un abanico de opciones que les permitan lograr un equilibrio fundamental entre los aspectos económicos, sociales y medio ambientales, a la hora de planear un proceso de reforma o rehabilitación.

A través de estas jornadas ponentes expertos de empresas como Acciona, The Innova Room, Mitsubishi Heavy Industries, Philips, Zennio, Banco Sabadell e IDAE, aportaron su visión sobre el concepto de rehabilitación integral y los distintos apartados que engloba. Desde el diseño previo para conseguir los objetivos buscados con la rehabilitación, hasta las diferentes opciones de financiación.

El segundo ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación para Hoteles tuvo lugar en Valencia en el mes de mayo, y en Torremolinos (Málaga) en el mes de octubre.



I CICLO DE JORNADAS ITH HOTEL ENERGY MEETINGS

Para conmemorar la décima edición de las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles, el ITH creó una nueva marca e imagen que corresponden a la evolución de éstas en el año 2018.

Valladolid acogió la Jornada inaugural de este nuevo ciclo, que pasó también por Tarragona, Ibiza, Sevilla, Murcia, Gran Canaria, Bilbao y Logroño.

La primera jornada de la edición 2018 del ciclo ITH Hotel Energy Meetings, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero, contó con la presencia de la presidenta de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de Valladolid, María José Hernández, tuvo lugar en el mes de septiembre en Valladolid.

El recorrido que tuvo este ciclo fue en Tarragona e Ibiza en el mes de septiembre; Sevilla en octubre; Murcia, Gran Canaria y Bilbao durante el mes de noviembre; y Logroño en diciembre.

Estas jornadas nacen con el objetivo de ayudar a los hoteleros a encontrar las soluciones más adecuadas a su perfil de establecimiento para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones. Esta nueva edición se ha diseñado de forma que los distintos grupos de interés que acuden a la misma puedan conocer de primera mano el funcionamiento energético de los establecimientos hoteleros y así acceder a la información de una manera más comprensible.

Estas Jornadas son la evolución del Ciclo de Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética, dirigidas al sector hotelero, que el ITH lleva celebrando desde hace diez años por toda España.

Coralía Pino, responsable de Proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, fue una de las encargadas de concienciar a los asistentes sobre las oportunidades de ahorro, no sólo energético, sino económico que suponen la implementación adecuada de medidas de sostenibilidad y eficiencia energética, a lo largo de las ocho jornadas.

En cada una de las sesiones se realizó un repaso de las diferentes tecnologías y soluciones que están disponibles en el mercado, agrupadas en cuatro grandes paneles temáticos, "Fuentes de Energía", "Producción", "Transporte de Fluidos" y "Gestión Energética del Establecimiento". Contaron para ello con el apoyo y la visión de expertos de empresas líderes en el mercado como son Repsol, Remica, Robert Bosch (Buderus), Wilo Ibérica, S.A., ACV España, S.A., Italsan, S.L, Absorsistem, S.L, Schneider Electric, I3i Ingeniería Avanzada, Danfoss y el Banco Sabadell.

Los asistentes, que pertenecen a distintos sectores, pudieron dar sus distintos puntos de vista, resolvieron dudas y conocieron en mayor profundidad las claves del mercado.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA II FASE DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA ITH Y LA PLATAFORMA ISAVEHOTEL

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) convocó en Madrid una jornada dirigida a profesionales del sector turístico en la que se plantearon una serie de recomendaciones y soluciones para la aplicación de estrategias de sostenibilidad, gestión energética, aislamiento acústico y medidas de accesibilidad turística.

Tatiana Martínez Ramos e Iruela, subdirectora general de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo y Juan Molas, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) inauguraron la sesión, en la que se presentaron las novedades incorporadas al Modelo ITH de Sostenibilidad y la plataforma online iSave Hotel, en la que se soporta el mencionado modelo.

iSave Hotel, para cuyo desarrollo se ha suscrito un convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo, cuenta con más de 100 hoteles inscritos, de los cuales un total de 52 establecimientos recibieron, además, el servicio de asesoría técnica presencial que la plataforma ofrece de forma gratuita.

Durante su intervención, Tatiana Martínez, subrayó la gran utilidad del Modelo ITH de Sostenibilidad, además de necesaria, esta positiva colaboración emprendida hace dos años entre ITH y la Secretaría de Estado de Turismo, cuyo resultado es un proyecto que debe tener vocación de permanencia, dada su utilidad para mejorar el nivel de sostenibilidad de los hoteles españoles, incrementando consecuentemente la calidad del servicio y la competitividad del sector.



Por su parte, Juan Molas, agradeció la predisposición y cercanía para la colaboración emprendida con la Secretaría de Estado de Turismo, y aprovechó la ocasión para apuntar la necesidad de mantener la competitividad del sector, dada la tendencia hacia la recuperación de destinos competidores, que nos obligan a continuar esforzándonos por sostener las positivas cifras de ocupación y precios que se han logrado en los últimos años.

El director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, presentó el proyecto, y José Antonio Alcobendas, CEO de iEnergy, esclareció el funcionamiento de la plataforma iSaveHotel y la asistencia técnica gratuita que se presta a los establecimientos hoteleros; José Porrás, presidente de Remica, habló sobre la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en hoteles y demás alojamientos; José María Martín, director de Banca de empresa Segmento Turístico – Hotelero del Banco Sabadell explicó las propuestas y alternativas de financiación para la rehabilitación energética en el sector turístico; y Pedro Prieto, director de Ahorro y Eficiencia energética del IDAE puso fin a la jornada con su explicación sobre la línea de financiación “ICO-IDAE Eficiencia Energética 2017-2018” para la renovación energética en el sector de la hostelería y plan de actuaciones para la rehabilitación energética de edificios existentes (parereer) del IDAE.

Sostenibilidad



III FASE DEL “MODELO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA ITH Y PLANES DE MEJORA”

El acuerdo suscrito entre la Secretaría de Estado de Turismo y el Instituto Tecnológico Hotelero permite extender el desarrollo del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH y de la plataforma tecnológica iSave Hotel.

La secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, tras inaugurar la primera edición del ITH Innovation Summit, que tuvo lugar en el mes de octubre en el Hotel NH Collection Eurobuilding (Madrid), firmó el convenio para dar continuidad a través de la III Fase del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH iniciado en 2016.

El pacto firmado por la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, y el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas, corresponde a la tercera fase del proyecto que contempla el desarrollo del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH y la plataforma tecnológica iSave Hotel, y supone un reconocimiento a la labor que lleva a cabo ITH como entidad comprometida con el desarrollo competitivo, sostenible y eficiente de la industria hotelera y turística de nuestro país.

Las actualizaciones que se llevan a cabo en esta tercera fase del proyecto del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH implican la actualización de la herramienta iSaveHotel, donde se desarrolla un módulo específico para Balnearios que se une a las dos tipologías ya existentes, hoteles y campings. Igualmente, se incluye un módulo de energía donde se pueden ofrecer precios eléctricos y de gas natural para poder comparar con otros del mercado, así como la integración de un módulo de com-

pras que permite dinamizar el sector en productos tales como calderas, bombas, etc. También contiene una serie de ratios e indicadores que pueden aportar información relevante ya que en este caso la comparación entre establecimientos es importante. Se amplió el módulo de Accesibilidad desarrollado en la segunda fase, incluyendo servicios y nuevas tecnologías disponibles y mayor concreción con las soluciones propuestas. Adicionalmente, se ha llevado a cabo una selección de al menos cuatro establecimientos para realizar auditorías energéticas para comprobar la eficacia del modelo y, por último, un informe de caracterización de hoteles (Benchmarking) segmentándolos para agrupar perfiles similares y poder realizar comparaciones y recoger información sobre la situación actual.

Los alojamientos turísticos interesados en conocer el estado de sostenibilidad y eficiencia energética de sus instalaciones pueden acceder en la web www.hotel.isave.es, donde además disponen de un servicio de asesoría técnica gratuita y pueden observar la incorporación de los nuevos módulos.

El modelo seguirá evolucionando a una cuarta fase que se llevará a cabo en el año 2019.

REDUCCIÓN EN LOS PRECIOS DE ENERGÍA A TRAVÉS DE LOS GRUPOS DE COMPRA AGREGADA DE HOTELES DE ITH

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) llevó a cabo una subasta de compra agregada de gas natural para hoteles, con la que consiguió rebajar su precio en un 9% para los más de 200 hoteles que se inscribieron y ahorros superiores al 10% para el grupo de compra agregada de electricidad conformada en la actualidad por un total de 370 hoteles.

Esta ha sido la cuarta subasta de gas natural organizada por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), a través de la cual los hoteles pueden acceder a precios mejorados. Este grupo de compra consta de más de 200 hoteles y gestiona un consumo agregado de más de 100GWh.

La creación de estos grupos de compra responde a uno de los principales objetivos de ITH, que es mejorar la competitividad del sector hotelero a través de medidas como puede ser la reducción de costes provenientes del consumo de energía. No en vano, el gasto que los hoteles asumen en concepto de consumos energéticos representa la segunda mayor partida presupuestaria sólo por detrás de los gastos de personal.

Esta convocatoria va dirigida a todos los establecimientos hoteleros españoles, independiente de su tipología o dimensión, tanto hoteles independientes como cadenas hoteleras. La única característica que deben poseer es la utilización de gas natural en lugar de otros combustibles como el gasóleo o el GLP.

Remica, empresa de servicios energéticos, fue la ganadora de tal subasta. Con una fuerte conciencia corporativa en cuanto a medio ambiente y sostenibilidad desde sus comienzos, Remica invierte en I+D+i y utiliza las últimas tecnologías para lograr hacer sus instalaciones más eficientes energéticamente, reduciendo notablemente el consumo energético, las emisiones de CO2 y, con ello, la factura de sus clientes.

El uso de gas natural es la opción más adecuada, ya que en general es la alternativa de menor coste, la más eficiente y la que genera un menor impacto ambiental. Su uso va aumentando en el sector hotelero, en gran parte por el crecimiento de la red de suministro que llega a cada vez más localidades de la geografía nacional.

En cuanto al grupo de compra agregada de electricidad que el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) convoca cada año, conformado en la actualidad por un total de 370 hoteles, que representan un consumo agregado de más de 260GWh, han podido beneficiarse de la ventajosa oferta realizada por Remica, cuya comercializadora de energía se ha encargado de gestionar la contratación, al haber ofrecido el mejor precio, con ahorros superiores al 10%, en la competencia de ofertas realizada por varias comercializadoras.

La creación de estos grupos de compra responde a uno de los principales objetivos de ITH, que es mejorar la competitividad del sector hotelero a través de medidas como puede ser la reducción de costes provenientes del consumo de energía.

CIRCLE OF EXPERTS CONFERENCE 2018

Wilo pone en valor el potencial del sector hotelero en el ámbito de la rehabilitación contando con la presencia del Instituto Tecnológico Hotelero en su conferencia "Circle of Experts Conference 2018"

El grupo Wilo es uno de los principales fabricantes mundiales de bombas y sistemas para el abastecimiento de agua y la climatización. El grupo celebró en Barcelona su reunión internacional en la que contaron con Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, para que les explicara la situación actual del sector y todas las oportunidades que se presenta para empresas como WILO en el ámbito de la rehabilitación de hoteles.

Los asistentes a tal reunión fueron los directores técnicos en BSC (Building Services Commercial) y del departamento de SSM (Strategic Sales Management Building Services Commercial - BSC).

Esta reunión, fue, por lo tanto, una oportunidad para dar a conocer la relación existente entre WILO e ITH, relación estratégica para uno de los edificios más importantes en BSC-Hoteles.

El director general de ITH aprovechó la ocasión para definir el valor añadido que les ofrecemos a los hoteleros contando con socios indispensables en los principales componentes de las instalaciones relacionadas con sostenibilidad y eficiencia energética. Dentro de este ámbito, ITH ha elegido a Wilo como principal socio en sistemas de bombeo para poder apoyar la industria hotelera.

También se expusieron todas las acciones que se desarrollan durante el año e iniciativas con las que apoyamos las ingenierías y departamentos técnicos de hoteles, asimismo como la relación con asociaciones de otros países que comparten nuestros mismos objetivos.



ECONOMÍA CIRCULAR, UNA NUEVA REALIDAD

La UNIR celebró el pasado mes de junio una openclass denominada "Economía Circular, una nueva realidad, ¿Cómo aprovecharla?", para tal sesión contaron con la opinión de Coralía Pino, responsable del Área de Eficiencia Energética y Sostenibilidad de ITH.

Según organismos internacionales de gran relevancia como el Foro Económico Mundial, la Economía Circular va a generar grandes oportunidades económicas con impacto directo en los ecosistemas empresariales, creará nuevos empleos y demandará nuevas capacitaciones.

Pero ¿qué es la economía circular? ¿Saben las empresas qué impacto tiene este nuevo modelo económico? ¿Cuál es su estado a nivel internacional? ¿Está preparada España para abordar este cambio?

La responsable del Área de Eficiencia Energética y Sostenibilidad de ITH, Coralía Pino, dio respuesta a estas y otras preguntas en esta openclass, acompañada de Margarita Villegas, consejera de Transformación de UNIR; Gabriel García, coordinador de Miembros en España en el Club de Economía Circular (CEC); Nicola Cerantola, Fundador y director del proyecto empresarial Ecologing; y Sharam Yalda, experto en Innovación, Negocios Regenerativos: Economía Circular, Descarbonización, Digitalización.



OPERACIONES

TECNOLOGÍA, CASTILLOS Y MONASTERIOS



Gabriel Escarrer Jaume
Presidente de Exceltur

EL TURISMO DEL FUTURO: **TECNOLOGÍA Y SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO**

Las empresas de todos los sectores compartimos hoy dos retos fundamentales: la transformación digital y la sostenibilidad. Esta última es especialmente relevante en un sector como el turístico, altamente dependiente del clima y el entorno medioambiental, y del desarrollo social y económico de los destinos, y con una enorme capacidad para influir y sensibilizar a sus públicos.

Por su parte, la digitalización ha impactado de manera especialmente intensa en la industria turística, algo que desde la alianza Exceltur vemos sin duda, como una gran oportunidad. Está cambiando la forma en que los clientes se informan y compran nuestro producto, su relación con nosotros, incluso su experiencia durante su estancia en el hotel. Herramientas tecnológicas como el Big Data y el marketing digital nos ayudan a personalizar la experiencia del cliente y a dirigirnos a un mercado global, así como ayudan a planificar y gestionar eficaz y eficientemente los destinos.

Desde Exceltur consideramos que la digitalización se ha convertido en una palanca esencial para transformar el modelo turístico español en un modelo de mayor calidad y rentabilidad: la digitalización de los destinos, priorizando los ámbitos donde la tecnología aporte mayor valor, la creación de un sistema de inteligencia turística que facilite la toma de decisiones, y la capacitación digital de nuestras empresas y personas, son pues, objetivos ineludibles.

Esta innovación debe ir de la mano de un crecimiento responsable y sostenible: apoyando la mejora de la gestión energética y su monitorización, la gestión de los recursos y una economía más circular y con menos plásticos; aplicando la innovación al desarrollo social de los pueblos y a la capacitación y empleabilidad de las personas que trabajan en el turismo. Una digitalización ética y responsable para la que contamos con el Instituto Tecnológico Hotelero como partner y colaborador de excepción.

Paradores es una red de hoteles pública, un modelo único en el mundo. La palabra “Parador” se asocia de manera natural con las palabras “castillo”, “palacio”, “monasterio” y al concepto “hotel de calidad”, pero pocos piensan en la importancia de la tecnología para convertir esos magníficos edificios monumentales en hoteles de vanguardia.

La tecnología es imprescindible para proporcionar a nuestros clientes todo el confort, los servicios y la accesibilidad que requiere un establecimiento de alta gama. Como socios del ITH, en Paradores recibimos información de las últimas tendencias y vivimos en permanente renovación para adaptarnos a las últimas tecnologías, pero siempre sin perder la esencia de lo auténtico y lo histórico que es, en buena medida, lo que busca nuestro público.

Actuar con inteligencia, con eficacia y de la mano de la tecnología permite que la gestión hotelera, la experiencia del cliente y nuestro compromiso con la sociedad mejoren.

La digitalización es clave para nuestro negocio y vamos actualizándonos a medida que surgen nuevas herramientas de gestión y análisis, con una especial apuesta por el Big Data.

La tecnología nos ayuda a ser más eficientes y a tener un trato más cercano con nuestros clientes. Cuidamos enormemente las relaciones personales con quienes nos visitan, pero también ofrecemos múltiples canales de comunicación y reservas a través de nuestra web, nuestra app y las redes sociales.

La digitalización de nuestros procesos permite también que optimicemos nuestros esfuerzos en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Somos una empresa fuertemente comprometida con el cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y hemos puesto los ODS en el centro de nuestro negocio para los próximos años. La eficiencia energética, el cuidado del medioambiente e incluso la salud o la acción social tienen una estrecha relación con la tecnología.

Sin duda, la tecnología nos ayuda a ser mejores. Y organizaciones como el Instituto Tecnológico Hotelero colaboran a esa tarea de impulso de la gran industria que es el turismo español y que aporta 12 de cada 100 euros del PIB de nuestro país. Siempre de la mano de ITH, Paradores cumple su compromiso de renovación y mejora tecnológica que, sin duda hace que nuestra compañía tenga un gran futuro, igual que la industria del turismo español.

Lo mejor está por llegar. Y lo debemos escribir de la mano la sociedad, las empresas y las personas, cada cual en su papel. Pero, si colaboramos entre todos, lograremos dejar a las siguientes generaciones un sector hotelero mejor y también un futuro mejor para todos.



José Carlos Campos Regalado
Director Comercial de
Paradores de Turismo

MUNDO TECNOLÓGICO, MUNDO DE ALIANZAS

La aportación de Amadeus al sector hotelero pone de manifiesto la directa relación entre tecnología y éxito. Desde la gestión de modelos de tarificación hasta la integración de sistemas en interfaces de usuario, nuestra ambición es ofrecer soluciones esenciales para gestionar los negocios y que los hoteles puedan así cumplir el compromiso con sus clientes.

Baste como ejemplo el caso de nuestra solución Amadeus Hotels. Su tecnología está hecha a medida para adaptarse y dar servicio a los distintos modelos de distribución del contenido hotelero, ya que permite gestionar éste en tiempo real en distintos puntos de la venta, ya sea a través de comisiones, con cargos por servicio o mediante tarifas negociadas o netas por margen de beneficio. Esto garantiza a hoteles y partners una forma más eficiente de vender y de encontrar contenido hotelero.

Pero la distribución no es el único desafío al que se enfrentan los hoteleros. La comunicación y la colaboración entre los equipos internos y externos del hotel, la optimización de las operaciones más comunes y la reducción de los tiempos de espera, la mejora en la experiencia de marca o la gestión de la propiedad son asuntos que han de abordarse también desde una perspectiva tecnológica, ya que la tecnología tiene la respuesta para ellos.

En el aspecto concreto de la tecnología hotelera, la compra de Travelclick el pasado mes de octubre viene a reforzar la apuesta por el sector hotelero que Amadeus inició en los años 90. No solo porque refuerza de manera considerable nuestra cartera de productos (duplicando nuestro número de propiedades de Hospitality), también por su enorme experiencia y amplia presencia internacional. El mercado hotelero ofrece grandes oportunidades para un proveedor tecnológico como Amadeus, ya que nos permite avanzar en la unificación de sistemas independientes y, de este modo, facilitar a los hoteleros una perspectiva unificada sobre sus huéspedes lo que, a su vez, redundará siempre en un mejor servicio.

Del mismo modo, nuestra vocación de apoyo al crecimiento del negocio de los hoteles pasa por una relación estrecha con las entidades que mejor conocen el sector y que más comprometidos están con su desarrollo. Destacamos, muy especialmente, la colaboración desarrollada en los últimos años con el Instituto Tecnológico Hotelero. El continuo intercambio de conocimiento, el análisis de las tendencias y la escucha permanente del sector son solo algunas de las ventajas de nuestra relación con ITH. Y es que, en un mundo cambiante, y en plena efervescencia tecnológica, es donde las alianzas cobran más sentido.



Fernando Cuesta
VP Retail, Western
Europe, Amadeus

PROYECTO DE MICROGEOLOCALIZACIÓN PARA HOTELES

El proyecto realizado por el Instituto Tecnológico Hotelero, Gennion Solutions y Artiem Fresh People Hotels, con el apoyo del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, aportó datos que permiten la optimización de las tareas y reducción de tiempos en el departamento de pisos.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) presentó en el Hotel Ilunion Atrium el Caso de Éxito: “Industrialización de servicios con tecnología de posicionamiento para la mejora de procesos de limpieza en hoteles a través de lean manufacturing”, modelo de gestión enfocado a la creación de flujos de trabajo que permitan ofrecer el mayor valor añadido a los clientes, empleando para ello los mínimos recursos necesarios.

El caso de éxito presentado contiene los resultados derivados del proyecto de microgeolocalización que ITH, Gennion Solutions y Artiem Fresh People Hotels, llevaron a cabo, con el apoyo del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, y cuyo objetivo es minimizar la fatiga de los empleados del departamento de pisos, y optimizar costes mejorando los procesos operativos de limpieza, por medio del uso de la tecnología y la implementación de metodologías lean.

La jornada de presentación comenzó con la bienvenida y presentación a cargo del Director General de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, que hacía referencia al alto nivel de competitividad al que se enfrenta hoy día el sector hotelero. Según Carrillo de Albornoz, “en este horizonte de competencia global, la implementación de nuevas técnicas organizativas que incrementen la eficiencia y mejoren la calidad del servicio, garantizando un ambiente de trabajo agradable para los empleados del sector, resulta esencial, y la tecnología, como herramienta facilitadora, se hace imprescindible.”



La tecnología, particularmente en este caso que nos ocupa, permite identificar y optimizar procesos, y por tanto, mejorar las condiciones de trabajo, incrementando los índices de satisfacción de los empleados, que llevan a cabo sus tareas en un entorno más predecible y controlado, y por tanto más sencillo de gestionar, razones por las que ITH, Gennion y Artiem, apostaron por este proyecto aplicado al departamento de pisos, un punto esencial en el desarrollo de la actividad propia de cualquier establecimiento hotelero.



A continuación, Juan Carbajal, Jefe de Proyectos de Nuevas Tecnologías y Operaciones de ITH, presentó los datos recabados durante el periodo de monitorización del personal de pisos que se llevó a cabo en el Hotel Artiem Madrid, haciendo referencia al “reto que ha supuesto monitorizar la actividad de limpieza diaria en el hotel, dada la variabilidad a la que están sometidos los procesos en función de ocupaciones, entradas y salidas, tipología de habitación o perfil de cliente.”

Según apuntaba Carbajal durante su intervención, “este proyecto ha posibilitado la identificación de acciones que no estaban contempladas en el proceso de limpieza de las habitaciones, permitiendo optimizar los procesos gracias a la mejora de la previsión, planificación y, por tanto, reorganización de las tareas, que han resultado en una reducción de los tiempos de limpieza de las habitaciones, varios minutos en algunos casos.”

Las mejoras incorporadas en la organización del departamento de pisos, gracias al desarrollo de este proyecto, repercuten directamente en una mejora de la calidad del servicio, del ambiente laboral y de la motivación de los trabajadores, ajustando los flujos de trabajo a la realidad del día a día del departamento, y adecuando los esfuerzos físicos que deben afrontar. Todo ello, sin duda, repercute en una mejora de la calidad del servicio, y por tanto de la satisfacción del cliente.

CONGRESO DE HOTELEROS ESPAÑOLES

Málaga se convirtió del 30 de mayo al 1 de junio del 2018 en la capital del sector hotelero. El Congreso de Hoteleros Españoles, la cita bienal más importante del sector, congregó en la ciudad a medio millar de empresarios, que durante varias jornadas profundizaron y analizaron de la mano de destacados ponentes y especialistas los principales retos que tiene el sector para reforzar su posicionamiento internacional y mejorar su competitividad.

Hoteleros y profesionales de la industria hotelera se dieron cita en la cosmopolita ciudad para profundizar en los retos a los que se enfrenta el sector. Vivienda privada, transformación digital y gestión hotelera centraron el Congreso de Hoteleros Españoles de Málaga. Evento organizado por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS).

El Congreso de Hoteleros Españoles contó con el respaldo decisivo de entidades públicas (Turismo Andaluz, Turismo y Planificación Costa del Sol, Ayuntamiento de Málaga) y privadas como Unicaja, Pikolin, Tinsa, Roca, Tripadvisor, etc. que permitieron hacer de esta una edición enormemente fructífera, como señaló en el acto de clausura el presidente de CEHAT, Juan Molas. “Nos vamos de Málaga con agradecimiento a todos, por la magnífica acogida que hemos tenido, por la participación activa de congresistas, ponentes, patrocinadores y la posibilidad que hemos tenido de contrastar ideas y conceptos que nos ayudarán a reforzar la competitividad de nuestro Sector”.

El Congreso de Hoteleros Españoles volvió a reunir a lo mejor de la Hotelería, en torno a los grandes temas que preocupan a nuestro Sector.

Personalidades como la Secretaria de Estado de Turismo, el presidente de la Diputación de Málaga y el Consejero de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía protagonizaron la apertura del Congreso. Todos ellos hicieron mención en su discurso al importante reto de España en general y Andalucía y Málaga en particular de apostar por un turismo de calidad, que asegure el futuro de nuestra principal industria.

En un momento de gran tensión política ante la inminente moción de censura, el Congreso arrancó con la oportuna mesa redonda “Situación económica actual en España”, analizando el impacto económico y empresarial de la situación actual que vive el país.

Le siguió una mesa sobre uno de los temas que centraron esta edición del Congreso: el “Impacto de la vivienda privada en el turismo español”, en la que se puso de manifiesto la necesidad de que exista una cooperación entre las distintas Administraciones para armonizar una regulación única y eficaz.



El evento continuó analizando temas como la expansión hotelera en España, una mesa en la que se analizó el momento y oportunidades presentes del sector, así como los desafíos que afronta el sector ante la profunda transformación digital vivida.

Compromiso social, transformación digital y canales de venta directa tuvieron igualmente su espacio en el encuentro en una mesa debate que moderó Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero, compuesta por José María Carbó, Senior VP of Sales en Bonotel Exclusive Travel; Walter Lo Faro, Director Market Management Southern Europe en Expedia; y Javier Pardo, Commercial Director Southern Europe en NH Hotels. Como se puso de manifiesto, lejos de ser rivales, la intermediación y los hoteles deben trabajar juntos para reforzarse mutuamente en cada uno de los ámbitos.





NEXT TOURISM GENERATION: ANALIZANDO LAS HABILIDADES DE LOS PROFESIONALES DEL FUTURO

¿Cómo incidirá en el empleo turístico el big data, el internet de las cosas, la inteligencia artificial, o la segmentación de clientes por afinidades o por lugar de origen? Estas son algunas de las preguntas a las que el proyecto NTG pretende dar respuesta a través de la búsqueda de la brecha en las habilidades y en la mejora de las carreras profesionales.

De acuerdo con los datos, el Turismo es la tercera mayor actividad en la Unión Europea, contando con 12 millones de trabajadores y 620 millones de llegadas internacionales, lo que convierte a nuestro continente en el destino turístico número uno del mundo. Estos hechos deben dar fuerza a cada persona que trabaja en este sector, por lo que podemos estar orgullosos del trabajo que desarrollamos 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Nuestra industria es responsable de las buenas experiencias y, por qué no, de la felicidad de millones de personas que vienen a nuestros países buscando disfrutar de los mejores días de todo el año. Es imposible estimar el tiempo que pasan nuestros clientes en nuestros hoteles, bares y restaurantes; y, lo más importante, todas las cosas que han sucedido alrededor de una mesa.

Next Tourism Generation (NTG) es una Alianza formada por miembros de 8 países europeos. Como representación del sector, hay organizaciones de Italia, Alemania, Hungría y España; representando a universidades y centros de estudios, organizaciones de Reino Unido, Hungría, España, Países Bajos y Bulgaria. Este partenariado asegura una relación entre el sistema educativo y el sector turístico que desarrollará productos para profesionales, profesores, estudiantes y empresas que respondan a los rápidos cambios en habilidades digitales, de sostenibilidad y sociales.

En este contexto, NTG creará una estrategia para responder a la necesidad de alineamiento entre las habilidades demandadas por los empresarios turísticos y la oferta formativa. Esta estrategia estará recogida en la Blueprint Strategy, y servirá también para que las instituciones públicas conozcan el marco en el que deben desarrollar las políticas que desarrollan habilidades en el sector educativo. Además, también servirá para que los empleados entiendan mejor su trabajo y puedan buscar los complementos que les hagan mejorar en sus puestos de trabajo.

Por otro lado, NTG trata de mejorar la relación entre el sector y los proveedores de formación a la vez que mejora la imagen de la proyección de la carrera profesional dentro de la empresa.



Este Proyecto se desarrollará durante cuatro años, dándose por concluido en 2022. Durante 2018, la investigación se ha centrado en conocer, a través de encuestas y entrevistas a profesionales del sector, empresarios, autoridades públicas y centros de formación, cuáles son las habilidades en los ámbitos sociales, de sostenibilidad y digitales que son necesarias en la actualidad, y lo más novedoso, hace una inmersión en el marco con el que nos encontraremos en el futuro.

En concreto, el Proyecto pretende ofrecer investigación detallada sobre la brecha en habilidades existentes o futuras; desarrollar una metodolo-



gía común para evaluar la situación actual, anticipándose a futuras necesidades y monitorizar los progresos para responder a estas brechas de habilidades. Además, también tiene como objetivo identificar, describir e indicar prioridades para la revisión o para el establecimiento de nuevas cualificaciones.

La participación del ITH en este proyecto se centra en clasificar las habilidades necesarias para cada puesto de trabajo del sector, realizando una matriz que será utilizada por los estudiantes y empleados para diseñar sus carreras profesionales, por los empleadores para formar a los profesionales actuales, y por los centros formativos, para conocer la brecha que hay que cubrir.



#TECHYNEGOCIO: ESTABLECIENDO LOS CIMIENTOS DE UN NUEVO TURISMO

FiturtechY se ha convertido a lo largo de sus 11 años de historia en el punto de encuentro para los profesionales más inquietos del sector turístico, en el marco de FITUR. Una sección, organizada en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero -ITH- que volvió a ocupar la agenda de los profesionales del sector turístico, en la pasada edición de este gran evento internacional que celebró IFEMA los pasados días 17, 18 y 19 de enero del 2018 en Feria de Madrid.

#techYnegocio abordó el impacto de los nuevos desarrollos tecnológicos en los diferentes negocios turísticos, tomando como protagonistas temáticas como la aplicación del Internet of Things (IoT), los chatbots, la Inteligencia Artificial (AI), los asistentes virtuales, etc.

El espacio #techYnegocio fue el escenario en el que Jenna Qian, vicepresidenta de CTRIP Group, desgranaba algunas de las claves para captar al nuevo cliente chino. Un perfil marcadamente digital, cada vez más cosmopolita, y que se sitúa fundamentalmente en la franja de edad de los Millennials, son algunos puntos esenciales para comprender las características del perfil al que nos dirigimos.

El nuevo viajero planifica y compra en redes sociales en el móvil según Facebook

Con la llegada de Internet se ha transformado, no solo el modelo de negocio de las empresas del sector turístico, sino el propio comportamiento de los viajeros, que ahora acuden a las redes sociales para disfrutar de todo el ciclo del viaje, desde la planificación hasta la compra.

Así lo explicó el jefe del departamento de Viajes de Facebook, David Sáez, durante una entrevista en directo dirigida por Lilián Aguirre, directora de EFE-Tur, en el foro #techYnegocio.

Sáez señaló, además, que este entorno digital “es el escaparate perfecto para trabajar la personalización” en diferentes fases de viaje.

“Estamos en un mundo que está evolucionando hacia otro tipo de mensajería y comunicación; de hecho, en Estados Unidos, un 30 % de los viajeros declara ya que le gustaría poder organizar sus escapadas completas a través de plataformas de mensajería instantánea”, ha revelado.

Sáez puso de manifiesto en este foro -organizado por FITUR y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)- la importancia de entender las redes como “una oportunidad de generar una segmentación increíble” que permita trasladar mensajes específicos y satisfacer las demandas concretas de cada consumidor.

Poner el foco en la personalización a escala, apostar por la mensajería instantánea, centrarse en los ‘millennials’ como una nueva realidad de cliente, apostar por la realidad virtual y las mensajerías de voz, o adaptarse a nuevos entornos como Asia - “el elemento más pujante de la industria turística”-, son otros de los desafíos de futuro a los que debe hacer frente la industria.

“Hay que permitir al viajero del futuro disfrutar de un mundo experiencial que se dirige, por cierto, hacia la realidad virtual y la inteligencia artificial como ejes principales”.



Dos hoteles independientes, localizados en dos de los puntos neurálgicos del turismo de nuestro país como Madrid y Barcelona, se enfrentan al difícil reto de destacar entre la abundante oferta de alojamientos, una competencia feroz, que Charo García Silgo, Propietaria del Hotel Jardines de Sabatini; y Maraya Perinat, Propietaria del Hotel Cotton House en Barcelona, parecen salvar con una idea clara, la personalización de la experiencia es esencial para satisfacer al huésped. Los asistentes al foro #techYnegocio fueron testigos de una interesante entrevista a dos bandas, dirigida por Vivi Hinojosa, Redactora de Innovación y Hoteles de Hosteltur.



ESPAÑA COMO POTENCIA MUNDIAL DEL TURISMO

El pasado 23 de abril, se celebró en la sede de la CEOE de Madrid el I Foro Nacional de Turismo, organizado por la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE).

Profesionales del sector y representantes del mundo empresarial se dieron cita en este encuentro con el fin de analizar la situación actual de la industria turística en España, sus necesidades y sus demandas. El objetivo principal de la Jornada fue proporcionar conocimiento y contenido de valor sobre el sector, analizar las tendencias actuales y venideras y aportar vías de innovación aplicadas a la industria turística.

Con el lema “España como potencia mundial de turismo”, cuestiones como la innovación, la aplicación de las nuevas tecnologías en el sector o los nuevos retos fueron objeto de debate en las distintas ponencias y mesas de diálogo que integraron este evento.

El acto fue inaugurado por la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asián, y el director general de Turespaña, Manuel Butler, acompañados por el presidente de CEAJE, Fermín Albaladejo.

La sede de la CEOE acogió este Foro, donde se abordaron temas de actualidad en el sector como son la sostenibilidad, tecnología, transformación digital, innovación y los nuevos retos a los que se enfrenta para maximizar los beneficios, mejorar la competitividad y ofrecer un mejor servicio y calidad a un turista cada vez más tecnológico, responsable y exigente. Para ello, se trataron los temas con expertos sobre las principales temáticas relacionadas con el Turismo en España de una manera transversal y multidisciplinar en cuatro mesas redondas.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero, intervino en la primera mesa redonda que tuvo como título “España como potencia mundial del turismo”, en el que estuvo acompañado por Manuel Butler, Director General de Turespaña; Juan José Hidalgo, Presidente y Fundador de Globalia y Presidente de Air Europa; Javier Aguila, CEO y Co-fundador Alua Hotels & Resorts; Javier Fernandez Andrino, Director de Turismo y Marketing Internacional El Corte Inglés; siendo moderados por D. Agustín Almodóbar, Portavoz de Turismo en el Senado. Debatieron sobre la importancia del sector turístico español en el mundo.

La segunda mesa redonda tuvo por título “Turismo digital. Transformación del sector fruto de la evolución tecnológica y tendencias de futuro”. Cómo la tecnología afecta a la experiencia del cliente fue el tema que debatieron Kemel Kharbachi, Chairman & CEO de Agora Next y CEO-Presidente Ejecutivo de IT Holding Capital Group; Natalia Bayona, Directora Innovación y Transformación Digital OMT; Carlos Martínez Miguel, Global Director Big Data Telefónica; y Jose Pablo Gil, Product Manager Aire Networks, moderados por D. Agustín Almodóbar, Portavoz de Turismo en el Senado.

“El patrimonio como eje del turismo responsable, cultural y gastronómico. La sostenibilidad como aliada de los destinos turísticos” fue la temática de la tercera mesa de debate en la que Miguel Angel Cortes, Exsecretario de Estado de Cultura y Exsecretario de Estado de Iberoamérica actuó como

moderador e intervinieron Ana Cristina Regalado, Representante “España es tuya” de América TV y Oficina ex alcalde de Miami; Manuel Barón, alcalde de Antequera; Rafael Anson, presidente, de la Real Academia de Gastronomía Española; Carlos Falcó, Presidente del Círculo Fortuny y Marqués de Griñón; y Sandra García-San Juan, Presidenta Ejecutiva Starlite Festival.

“Los nuevos modelos emergentes en el sector turístico. Impacto medio ambiental, económico y social del alquiler vacacional en España y los nuevos retos ante esta situación.” fue la cuarta mesa moderada por Luis Arroyo, presidente Asesores de Comunicación Pública.

La mesa estaba compuesta por Tolo Gomila Vidal, presidente FEVITUR; Gabriel Garcia Alonso, presidente AEHM; Jose Antonio Bonache, Director Relaciones Institucionales Homeaway; Alejandro Bataller, vicepresidente Sha Wellness; Sebastián Fernández, Exdirector General de Turismo de la Generalitat Valenciana y la Agencia Valenciana de Turismo; y Alonso Alvaro de Toledo, Presidente y COO Made for Spain.

Sergio Vinay, Director Relaciones Institucionales Airbnb, intervino en el foro con una ponencia denominada “Impacto medioambiental, económico y social del alquiler vacacional en España”.





REUNIÓN DEL CLUB DE DIRECTORES DE HOTELES DE MADRID

El pasado mes de octubre se celebró en el hotel Madrid Agumar una reunión del Club de Directores de Hoteles de Madrid, que tuvo como invitado al presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos (CEHAT) y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas.

El presidente de CEHAT e ITH intervino con una ponencia denominada '¿Vamos hacia un cambio de modelo turístico?'.

Entre los miembros de la entidad organizadora, figuran el director general de Ilunion Hoteles, José Ángel Preciados; el director comercial y de Marketing de Relais Termal, Carlos Abella; el vicepresidente senior de Ventas de Bonotel Exclusive Travel, Jose M^a Carbó; el director general de Hoteles Elba, Fernando de las Heras; el presidente de Room Mate Hotels, Kike Sarasola; el director de Mirasierra Suites Hotel, Norberto León; el director de Hotel Wellington, José Rodríguez Tarín; la presidenta de la cadena Hispano Hotelera, M^a Carmen Salazar Bello; el director regional de Ventas de Hilton Hoteles, Javier Sancho Cobos; el director general de Auditorium Hoteles, Pablo Vila; y el director general del Hotel Mayorazgo, Manuel A. Ruiz.

Operaciones

ITH EN EL COMITÉ ORGANIZADOR DEL SALÓN PISCINA Y WELLNESS

El Comité Organizador del Salón Piscina & Wellness, al que ITH pertenece, se reunió en Barcelona para coordinar el Foro de 2018

La Asociación Española de Profesionales del Sector Piscina (ASOFAP) y Fira de Barcelona, organizaron en Madrid el segundo Foro Piscina & Wellness, un evento que analiza las tendencias que están marcando la evolución del mercado de la piscina pública y residencial, así como del ámbito del wellness y spa. En esta edición se puso el acento en la sostenibilidad, el impacto de la transformación digital en las empresas del sector, y en el diseño y la arquitectura del bienestar de los centros wellness, especialmente de los establecimientos hoteleros.

Con la participación de más de 30 expertos de referencia nacional, el Foro Piscina & Wellness 2018 contó con sesiones plenarias, conferencias, mesas redondas, talleres y espacios de networking donde se debatió sobre lo último en innovación y desarrollo de soluciones para la gestión y el mantenimiento de piscinas; seguridad, calidad del agua y cuestiones relacionadas con el marketing y las ventas del producto piscina. También se habló del papel del centro wellness en la hotelería moderna, la importancia de los aspectos constructivos y arquitectónicos para generar nuevas experiencias en el usuario y del empleo de herramientas de marketing digital en el negocio del bienestar.



NACE LA ALIANZA DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA PARA POTENCIAR LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) nace en 2017 con la iniciativa de ocho destinos turísticos pioneros en España, como son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos. Los objetivos clave son la financiación y el tratamiento de los problemas que afectan al compromiso con la digitalización del sector, la sostenibilidad, la accesibilidad, y la cooperación entre destinos.

Los ocho municipios turísticos pioneros que conforman la AMT representan sólo el 0,92% del total de la población española. Sin embargo, estos ocho municipios recibieron 11.059.430 turistas extranjeros el pasado año 2017, lo que representa un 13,52% del total recibido en España, y alcanzaron la cifra de 67.143.208 pernoctaciones totales, lo que supone un 19,75% del total registrado en nuestro país. Con un 82,65% ocupación media y 86.185 empleados en el sector, de la valiosa aportación de estos municipios turísticos a los buenos resultados registrados por España – segunda potencia turística mundial, - quedan más que patentes.

La AMT, cuya Secretaría Técnica está gestionada por ITH, celebró durante el mes de abril una reunión con representantes diplomáticos de Reino Unido en Madrid. Representantes de la Embajada y Consulados Británicos en España acudieron a la reunión convocada por los miembros de la AMT en Madrid en la cual se constató la preocupación por ambas partes sobre la coyuntura generada ante el Brexit.

La reunión de la AMT contó con la presencia de Bill Murray, Head of Economics and Public Policy de la Embajada Británica en Madrid; Sarah Jane Morris, Cónsul de Madrid y Alicante; y Lloyd Milen, Cónsul de Baleares, Cataluña y Andorra, interesados en conocer los objetivos y acciones prioritarias que la

AMT marca en su hoja de ruta, como destinos con especial potencial de interés para el mercado británico.

Semanas después, Marco Aurelio Pérez, alcalde de San Bartolomé de Tirajana, fue elegido presidente de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa. Antonio Pérez, alcalde de Benidorm, fue nombrado vicepresidente y, José Ortiz, alcalde de Torremolinos, fue designado secretario general.

Entre la multitud de temas que se abordaron en este nuevo encuentro, destacan los intercambios de opinión sobre el tratamiento que se debe dar a la irrupción del gran número de viviendas turísticas y el alcance de las competencias municipales y locales. Existe un gran descontento por la falta de cumplimiento de la legislación por parte de plataformas y el escaso control, que debe ser incrementado de forma urgente, para poder seguir manteniendo el liderazgo de estos destinos en el mercado interno, de ahí el compromiso de transmitir al Gobierno de España y sus respectivas Comunidades Autónomas, la urgencia y necesidad de tomar medidas efectivas para evitar la degradación que puede llegar a producirse por el aumento de la economía sumergida, el fraude laboral y el impacto en las garantías de los consumidores.

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa suman en su conjunto más de 60 millones de pernoctaciones y producen más del 20% del total de las pernoctaciones turísticas de nuestro país.



Así mismo, se estuvieron analizando la presentación de proyectos comunes relacionados con la digitalización y la presentación de proyectos para el Plan de Recualificación Integral de Destinos Turísticos, además de la participación en la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, anunciada por la ministra Reyes Maroto.

Fruto del intercambio de información de las actuaciones de los Municipios Turísticos de Sol y Playa, vienen reivindicando desde hace tiempo el reconocimiento de un estatus especial, ya que producen más del 20% del total de las pernoctaciones turísticas de nuestro país.

En el marco del XIX Foro Internacional de Turismo de Benidorm, en el mes de octubre, se reunieron los alcaldes pertenecientes a la Alianza para reafirmar sus objetivos de cara al año 2019. Los ocho destinos turísticos pioneros en España que conforman la AMT son auténticos motores económicos del turismo desde hace décadas, y constataron en el evento su fuerte apuesta por un reposicionamiento que les permita mantener su liderazgo.

El foro #techYdestino, en FiturtechY, espacio celebrado en el marco de Fitur 2018, albergó una conferencia en la que participaron los ocho alcaldes de los ayuntamientos que conforman la AMT, donde expresaron su deseo de diferenciar su oferta, más allá del sol y playa, con proyectos en los que intervengan el deporte, la salud, la sostenibilidad o las nuevas tecnologías.

Para el alcalde de Benidorm, Antonio Pérez, vicepresidente de la AMT, no está todo hecho porque el objetivo de la ciudad es afianzar su evolución como destino desde una perspectiva “global e integrada”, bajo los parámetros de “competitividad, calidad, diversificación” y apostando “de forma decidida por el uso de las nuevas tecnologías en la gestión de los servicios y de la promoción de la ciudad”.

En la isla de Gran Canaria, el municipio de San Bartolomé de Tirajana es uno de los ejes turísticos nacionales y su alcalde, Marco Aurelio Pérez, presidente de la AMT, detallaba que las medidas para reposicionar el destino son “las encaminadas a introducir las nuevas tecnologías como elemento de disposición al turista”.



PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA Y PRINCIPALES PREOCUPACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO

El pasado mes de octubre se celebró la Jornada ESADE- CAIXABANK Hotels & Tourism, con la presentación de un estudio de innovación “Principales preocupaciones del sector turístico catalán, análisis y propuestas ESADE- CaixaBank Hotels & Tourism”, en el Ayuntamiento de Salou donde destacó la participación de Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH.

El evento organizado en el marco del Aula de Innovación Turística (AIT) de ESADECREAPOLIS fue inaugurado por Josep F. Valls, Catedrático Departamento Marketing ESADE, director AIIT; David Rico, Director de Departamento de Turismo, CaixaBank; Patrick Torrent, Director Ejecutivo Agència Catalana de Turisme; y Pere Granados, Alcalde, Ayuntamiento de Salou.

Anna Campos, Economista CaixaBank Research, dio una ponencia sobre las perspectivas de la economía española y del turístico. Le siguió Josep F. Valls, Catedrático Departamento Marketing ESADE, director AIIT que se centró en las principales preocupaciones del sector turístico catalán e hizo un análisis de la situación actual.



El director general del Instituto Tecnológico Hotelero, Álvaro Carrillo de Albornoz, participó en un coloquio en el que debatieron sobre las empresas turísticas ante los cambios, acompañado por Salvador Anton, Catedrático Facultad Turismo Geografía, Universitat Rovira i Virgili y Martí Sabrià, Director General Grup Costa Brava Centre, que estuvieron moderados por Diego Vicente Hernández, director CaixaBank Hotels&Tourism.

A pesar del buen momento que atraviesa el sector, los expertos destacaron su preocupación por la imagen turística de Cataluña. La inestabilidad política fue el factor más destacado, seguido de los altos precios y la masificación turística. La innovación, la digitalización y la economía colaborativa se proponen como herramientas para mejorar la convivencia entre habitantes y turistas y reforzar la imagen del sector.

La clausura de la jornada corrió a cargo de Joan Montserrat, director Centro de Empresa Reus CaixaBank; Fernando Jiménez, director Centro de Empresa Tarragona CaixaBank; Josep F. Valls, Catedrático Departamento Marketing ESADE, director AIIT; y Xavier Roig, presidente Associació Hotelera Salou-Cambrils-La Pineda.

La innovación, la digitalización y la economía colaborativa se proponen como herramientas para mejorar la convivencia entre habitantes y turistas y reforzar la imagen del sector.



VI FORO INTERNACIONAL DE TURISMO MASPALOMAS COSTA CANARIA

El presidente de CEHAT e ITH, Juan Molas, moderó la mesa denominada "Turismo y globalización. Encuentro de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa" que celebró en el marco del VI Foro Internacional de Turismo de Maspalomas Costa Canaria.



El Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria celebró su sexta edición los días 13 y 14 de diciembre de 2018. Anualmente se reúne en el principal municipio turístico de Gran Canaria a centenares de especialistas y profesionales del turismo.

Organizado por el Ilustre Ayuntamiento de la Villa de San Bartolomé de Tirajana y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a través de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, ofrece el marco idóneo para el intercambio de opiniones y experiencias sobre los principales problemas del sector y sus soluciones, así como las tendencias que marcarán el futuro de la actividad turística.



El VI Foro Internacional Maspalomas Costa Canaria contó con la colaboración de la Organización Mundial del Turismo y la Universidad Ibn Zohr de Agadir de Marruecos; el Instituto Politécnico de Setúbal de Portugal y la Rochelle Business School de Francia e incluyó la celebración de dos eventos paralelos: un Congreso Científico sobre los Destinos Turísticos Inteligentes y unas Jornadas de Debate. Las jornadas de debate se componían de mesas redondas en las que participaron especialistas y profesionales de todo el mundo.

El presidente de CEHAT e ITH fue el encargado de moderar una mesa redonda compuesta por José Miguel Rodríguez Fraga, alcalde de Adeje; José Julián Mena Pérez, alcalde de Arona; Antonio Pérez Pérez, alcalde de Benidorm; Pere Granados Carrillo, alcalde de Salou; Marco Aurelio Pérez, alcalde de la Villa de San Bartolomé de Tirajana; y José Ortiz García, alcalde de Torremolinos. La mesa tuvo lugar bajo el nombre "Turismo y globalización. Encuentro de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa".

Juan Molas pertenece al Comité de Honor del Foro Internacional de Turismo de Maspalomas Costa Canaria en la que ostenta la Presidencia de Honor SS.MM. Los Reyes de España.

INNOVACIÓN



Enrique Martínez Marín
Presidente de SEGITTUR

El turismo es un gran sector industrial estratégico para España, inmerso en el proceso de transformación digital en el que se encuentra toda la sociedad. La necesidad de transformación es mayor aún que en otros sectores: todos juntos tenemos que trabajar para conseguir destinos más inteligentes y sostenibles adaptados a las nuevas necesidades de un turista digital. Esto sólo es posible con la incorporación de la innovación y las nuevas tecnologías en toda su cadena de valor del turismo, desde la comercialización a la información, pasando por la promoción de los distintos subsectores, entre los que tiene un papel relevante el sector hotelero.

Desde SEGITTUR queremos reconocer el papel que el ITH ha desarrollado a lo largo de los años en su impulso por la innovación y uso de la tecnología en el sector hotelero, actuaciones con la que contribuye a esta transformación digital del turismo.

En este sentido, la Administración turística española está convencida de la importancia de impulsar la colaboración público-privada para liderar esta transformación, que constituye un catalizador del cambio, acelerando este proceso tan importante para nuestro país, que estamos convencidos de que contribuirá a mantener la posición de España como líder en competitividad turística.

¡CÓMO HEMOS CAMBIADO!

Hace 15 años nos preguntábamos cuáles eran los aspectos que incidían en la elección de un hotel u otro por parte de un cliente. Pensábamos en la decoración, la localización, las referencias de conocidos o del agente de viajes, la atención y sobre todo la categoría o estrellas que tenía. En esos aspectos centrábamos nuestras estrategias de marketing.

Si había red WiFi o si podríamos tener conexión a internet desde algún centro de negocios, era importante pero no imprescindible. No teníamos muy claro si este servicio podía o no condicionar la decisión final del cliente, pero era un ingreso, ¡servicio de pago por supuesto!... y solo disponible en algunas zonas del hotel...

Siempre ha sido importante disponer de aire frío o caliente, sobre todo en ciertas localizaciones. Sin embargo, no todos los edificios estaban preparados para ofrecer climatización personalizada según el gusto del cliente.

Que el trámite de registro o de la facturación en la recepción se demorase más allá de los 8 o 10 minutos, no por la conversación y atención del personal, sino por el tiempo que los sistemas tardaban en procesar todos los datos, se consideraba aceptable.

TODO HA CAMBIADO:

Es imprescindible disponer de una red WiFi de alta velocidad y este servicio condiciona la elección de un establecimiento u otro. Si no lo tienes, el cliente no llega y si es de mala calidad, el cliente no vuelve.

Con el cambio climático, las estaciones meteorológicas se reducen a dos. No disponer de aire frío o caliente de manera individual e independiente en cualquier época del año es una queja segura.

La fidelidad a una marca o a unas estrellas desapareció. El cliente nunca perteneció a nadie, pero ahora menos. Realiza sus búsquedas en internet, comprueba las valoraciones y selecciona. Son el precio y la reputación los que condicionan la decisión.

No se admite una demora de más de 3 - 4 minutos en el proceso de registro o de facturación, incluyendo una breve conversación con el personal de recepción o guest service.

En Muralto tomamos la decisión de adaptarnos para no “perder el tren”, incluso en los peores años de la reciente crisis. La apuesta por la modernización, la innovación, la tecnología y el apoyo de instituciones como ITH, ha sido clave para mantener el negocio y estar preparados para lo que ya es una realidad.

Incremento de las reservas directas a la web propia, especialmente a través del móvil, el PMS como centro de datos o CRM conectado a las herramientas de RMS y RRSS, servicios como smartphones gratuitos durante la estancia... En definitiva, conectividad e interacción entre todos los sistemas para mejorar la estancia de nuestros clientes.

José Luis Alonso Martínez
Director Aparto-Suites Muralto

EL FUTURO DEL TURISMO, LA INNOVACIÓN COMO ALIADA

El turismo está en una fase de cambios acelerados que condicionan la experiencia de los visitantes, así como el futuro de los destinos y las empresas. Los datos disponibles evidencian que la transformación del sistema turístico es resultado de dinámicas de innovación concurrentes desde diferentes ámbitos: la incorporación al turismo de procesos innovadores de carácter tecnológico con profunda incidencia en los hábitos sociales, las exigencias de un mayor compromiso ambiental, social y ético a los destinos y organizaciones turísticas, las necesidades de mejora de los procesos de los diferentes componentes de la cadena de valor turística y la capacidad de generar nuevas posibilidades de dar respuesta a las cambiantes expectativas de la demanda.

La evolución de la actividad turística no se puede disociar, en cualquier caso, de una gran diversidad de innovaciones propias, incorporadas y catalizadas hacia otros sectores de actividad que contribuyen de manera continua a su transformación y que, más allá de estadísticas sectoriales acerca de su intensidad innovadora, digitalización o compromiso investigador, ponen de manifiesto la importancia de la interacción entre las actividades propiamente turísticas con las que se realizan en otros ámbitos sectoriales.

En este contexto, es de la mayor relevancia señalar la importancia de instituciones y organizaciones facilitadoras e intermediadoras que canalicen flujos de conocimiento, innovación y creatividad entre los agentes del sector y los especialistas de los más diversos campos con la finalidad de incrementar el valor y las oportunidades de desarrollo, potenciar procesos innovadores, facilitar la incorporación de innovaciones tecnológicas, mejorar los resultados de las empresas, impulsar el desarrollo de nuevos productos, promover la sostenibilidad y la prosperidad, facilitar la transformación de la atmósfera productiva, laboral, social y experiencial a diferentes escalas (por ejemplo con certificaciones de sostenibilidad o el impulso de Smart Destinations) e, incluso, ayudar a definir, participando en su gobernanza, la estrategia futura de los destinos.

Ésta es, de hecho, la interpretación que se puede dar a la constitución y existencia de diversas iniciativas innovadoras como, entre las existentes, el propio Instituto Tecnológico Hotelero, la plataforma tecnológica del turismo ThinkTur o más recientemente, el Departamento de Innovación Turística del centro tecnológico Eurecat.

Iniciativas como éstas tienen mucho que aportar en la transformación de las empresas, de las organizaciones, de los destinos y de las experiencias turísticas. El apoyo especializado que pueden ofrecer puede ser decisivo para que la actividad avance, ante los grandes retos que afronta, con ideas y propuestas que permitan a sus integrantes ser más ambiciosos, ágiles, eficaces, sostenibles y comprometidos de manera que puedan ampliar sus perspectivas y hacer viables sus oportunidades. Su existencia significa, además, tener disponibilidad colectiva para dar respuesta a nuevos horizontes gracias a su capacidad de actualizar permanentemente los perfiles profesionales existentes y anticiparse a las necesidades y habilidades que, en un futuro no muy lejano, requerirán los especialistas que todavía ni imaginamos. Todo ello en un contexto que, necesariamente, debe vincular de manera explícita la innovación con el pensamiento crítico, activo, responsable y creativo, y con la capacidad de resolución de problemas.



Salvador Anton Clavé
Director Departamento de Innovación
Turística del centro tecnológico Eurecat
(miembro de Tecnio)

CONOCER AL TURISTA, EXPERIENCIAS EN DESTINO Y CÓMO ENAMORARLO, CENTRO DEL FORO #TECHYDESTINO

Dentro del marco de FiturtechY2018: “El origen de un sueño”, organizado por ITH y FITUR en el foro #techYdestino, aproximó al profesional a un entorno en el que la arquitectura, los medios de transporte, y la propia vida de la ciudad gira en torno a las expectativas y necesidades de distintos perfiles de turista, que conviven en un mismo espacio, enriqueciendo cultural y estratégicamente las perspectivas de desarrollo y reposicionamiento local.

#techYdestino se desarrolló a lo largo de tres días que FITUR dedica al público profesional, en los que pudimos conocer los nuevos perfiles del turista, definir sus necesidades y deseos, ya que es el punto de partida para diseñar un producto ad-hoc que supere las expectativas del turista, apoyándose en elementos como nuevos modos de transporte, la arquitectura y el diseño de los espacios en destino.

El pasado 17 de enero, el foro #techYdestino, se centró en conocer al turista e intentó averiguar cómo conocer a los nuevos perfiles de clientes, saber quiénes son y qué quieren. En definitiva, conocer en detalle al público que ayudará a poner en valor los recursos existentes para diseñar este “sueño”.

En este primer día contamos con Javier Rovira, profesor de ESIC Business School, para hablar sobre lo que los consumidores quieren; Pedro Moneo, fundador y CEO de Opinno con su charla inspiracional “Lo que la tecnología aporta”; hablando sobre segmentación de datos, Clarisa Martínez, analytics solution manager de Altran moderó una mesa debate compuesta por Héctor Fernández Manchado,

director gerente de Turismo de Lanzarote y consejero delegado de SPEL, Antonio Jiménez, gerente del Consorcio Turismo de Sevilla y Leire Bilbao, directora gerente de la Fundación Visit Benidorm.

Contamos con Marco Isolani, business intelligence manager de Costa Cruceros, Carolina Beltrán, director of guest relations & airlines de Marriot Auditorium, José Francisco Rodríguez, presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, y José Luis Demas, director técnico de Madison Market Research para hablar sobre personalización y experiencia de cliente.

Además el concurso “ITH Smart Destinations Awards” la mano de ITH, SEGITTUR, AMT e Invat. tur, coincidiendo en su primera edición, premió a las mejores herramientas y soluciones tecnológicas que, en cinco categorías diferenciadas, ayudarán a afrontar los retos de la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI). Más de cincuenta candidaturas fueron presentadas en esta primera edición de los premios.

El premio en la categoría de “Interacción con el turista y ciudadano” se lo llevó Play & Go Experience. GarageScanner fue premiado en la categoría de “Sostenibilidad”, el premio “Promoción y Marketing” fue entregado a Mabrian Technologies, la solución Smart. Data Andalucía, fue premiada en la categoría de “Gobernanza y gestión pública”, y, el premio en la categoría de “Accesibilidad” fue entregado a Red Estable-Red Española de Turismo Accesible.

La experiencia en el destino turístico fue el hilo conductor del segundo día del foro. Cómo diseñar un producto ad-hoc que supere las expectativas del turista, basándose en nuevos ámbitos (como el transporte, la arquitectura o el diseño) que ayuden al reposicionamiento de los destinos y a la generación de nuevos productos turísticos a través de la co-creación como eje de innovación.

Este espacio ofreció un debate sobre las oportunidades de reposicionamiento de los destinos pioneros por medio de la diferenciación moderado por Juan Molas, presidente de ITH. En él, participaron los ocho alcaldes de los ayuntamientos que conforman la Alianza de Municipios Turísticos (AMT), que son Benidorm, San Bartolomé de Tirajana, Torremolinos, Calviá, Lloret de Mar, Salou, Arona y Adeje; donde expresaron su deseo de diferenciar su oferta, más allá del sol y playa, con proyectos en los que intervengan el deporte, la salud, la sostenibilidad o las nuevas tecnologías.

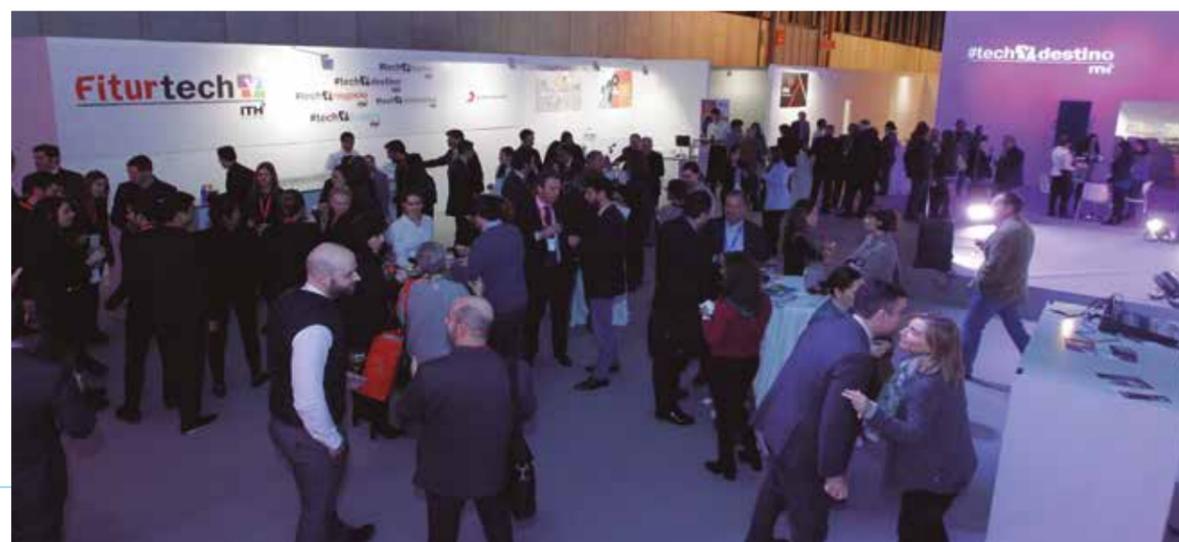
La Experiencia en el destino turístico fue el tema que se trató con Marcela Cabezas, Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo de Chile, Francisco José Morcillo, Director Gerente de MB3 Gestión y Begoña García, Coordinadora del proyecto de la Fundación Santa María la Real.

Además, se presentó el eBook sobre Inteligencia Artificial en turismo, con Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, Jesús Herrero, responsable Mer-

cado de Turismo División ICT de Tecnalía Innovation & Research; y Joan Borrás, Technology Area Manager del Parque Científico y Tecnológico de Turismo y Ocio de Cataluña (PCTT).

Cómo enamorar al turista y cómo llegar al viajero a través de innovadoras herramientas de marketing que mejoren la capacidad de segmentación, haciendo que el turista perciba un valor añadido en esa comunicación, fueron los temas que se abordaron durante la tercera jornada de FiturtechY.

María Méndez, Directora Gerente de Promotur Turismo de Canarias, explicó en el foro, en una entrevista dirigida por Javier Piedrahita, Director de Marketing Directo, cómo se fraguó la campaña de comunicación “47 islas”, que recibió el primer premio a la mejor campaña de comunicación de la Asociación Española de Anunciantes. Joantxo Llantada, de la Agencia Valenciana de turismo, profesor del IE Business School y experto en marketing, nos ofreció una charla inspiracional sobre cómo seducir al turista. Por su parte, Alex Villeyra, Head of Customer Success de Mabrian Technologies, explicó cómo los miles de datos sobre lo que dicen y hacen los viajeros hacen más efectivo el Marketing turístico.





JOSÉ GUILLERMO DÍAZ MONTAÑÉS NOMBRADO PRESIDENTE DE THINKTUR

José Guillermo Díaz Montañés sustituye en el cargo a Fernando Panizo

El nombramiento de José Guillermo Díaz Montañés se anunció durante la última Asamblea de la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur, que se celebró en diciembre de 2017, evento en el que Fernando Panizo, presidente saliente de la Plataforma, aprovechó para elogiar la cualificación y trayectoria de su sustituto en el cargo.

José Guillermo Díaz Montañés, CEO de Artiem Fresh People Hotels tomó el relevo a Fernando Panizo como presidente de la Plataforma, acto de traspaso que se materializó en las oficinas del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), entidad que gestiona Thinktur, contando con la presencia de Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT.

Fernando Panizo, presidente de la Plataforma durante los últimos cuatro años, aprovechó el marco de la Asamblea Anual, para despedirse, no sin antes agradecer el apoyo brindado en estos cuatro años por parte del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y, particularmente de Carmen Vela Olmo, Secretaria de Estado de I+D+i y Presidenta de la Agencia Estatal de Investigación; Marina Villegas Gracia, Directora de la Agencia Estatal de Investigación; y M^a Ángeles Ferre González, Jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos en la Agencia Estatal

de Investigación, por su especial consideración con Thinktur, así como a ITH y CEHAT, como soporte de la Plataforma. Asimismo, destacó los avances que se han hecho desde la Plataforma, logrando un mayor peso y posicionamiento en el sector turístico como herramienta de difusión de conocimiento e impulso de la innovación y sostenibilidad turística.

Panizo aprovechó además la ocasión para distinguir la dilatada experiencia y cualificación de José Guillermo Díaz Montañés, actual Presidente de Honor del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), y quien le sustituye en el cargo como presidente de Thinktur.

Por su parte, Díaz-Montañés, señaló durante la sesión de traspaso que espera en su etapa como presidente seguir consolidando la labor de Thinktur, por medio de diversas iniciativas como la participación en la elaboración de informes, la generación y fomento del I+D+i, el intercambio de conocimientos, así como la presencia de la Plataforma en eventos de interés para el sector turístico. Destacó, además, la importancia que tiene el reto de continuar creciendo en número de asociados de diferentes subsectores turísticos.

**FERNANDO PANIZO,
PRESIDENTE DE THINKTUR
DURANTE LOS ÚLTIMOS
CUATRO AÑOS, APROVECHÓ
LA ASAMBLEA ANUAL DE
LA PLATAFORMA PARA
DESTACAR LOS AVANCES
CONSEGUIDOS.**

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR, CASOS REALES DE APLICACIÓN

En el marco de FiturtechY, en el foro #techYdestino, Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de Thinktur y del Instituto Tecnológico Hotelero, presentó el ebook sobre “Inteligencia Artificial en turismo”.

El contenido de este documento sobre Inteligencia Artificial recoge un análisis de las principales iniciativas que, cada uno de los integrantes del Grupo de Centros Tecnológicos de Turismo que conforman la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur- y sus asociados, están llevando a cabo en diversos puntos del territorio nacional.

En la elaboración del documento participaron AndalucíaLab, FIT Canarias, Invattur, Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Instituto Tecnológico Hotelero – ITH, PCTT – Parque Científico Tecnológico Turístico de Ocio de Cataluña, Tecnalia, Turistec y Vicomtech.

La Plataforma Tecnológica del Turismo, Thinktur (www.thinktur.org), trata diariamente la innovación en materia turística, observando cómo las nuevas soluciones tecnológicas se aplican al sector, incrementando su productividad y competitividad, transformando su oferta y conectando a todos los usuarios del ámbito turístico.

Desde el año 2016, el grupo de trabajo de Centros Tecnológicos en Turismo decidió colaborar estrechamente aunando sinergias e iniciativas; por ello, elaboran de forma conjunta un ebook sobre temáticas concretas, desarrollan eventos y plantean proyectos coordinados.

En el 2018 el grupo de trabajo de Centros Tecnológicos en Turismo propuso como temática del ebook, la Inteligencia Artificial, innovación relevante con gran impacto y trayectoria en el sector. En este ebook se recogen las principales iniciativas que se estaban desarrollando por cada uno de los Centros o por alguno de sus asociados, de manera que sirva como marco de referencia para comenzar a incorporar dicha tecnología en la gestión empresarial y del destino.

Tras la presentación, hubo una mesa redonda con la Inteligencia Artificial en turismo como eje central, donde pasaron a exponer sus casos de éxito Jesús Herrero, Responsable Mercado Turismo – eServices Area – división ICT de Tecnalia, Joan Borràs, Technology Area Manager del Parque Científico y Tecnológico de Turismo y Ocio de Cataluña (PCTT) y Joantxo Llantada, de la Agencia Valenciana de Turismo, moderados por Álvaro Carrillo de Albornoz.



LA SEGURIDAD DIGITAL EN EL FOCO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS, APOYADAS POR ITH

Más de 100 hoteleros participaron en el II Ciclo de Jornadas ITH de Seguridad Digital en Hoteles que recorrieron diferentes puntos de España: Palma de Mallorca, en el mes de abril; Bilbao, en el mes de mayo; Zaragoza, en el mes de junio; y finalizaron en octubre en Valencia.

Estas jornadas contaron con ponentes expertos de empresas como Nethits Telecom Group, HP Inc., Jung Ibérica, Serban Biometrics, Opencloud Factory y Sipay, con el objetivo de abordar el reto que la seguridad digital representa para los hoteles en áreas como infraestructuras y sistemas, dispositivos, domótica e IoT, transacciones, y gestión de datos.

El sector turístico se ha convertido en el tercer objetivo de la ciberdelincuencia, no solamente por la cantidad y tipología de datos que maneja, sino además por la amplitud de interconexiones con sistemas terceros (pasarelas de pago, gestores de reservas...) que abren posibles puertas de entrada, diversificando además las áreas de negocio que se pueden ver afectadas por una incidencia de seguridad, que posteriormente, podría llegar a expandirse y afectar a todo el establecimiento.

La ciberdelincuencia representa una gran amenaza para las empresas, con independencia del sector al que éstas pertenezcan. En este sentido, el ITH coherente con su misión de estimular la digitalización del sector hotelero, asume una labor de sensibilización, con la finalidad de despertar conciencia sobre la necesidad de adoptar medidas que garanticen la seguridad en el entorno digital y tecnológico en el que estamos sumidos. Siempre con una perspectiva práctica y sencilla, que sirva para sensibilizar y capacitar a todo el personal.

Este II Ciclo de Jornadas ITH de Seguridad Digital aportó a los hoteleros una visión integral sobre los probables riesgos actuales y las medidas preventivas que convendrían considerar imple-



mentar en la gestión diaria de sus negocios, para poner las barreras necesarias a una situación que se agrava con el paso de los años. Así lo ponen de manifiesto las cifras registradas de forma anual por el Instituto Nacional de Ciberseguridad del Ministerio del Interior (INCIBE), según las que la evolución de los incidentes en infraestructuras no críticas ha pasado de 18.000 en el año 2014 hasta los 120.000 del año 2017.

En el marco de estas jornadas, Patricia Miralles, responsable del área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero, hizo hincapié en la necesidad de salvaguardar las redes y comunicaciones, los dispositivos, los sistemas domóticos y los datos y medios de pago, “ya que las amenazas y ciberataques del “lado oscuro” son una realidad para el sector turístico”, y señalaba que: “el avance hacia la transformación digital que supone la incorporación de la tecnología al negocio debe ir acompañada de una inversión en seguridad. Siempre, sin perder de vista, la concienciación y la formación de todas las áreas y empleados de la empresa, para que se prevenga y pongan todas las medidas posibles para dificultar los ataques, sabiendo que la seguridad total no existe”.

En este sentido, desde ITH creemos que la formación es clave en la prevención del ciberdelito, y por ello, presentamos un estudio realizado con la colaboración de ESERP Business School, Data Seekers y Cuadernos de Seguridad sobre las brechas de seguridad en los equipos informáticos de las empresas y el comportamiento inconsciente del empleado.

En la actualidad la ciberdelincuencia es un grave problema de seguridad a nivel internacional.



La falta de información, la baja percepción de riesgo por parte de las empresas, organizaciones y usuarios, unidas al hecho de que la comisión del delito vaya, en muchas ocasiones, un paso por delante de los avances realizados en materia de prevención, convierten los ciberataques en una amenaza constante en un entorno cada vez más tecnológico.

Las actuaciones en materia de ciberdelincuencia no deben orientarse únicamente a proteger la tecnología, ya que el problema muchas veces se encuentra en el comportamiento no adecuado de los empleados de forma involuntaria, por lo que es fundamental preparar a las personas. A pesar de que el empleado esté sensibilizado con el problema, puede tener actos no deliberados que abran brechas de seguridad.

Pudimos confirmar que los empleados de las empresas en el municipio de Madrid están preocupados por la ciberseguridad de sus organizaciones, pero que, a pesar de esto, se siguen detectando comportamientos que abren brechas de seguridad en los equipos informáticos.

También se ha podido ver que el grupo de edad comprendido entre los 18 y 25 años es el que abre con más frecuencia estas brechas, ya que es el grupo que más consulta las redes sociales, difunde habitualmente información sobre la compañía, consulta contenidos de carácter personal y comparte claves de sus dispositivos de la empresa con los dispositivos personales. Hay que resaltar que a medida que avanza la edad disminuyen las brechas de seguridad.

Como consecuencia de los resultados, y pese a la preocupación que existe con respecto al ciberdelito, todavía son muchos los trabajadores que de forma inconsciente tienen comportamientos que ponen en riesgo la seguridad de su empresa. Por todo esto, adquiere relevancia la necesidad de formar a los trabajadores, para que sean conscientes de las amenazas que se derivan de determinadas conductas y el peligro que supone para las organizaciones.



EL TURISMO EXPONE SUS PRINCIPALES PROYECTOS Y DEBATEN SOBRE DIGITALIZACIÓN EN FORO TRANSIFIERE

La Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur – ha participado en las siete ediciones históricas del Foro Transfiere, que en 2018 registró la cifra récord de 5.500 encuentros de trabajo.

4.500 visitas, 1.700 entidades representadas y 5.500 encuentros de trabajo son las cifras alcanzadas en la séptima edición de Transfiere.

Thinktur ha participado con dos intervenciones sobre transformación digital y territorios inteligentes.

La Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur – presente en las siete ediciones históricas de Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, participó en esta última edición con dos intervenciones programadas sobre transformación digital y territorios inteligentes.

Esta séptima edición de Transfiere concluyó consolidando el espacio como punto de encuentro entre oferta y demanda de innovación en los sectores estratégicos de la economía con más de 4.500 visitas y 1.700 entidades públicas y privadas representadas, así como alrededor de 5.500 encuentros de trabajo en una jornada y media de trabajo. Cifras que vienen a confirmar el papel clave de este evento, celebrado en Málaga el 14 y 15 de febrero del 2018, como herramienta fundamental del sistema de I+D+i español para propiciar la transferencia de conocimiento entre investigación y empresa.

Thinktur fue una de las entidades participantes en el foro, en el que se encontraban representados los sectores estratégicos de la economía española y aquellos con más potencial de internacionalización, caso del aeronáutico y aeroespacial; agroalimentario, energía, industria, infraestructura y transportes, medio ambiente, plataformas tecnológicas españolas, sanidad y tecnologías de la información y la comunicación.



Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de Thinktur y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), trató, junto con Javier Herrero, Smart Health TV Solutions – Plataforma EVIA, y Joseba Bilbatua, coordinador en la Corporación Mondragón – Plataforma Manuket, el proceso actual de Transformación Digital, en una mesa moderada por Pablo Coca, Miembro del Comité Gestor de CTIC - PLANETIC.

Según destacó Carrillo de Albornoz, “la transformación” está por encima en importancia frente “lo digital”. Es necesario dirigirnos hacia dónde se encuentran el mercado y el cliente, y para ello no podemos perder de vista los nuevos modelos de negocio que están surgiendo de forma paralela al desarrollo del IoT (Internet of Things), y la generación y uso de datos, y que a su vez están atrapando a muchos negocios.

Asimismo, el director de la Plataforma Tecnológica del Turismo, quiso poner encima de la mesa el concepto “Servicios 4.0”, considerando la relevancia del turismo en nuestro país, este concepto nos vendría a distinguir de aquellos países que emplean el término “Industria 4.0”, poniendo en valor un aspecto diferenciador para el tejido empresarial español.

Por su parte, Patricia Miralles, Coordinadora Técnica de Thinktur, fue la encargada de moderar una mesa dedicada al concepto Territorios Inteligentes (Smart Territories), en la que aspectos como la creciente urbanización de la población, el reto de la gestión de transporte y servicios públicos en los entornos urbanos, así como la problemática relativa a incrementar la eficiencia energética y controlar los niveles de emisiones, centraron el debate.

Patricia Miralles participó además en más de una veintena de Mesas B2B, en las que se sentó frente a diversos representantes de grupos de inversión, proveedores tecnológicos, y otras plataformas tecnológicas.

CONSULTORÍA PARA LA MEJORA DE LA METODOLOGÍA DE DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO Y CAPACITACIÓN EN CHILE

CETUR - UNAB e ITH impulsan la digitalización del sector turístico chileno, donde además ITH participó en el seminario de Chile sobre transformación digital en el turismo.

El acuerdo firmado entre CETUR – UNAB e ITH contempla una labor de asesoramiento sobre el modelo de intervención en las empresas turísticas chilenas, colaboración en la Feria de Tecnologías para el turismo y restauración, Tecnoturismo, y la transferencia de tecnología.

En mayo de 2018 se celebró en Santiago de Chile el seminario “Cómo Impulsar la Transformación Digital en las Empresas de Turismo”, organizado por el Centro Tecnológico del Turismo CETUR de la Universidad Andrés Bello de Chile, entidad con la que el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) firmó un acuerdo de colaboración.

El seminario dio cita a numerosas asociaciones sectoriales y expertos internacionales en tecnología, convirtiéndose así en el escenario perfecto para el análisis de los desafíos tecnológicos que el sector turístico chileno afronta en la actualidad. Entre las temáticas abordadas, centraron la atención las oportunidades de mejora de la competitividad y productividad mediante la incorporación de tecnología en las pymes, así como la capacitación del capital humano y la importancia de potenciar una oferta adecuada para un turista digitalizado, entre otras.

Patricia Miralles, responsable del Área de Innovación de ITH, participó en el evento abordando, como ponente, la nueva realidad turística y los avances tecnológicos que marcarán el futuro próximo en España e intervinó, además, en una mesa redonda dedicada a analizar los desafíos tecnológicos que el Big Data representa para el sector turístico.

A lo largo de la semana, la responsable del Área de Innovación de ITH, visitó a una serie de empresas turísticas locales que están participando en el proceso de diagnóstico sectorial que engloba el programa de asesoramiento a las pymes turísticas chilenas. El proyecto incluye un análisis del nivel de digitalización, capacitaciones y asistencia técnica a las empresas, con el objetivo de que éstas logren implementar soluciones tecnológicas que permitan reducir la brecha digital y de sustentabilidad, aumentando su competitividad.

En base a este acuerdo de colaboración con CETUR – UNAB, Miralles acudió también a una serie de reuniones con responsables de CORFO, con el objetivo de dimensionar el alcance, impacto y puesta en marcha del Programa Estratégico Nacional de Transforma Turismo, así como de la propia alianza público-privado que se ha establecido, en base a una visión compartida de futuro, y el desarrollo de hojas de ruta que permitan eliminar barreras, diversificar la oferta y generar valor añadido. Entre las áreas de acción se incluye, asimismo, el Programa Estratégico de Enoturismo, focalizado en potenciar este segmento dotándolo de herramientas y tecnologías para mejorar su productividad.

El Centro Tecnológico del Turismo CETUR - UNAB es uno de los 13 Centros de Extensionismo Tecnológico (CET), co-financiados por CORFO (Corporación de Fomento de la Producción de Chile), y es por tanto, el centro dedicado a promover la incorporación de tecnología en las pymes turísticas de la zona centro-norte de Chile.





II CONGRESO MUNDIAL DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

El II Congreso Mundial de la OMT sobre Destinos Turísticos Inteligentes, que estuvo promovido por la Organización Mundial del Turismo junto al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y el Gobierno del Principado de Asturias, sirvió de foro para debatir en torno a futuros modelos turísticos basados en la Innovación y la Tecnología, que permitan una Accesibilidad y el Desarrollo Sostenible de la actividad turística y de los territorios en el siglo XXI.

Se abordaron cuestiones sobre la gestión de destinos turísticos basada en datos, nuevas soluciones tecnológicas para medir los objetivos del turismo sostenible, la vinculación de la economía circular y el turismo y la importancia de la accesibilidad en los destinos turísticos inteligentes.

Este Congreso reconoció el papel protagonista de los emprendedores y startups como generadores de innovación turística. Por ello, durante el Congreso se reservó un espacio específico para que tanto emprendedores como empresas pudieran presentar sus productos y servicios más disruptivos.

El Director General del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Álvaro Carrillo de Albornoz, formó parte del Comité de Expertos junto con Carlos Romero, Director de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística en la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR); Juan Manuel Revuelta, director de Finnovaregio (Bélgica); David Giner, Responsable Técnico Destinos Turísticos Inteligentes del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT.TUR) y Javier González-Soria, VP Advisory Board, Top Seeds Lab.

Los seleccionados realizaron una presentación ante un público formado por gestores de destino, corporaciones turísticas, grandes empresas de tecnología, inversores y, en general, las empresas más punteras en transformación digital.



NACE UN NUEVO SEGMENTO DE GRAN VALOR PARA EL TURISMO EN ESPAÑA: EL DENOMINADO "COSMOPOLITA"

El mercado cosmopolita mueve 32 millones de personas, cerca de 25 millones en Europa y otros 7 millones de EEUU y Canadá. Es por esto por lo que Turespaña celebró las "Jornadas de Turismo Cosmopolita: nuevas oportunidades de negocio" en Madrid, Valencia y Sevilla, para dar a conocer el perfil y las características particulares de este segmento.

El denominado turismo cosmopolita, se convirtió en el principal objetivo de la estrategia de Turespaña por su gran rentabilidad, ya que genera 75 millones de viajes en Europa, caracterizado por ser un perfil que marca tendencia para el resto de los consumidores, con un poder adquisitivo medio-alto o alto que presenta un gasto medio elevado y suele realizar varios viajes al año, sobre todo a destinos urbanos. Además, muestra un gran potencial de crecimiento en España, ya que sólo recibimos el 10% de los 75 millones de viajes que se registran en Europa en esa modalidad.

La primera de las jornadas se celebró en Madrid y estuvo inaugurada por la que en el momento fue Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asían junto con Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH y Gabriel García, presidente de la AEHM.

Valencia fue el lugar elegido para realizar la segunda de las jornadas, que fue inaugurada por la directora general de Turismo, Raquel Huete, quien destacó que "el turismo necesita innovación y nuevos segmentos". Esta jornada contó también con el director general de Turespaña, Manuel Butler, quien resaltaba que este organismo lleva años investigando para poner las "luces largas" en materia de turismo y prepararse para "el primer cambio de ciclo de onda larga" que se está produciendo, impulsado por las nuevas tecnologías". Se trata de prepararse para los cambios para "no perder el tren", según

apuntó. El secretario autonómico de Turismo, Francesc Colomer, durante la clausura de la jornada, destacó el perfil del turista cosmopolita con "un componente ético abierto y tolerante" y subrayó que este segmento ayudará a "desestacionalizar el turismo" más allá del "sol y playa" y a "rentabilizar" los negocios del sector. Colomer, abogó por "trabajar nuevos productos para poder llegar al corazón del turista".

Las jornadas pusieron el broche final con la celebrada en el mes de junio de Sevilla donde contó con reconocidos profesionales del sector a nivel nacional e internacional. La inauguración corrió a cargo de Francisco Javier Fernández, Consejero de Turismo y Deporte; Arturo Ortiz, Consejero de Turismo en la OET de Berlín, que dio una ponencia sobre este nuevo perfil de demanda como es el turismo cosmopolita y la especial incidencia que tiene en el mercado alemán; y Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH, que explicó por qué la innovación es un elemento clave en el actual sector turístico. La clausura estuvo a cargo de Susana Ibáñez, Secretaria General para el Turismo.

Las jornadas, dirigidas a repasar las particularidades y el perfil de este segmento de mercado, profundizando en las nuevas tendencias, exigencias y oportunidades, que representa para el turismo de nuestro país, tenía como finalidad última favorecer el desarrollo de las empresas del sector, adecuando la oferta a los nuevos segmentos de la demanda.

LA REVOLUCIÓN DIGITAL DEL TURISMO LLEGA A CHILE: TECNOTURISMO2018

Es la primera y única Feria de Tecnología Internacional para el Turismo Hotelaría y Gastronomía, realizada en Chile, organizada por el Centro Tecnológico del Turismo de la Universidad Andrés Bello, CETUR - UNAB, y apoyada por la Subsecretaría de Turismo de Chile, que se celebró los días 6 y 7 de septiembre.

Esta Feria, que tuvo lugar en el Centro Cultural GAM de Santiago, se enmarca en el programa de Transforma Turismo, que pretende la digitalización de las pymes turísticas chilenas, a través del diagnóstico, la sensibilización y la adquisición de tecnología para su implementación.

Exposición de tecnologías, como realidad virtual o big data, destinos inteligentes, asistentes virtuales, robots sociales y el internet de las cosas aplicado al turismo, reputación online, un seminario sobre la revolución productiva en la gastronomía, además de diversas charlas y workshops, son algunas de las actividades que se pudieron encontrar en TECNOTURISMO 2018.

España fue el país invitado y contó con una zona exclusiva para empresas tecnológicas y de consultoría, interesadas en abrir negocio en el sector turístico en Chile. España es el segundo país del mundo en visitas turísticas y que cuenta con uno de los ecosistemas más avanzados de innovación y de servicios para empresas turísticas del mundo.

El perfil de las empresas expositoras que allí se encontraron fueron proveedores de tecnología para el turismo y consultoría especializada en el negocio hotelero: TICs para comercialización y ventas, TICs para la gestión y operaciones, soluciones de eficiencia energética, soluciones de ahorro de agua, tecnologías para la experiencia del cliente, inversiones en la gestión de activos y operadores de negocio hotelero.



Las empresas españolas que participaron en esta Feria contaron con servicios como: espacio en la feria para contar con su propio stand, demostraciones prácticas de su tecnología y producto en el escenario central, agenda de reuniones personalizada con las entidades de interés y visibilidad en los medios de comunicación nacionales y locales.

Gracias al acuerdo marco de colaboración entre CETUR - UNAB y el ITH, las empresas españolas interesadas en estar presentes en la Feria pudieron acceder a estos servicios de forma gratuita.

Entre las charlas destacaron “Transformación Digital en la hotelería y el efecto Airbnb en Europa” que realizó Patricia Miralles, responsable de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la “La revolución del delivery en el mundo, casos de éxito en Latam y Chile” a cargo de Juan Martín, de PedidosYa en Chile, y el lanzamiento del informe sobre destinos inteligentes “Monitor de Reputación online de destinos urbanos de Latinoamérica 2018”, por Rafael González, de Viviential Value de España.

El turismo adquiere cada vez más relevancia mundial. En Chile ya se consolida como la cuarta industria exportadora que más ingresos de divisas aporta, y también una de las que genera más empleos.

TECNOTURISMO cuenta con el apoyo del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Fomento San Sebastián de España, Transforma Turismo y Start Up Chile, y el auspicio de Enel-X, Intertrade Chile, Mimet y Climo.



EL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO ASESOR DEL SECTOR HOTELERO DE ARGENTINA

El Instituto Tecnológico Hotelero se reunió con la Asociación Hotelera Argentina y con el Ministro de Turismo de la nación de la República Argentina, Gustavo Santos, el pasado mes de agosto.

Del pasado miércoles, 29 agosto al viernes, 31 agosto de 2018 se reunió la Asociación Hotelera Argentina (FEHGRA) con el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas, el director del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Alvaro Carrillo de Albornoz y Patricia Miralles, Responsable del área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en el marco de Hotelga.

Hotelga, Feria Internacional de Equipamiento, Productos y Servicios para la Gastronomía y Hotelería, es una de las ferias más importantes para los propietarios y administradores de restaurantes y hoteles. Esta exposición constituye un gran incentivo para participar y tiene una creciente importancia internacional de hoteles y restaurantes del sector. En las numerosas conferencias y seminarios con los que contó Hotelga, se discutieron los temas más candentes para el futuro de la industria que tuvo lugar en Buenos Aires, y donde participaron en el auditorio Gran Foro del Conocimiento, Juan Molas, Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), realizando la apertura, Álvaro Carrillo de Albornoz, Director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), como ponente del tema “Sostenibilidad en Hoteles”, y Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), ponente

del tema “Vacaciones Digitales”.

Gustavo Santos, Ministro de Turismo de la nación de la República Argentina afirmaba que: “Es una oportunidad aprovechar la experiencia de un país líder en turismo como España para mejorar el posicionamiento de Argentina gracias a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) en una feria como Hotelga”.

Por su parte, Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) declaraba que: “Compartir proyectos y experiencias entre asociaciones hoteleras como CEHAT, ITH y FEHGRA nos permite a todos los hoteleros ser más competitivos. La coyuntura es muy distinta pero los clientes son parecidos y la tecnología es la misma para todos.”

Hotelga 2018, el encuentro gastronómico y hotelero más importante de la región, concluyó con óptimos resultados con una gran cantidad de visitantes que pudieron disfrutar de las exposiciones, los ponentes y los stands en La Rural Predio Ferial de Buenos Aires. En el cierre, se contó con la presencia de figuras destacadas de la gastronomía, y se llevó a cabo la exposición de la reconocida chef española Elena Arzak.



Innovación

'SMART TOURISM' CONVIRTIÓ A CARTAGENA EN LA CAPITAL DEL TURISMO INTELIGENTE 4.0

El pasado 25 de octubre de 2018 en la Explanada Puerto de Cartagena tuvo lugar el evento Smart Tourism, que puso al alcance de empresas y asociaciones del sector turístico local las herramientas tecnológicas desarrolladas por las empresas de la Región de Murcia, con aplicación al sector turístico.

En este encuentro, celebrado en el Puerto de Cartagena, se abordaron temas como la puesta en valor de las TICs en el sector turístico, la creación de Destinos Turísticos Inteligentes, la transformación digital y el perfil del turista digital.

La consejera de Transparencia, Participación y Portavoz de la Región de Murcia, Noelia Arroyo, y el presidente de la Autoridad Portuaria de Cartagena, Joaquín Segado, fueron los encargados de inaugurar el Foro Smart Tourism.

Les siguió el director de Relaciones Institucionales y Tecnología de la sociedad española dedicada a la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas (Segittur), Víctor Badorrey, quien centró su ponencia en los Destinos Turísticos Inteligentes. El director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Álvaro Carrillo de Albornoz, puso el foco de su discurso en la Transformación digital: tecnología, innovación y personas. En el foro también participó la CEO y co-founder de la empresa 'Inteligencia Turística', Celia Romero, que explicó lo que espera el turista digital de un Destino Turístico. Por otra parte, los representantes de las empresas innovadoras 'Neuromobile', 'Visuartech' y 'Lock Up' intervinieron en una mesa redonda, moderada por Patricia Miralles, responsable de Innovación de ITH en la que debatieron sobre cómo acercar las TICs al sector turístico.

Aprovechando el desembarco de 3.500 pasajeros que tuvo lugar en Cartagena, coincidiendo con la celebración del evento, se realizaron demostraciones prácticas que se dedicaron también a turistas y cruceristas, donde los asistentes pudieron interactuar con empresas desarrolladoras de tecnología.

Se acentuó durante el evento el hecho de que España se ha posicionado como una potencia internacional en la implantación de Destinos Turísticos Inteligentes, y cómo la innovación es el instrumento que posibilita la personalización de productos y servicios acercándolos a los clientes.

La Región de Murcia apuesta por la digitalización del turismo. Para impulsar la competitividad en el sector turístico y optimizar los canales de venta, así como para establecer la Inteligencia Big Data en el sector del turismo, perfeccionando la interacción con el visitante y la accesibilidad y, en definitiva, pudiendo confrontar de esta forma, el modelo turístico existente, el Gobierno de la Región de Murcia considera la digitalización como una premisa fundamental.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN TURISMO: TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PERSONAS

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), participó, el pasado mes de noviembre, en un Ciclo Directivo celebrado en el campus de Madrid de Ostelea.

Álvaro Carrillo de Albornoz daba comienzo al Ciclo Directivo en el campus de Madrid de Ostelea presentando al Instituto Tecnológico Hotelero: “En ITH promovemos la difusión de la tecnología y pretendemos trasladar lo que está pasando en el mercado a los hoteles independientes y pequeñas cadenas; para conseguir que las conozcan y sepan si las pueden aplicar a su modelo de negocio o no” declaraba.

La conferencia que impartió Álvaro Carrillo de Albornoz se centraba en la Transformación digital en turismo: tecnología, innovación y personas. En la charla, analizó algunas de las innovaciones más relevantes del sector turístico y afirmaba que “lo importante es que la innovación vaya al mercado y el cliente la compre”. También explicaba que la investigación es un centro de inversión: “tú inviertes dinero para conseguir ideas para crear nuevos productos”.

Innovar es una estrategia muy disruptiva con la que “desarrollamos algo que todavía no ha hecho nadie y puede sorprender incluso a los inversores a los que presentamos el proyecto”, afirmaba.

El director general de ITH ponía como ejemplos de innovación en España a algunos establecimientos hoteleros como Asia Gardens en Benidorm, el hotel del juguete en Ibi, los hoteles Casual de Madrid y Sevilla o el hotel discoteca Ushuaia en Ibiza. Todos ellos se basan en la diferenciación con el producto y la marca “para proponer experiencias novedosas para el cliente”.

El Ciclo Directivo de Ostelea concluyó con una reflexión sobre los nuevos desarrollos como el 5.0, el Internet de las cosas y cómo va a influir en pocos años en el mercado: “La tecnología cambia la manera en la que hacemos las cosas”. Para finalizar, Álvaro Carrillo de Albornoz advertía que existe una gran dificultad a la hora de trasladar modelos que funcionan porque “el uso que le damos a la tecnología en el ámbito privado puede ser distinto al que le damos en el ámbito público”.

“LA TECNOLOGÍA CAMBIA LA MANERA EN LA QUE HACEMOS LAS COSAS”



III CONGRESO INTERNACIONAL FUERTEVENTURA TECNOLOGÍA Y TURISMO 4.0



Esta tercera edición nació con el compromiso de seguir convirtiendo a Fuerteventura en un referente de la innovación y las tecnologías aplicadas al sector turístico.

El Congreso se celebró los días 15 y 16 de noviembre en el palacio de Formación y Congresos de Fuerteventura. La ciberseguridad y la protección de datos en el sector turístico, qué es el Blockchain y su relación con el turismo y la realidad aumentada como una nueva experiencia para el viajero, fueron algunos de los temas que se abordaron en la tercera edición del Congreso Fuerteventura 4.0 Turismo y Tecnología.

El presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas, fue el encargado de la ponencia inaugural bajo el lema "Hacia un turismo sostenible". Juan Molas, puso de manifiesto, durante su intervención, la necesidad de seguir impulsando "estudios oficiales y más datos" para marcar la estrategia a seguir en el objetivo de conducir la actividad turística hacia parámetros de sostenibilidad.

En este contexto, el presidente de ITH, explicó la necesidad de impulsar la máxima implicación de todos los sectores, lograr una mayor claridad para el término sostenibilidad y apostar por un sistema de evaluación global "porque hay demasiados certificados".

Molas puso de ejemplo el modelo ITH de sostenibilidad por ser "sencillo, comprensible y abarca las principales áreas relativas a la sostenibilidad".

Tras recordar que 2017 fue el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, rememoró la cita pronunciada por quien fuera secretario general de la ONU, Ban Ki Moon, quien destacó que el turismo "se ha convertido en una poderosa fuerza transformadora que tiene influencia decisiva en la vida de millones de personas".

La ciberseguridad, la realidad aumentada y el Blockchain, fueron los ejes de la tercera edición del evento.

El programa incluía ponentes de organismos y empresas destacadas en el mundo del turismo, la innovación y las tecnologías, que abordaron cómo implementar las tecnologías en el sector turístico y los retos a los que afrontan. Entre los ponentes se encontraba el magistrado de La Coruña, José Antonio Vázquez Taín, el CEO & Creative y director de Virtual Voyagers, Edgar Martín Blas, el catedrático e investigador del Grupo SICUMA, Carlos Rossi Jiménez, o la directora gerente de Promotur Turismo, María Méndez, entre otros.



HORIZONTES TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA, MAYOR CALIDAD EXPERIENCIAL

Territorios inteligentes, servicios diferenciales y competitivos capaces de propiciar un desarrollo sostenible, accesible y con incidencia en la mejora de la experiencia del visitante y la calidad de vida del residente. Con el objetivo de debatir sobre estos asuntos APD, con el apoyo de Unicaja Banco y la colaboración de IMF Business School, organizó el pasado mes de diciembre en Málaga la jornada Perspectivas del Turismo Andaluz para el 2019.

Tras el período expansivo de los últimos años, la actividad turística en Andalucía muestra una tendencia hacia la estabilización en un escenario con nuevos retos y oportunidades de futuro. Se abren nuevos horizontes turísticos que exigirán un mayor foco en el producto, para captar turismo de más valor.

Este encuentro celebraba su cuarta edición consecutiva y centró el debate en temas de gran actualidad como el turismo de calidad, el impacto de las tecnologías en el sector, la irrupción de nuevos modelos de negocio, además de analizar la temporada turística en Andalucía y poner sobre la mesa las perspectivas del sector para el próximo año.

La bienvenida estuvo a cargo de Miguel Sánchez, consejero de APD, presidente de MS Hoteles y presidente del Consejo Turismo CEA; Belén Jurado, Directora General ESESA IMF; y, José Manuel Alba, Director Territorial Málaga UNICAJA BANCO.

El primer panel "Perspectivas del sector turístico andaluz para el 2019" estuvo compuesta por María del Mar Martín Rojo, teniente Alcalde Delegada de Turismo y Promoción y Área de Econ. Productiva del ayuntamiento de Málaga; Miguel Sánchez, presidente de MS Hoteles y Presidente Consejo Turismo CEA; Arturo Bernal, Director General, Turismo Costa del Sol; y Luis Callejón, presidente de AEHCOS.

El segundo panel, denominado "Destinos singulares, gastronomía, sostenibilidad, turismo inteligente" estuvo moderada por Manuel Otero, presidente de FAHAT y compuesta por varios expertos en la materia, como son Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH; Carlos Díez De la Lastra, Director General de Les Roches Marbella; Jorge Manzur, Director General de Puente Romano Beach & SPA Resort Marbella; y David Vicent, Consultor Asociado de IMF Business School que dieron pie a un coloquio con el que concluyó la sesión.



EXPERIENCIAS Y EMOCIONES EN LA V EDICIÓN DE THINKTUR TECHNOLOGY TRANSFER

Thinktur Technology Transfer, celebrado el pasado miércoles 12 de diciembre, en el marco de la asamblea anual de la plataforma congregó, por quinto año consecutivo, a gran cantidad de empresas, proveedores del sector turístico y entidades de investigación interesados en fomentar la competitividad en el sector turístico mediante la difusión e implantación de la tecnología, innovación y sostenibilidad.

La jornada tuvo lugar en el Hotel NYX Madrid y abordó diferentes temáticas de importancia para el sector, como el desarrollo del concepto experiencial en las empresas a través de la tecnología, la presentación de nuevas tecnologías, la tecnología como medio para crear sensaciones o las formas de financiar la innovación.

Los encargados de dar la bienvenida fueron M^a Carmen Vicente Vicente, Jefa de Área, Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades y José Guillermo Díaz Montañés, presidente de Thinktur.

M^a Carmen Vicente Vicente, inauguró la Asamblea promoviendo el apoyo desde el sector público a la innovación en el sector del turismo.

Díaz Montañés, durante la bienvenida inaugural habló del “cambio estructural por el que estamos atravesando”, que calificaría de “apasionante e inquietante”. “Un cambio exponencial con un impacto transversal y múltiple, y, por lo tanto, la necesidad de crear un valor diferencial”, subrayando que “la plataforma es una oportunidad que puede ayudar a facilitar planes de I+D y donde compartir información”.

A continuación, Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de Thinktur e ITH, mostró el presente y el futuro de la plataforma, y los beneficios de formar parte de Thinktur, como la oportunidad de intercambiar información y conocimientos sobre la aplicación de la tecnología e innovación al sector turístico, encontrar oportunidades de desarrollo, contribuir al crecimiento sostenible y a la internacionalización del sector turístico español.

Carrillo de Albornoz, destacó que “en el sector turístico hay que ir haciendo brecha porque somos líderes a nivel mundial, el mundo nos mira para inspirarse”.

Esta jornada contó con una mesa redonda, moderada por Juan Daniel Núñez, Editor de Smart Travel News, en la que se trató el desarrollo del concepto experiencial. En ella, Rafael Fernández-Álava, Marketing and Communications director de Costa Cruceros, afirmó que “la experiencia es crítica; hay que tener la capacidad de sorprender al consumidor, estando en una experiencia más digital y más satisfactoria”.

Amaia Arteta, Communications director de Destinia, afirmaba que “innovar es abrir los ojos y ver lo que pasa a tu alrededor para saber hacia dónde ir”.

Por su parte, Vanessa Garrido, directora general de Hotel NYX Madrid, nos contaba “cómo el hotel está orientado a todo lo que sucede en Madrid,” intentando trasladar todo lo que pasa en la ciudad al hotel; hay que ser creativos y superar las expectativas del cliente”.

Posteriormente, se pudieron ver las apuestas en turismo de Thinktur con la presentación de las tecnologías expuestas en un showroom de tendencias de Zennio, Alisys, Noray y HP Inc.

La segunda mesa redonda fue moderada por Carlos Domínguez, responsable NTIC's y Operaciones Hoteleras de ITH, y compuesta por Julio Giménez, director general de Zennio; Miguel Arjona, director de I+D de Altran; Javier Martín, International Business Development director de Alisys; y José Antonio García, Iberia Retail & Mobility Business Development Manager de HP Inc. En ella, se puso de manifiesto la importancia de la tecnología como vehículo para reinventar la forma de ofrecer nuevos productos y servicios en turismo.

Rodrigo Sanz Martín, Business Development & senior Project Manager de EU Projects Euro-Funding mostró las diferentes opciones de financiación nacional y europea de las que disponen.

Por último Marta Rapsall, Asesora Ejecutiva del Foro Transfiere, fue la encargada de poner el punto final a la jornada con la presentación de las novedades del Foro Transfiere 2019.



MÁSTER EN INNOVACIÓN Y MARKETING TURÍSTICO DIGITAL DE ITH E IMF

El Máster en Innovación y Marketing Turístico Digital de ITH e IMF pretende tratar el nuevo perfil de turista, fuertemente ligado al desarrollo de las nuevas tecnologías y al acceso a la información que estas proporcionan, así como la realización de una formación específica que impulse las habilidades digitales de los profesionales del sector.

La forma en la que disfrutamos de nuestro tiempo de ocio se ha visto modificada por la incorporación de la tecnología a nuestras vidas. Una mayor conectividad, exigencia e independencia por parte del nuevo perfil del turista hace que éste pida una consecuente adaptación entre la oferta y la ya imparable transformación digital de las empresas del sector turístico.

Incorporar personal cualificado que cuente con habilidades digitales, tanto en puestos directivos como ejecutivos, es necesario para poder llevar a cabo todos estos cambios con éxito. Por ello, para acceder al mercado laboral en el sector turístico a lo largo de los próximos años es y seguirá siendo clave la formación específica. Es esencial que los profesionales del sector conozcan en profundidad la multitud de canales, medios, plataformas y herramientas de las que disponen para diseñar un plan de comunicación y promoción. Aspectos como el marketing de contenidos, el posicionamiento orgánico natural (SEO), la relevancia de las redes sociales, el marketing mobile o las peculiaridades asociadas a los medios publicitarios digitales, son puntos clave a la hora de comprender el nuevo entorno digital a través del que debemos comunicarnos con el turista.



El Máster en Innovación y Marketing Turístico Digital diseñado por IMF Business School y el Instituto Tecnológico Hotelero viene a incidir en estos aspectos. La formación que ambas entidades lanzaron con éxito en el año 2017 estableció unos contenidos desarrollados con el objetivo de atender unas necesidades de formación muy especializada en materia de adaptación del producto, comercialización y distribución, así como planificación de la comunicación y difusión de este.

Plantear una estrategia de comercialización 360º que contemple y distinga las necesidades y diferencias en el comportamiento de los clientes en el entorno on y off-line y conseguir que la aplicación de herramientas de inteligencia turística ejerza como fuente de información de análisis de datos será fundamental. Todas estas temáticas se tratan en diversos módulos del itinerario planteado.

En definitiva, la incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación ha hecho que cambien las reglas del juego. Para seguir siendo competitivos como profesionales en el entorno laboral y como empresas en el entorno económico global es necesario conocer todas las herramientas en profundidad.

ITH INTRODUCE EL CONCEPTO SERVICIOS 4.0 PARA IMPULSAR LA DIGITALIZACIÓN

La introducción de la tecnología digital en las empresas del sector terciario permite la mejora de las experiencias del cliente, la creación de servicios y la optimización de operaciones, conectando a todos los actores de la cadena de valor y favoreciendo la generación de una experiencia completa.

El Hotel Índigo Gran Vía de Madrid fue testigo de la presentación del diagnóstico sectorial sobre la digitalización del sector hotelero realizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Optitur e Innova Management con el apoyo del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. Un diagnóstico fruto del análisis sobre el nivel de penetración y el uso de la tecnología en establecimientos hoteleros.

El director general de Optitur, Rafel Pintado; Alberto Marín, fundador y director general de Innova Management y el director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Álvaro Carrillo de Albornoz, realizaron, en primer lugar, una breve introducción sobre los aspectos esenciales tratados en el proyecto de análisis. Tras esta breve exposición, el director general del ITH centró la atención de los asistentes en la importancia de transformar el concepto “Industria 4.0” en “Servicios 4.0”, debido a que el primero “es un término empleado en relación con la introducción de la tecnología como medio para modificar los productos, procesos y modelos de negocio, que olvida un aspecto esencialmente diferenciador y propio del sector terciario: las personas”.

Considerando que en España la industria turística genera el 11% del PIB nacional, y que somos por tanto un país “productor de servicios” y experiencias, Álvaro Carrillo de Albornoz destacó la introducción de la tecnología en el sector hotelero como un factor diferencial: “la introducción de tecnologías digitales en las empresas del sector terciario permite la optimización de procesos, la mejora de la experiencia del cliente y la creación de servicios de valor añadido, conectados a todos los actores de la cadena de valor y favoreciendo la generación de una experiencia completa”.

A continuación, la responsable del área de innovación del ITH, Patricia Miralles, repasó algunos de los datos incluidos en el diagnóstico. Destacó el papel que tienen las asociaciones empresariales como herramientas para impulsar un mayor desarrollo formativo en materia TIC, fórmulas de financiación para la digitalización y la adecuación de la inversión y el desarrollo de la tecnología y las demandas y necesidades reales del sector hotelero, convirtiéndose en los asesores de las Pymes.

A modo de conclusión, Miralles destacó el amplio margen de recorrido que tiene por delante el sector en materia de digitalización, la importante brecha existente entre las grandes empresas y pymes hoteleras, la necesidad de asumir la incorporación de la tecnología como una inversión y no como un gasto, la importancia de la formación del personal y la necesidad de impulsar fórmulas de financiación adecuadas tanto para grandes empresas como para Pymes.

Además, Manuel Díez, senior account manager y Javier Saldaña, senior manager del Sector TIC de la empresa Ayming hablaron sobre financiación de la digitalización, identificando líneas de ayuda y préstamos, así como deducciones fiscales y bonificaciones. Por último, la directora de Apartosuites Jardines de Sabatini, Charo García Silgo, representó a los hoteleros en su comparecencia, expresando su experiencia en materia de incorporación de la tecnología en sus establecimientos, barreras, beneficios y oportunidades que giran en torno a la digitalización de los establecimientos hoteleros hoy día.



ITH⁷ TAMBIÉN HA PARTICIPADO ENTRE OTROS...

- Como jurado en la entrega de premios del Blog Turismo IMF.
- En la presentación de los Premios Roca en el Roca Gallery.
- En la Jornada interuniversitaria con los doctorados en turismo de la URJC.
- En la Constitución del grupo Aenor para Destinos Turísticos Inteligentes

ADEMÁS, ITH TIENE VARIOS PROYECTOS EN DESARROLLO, ALGUNOS DE ELLOS SON:

- La III Fase del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH y de planes de mejora para cuyo desarrollo se ha suscrito un convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo.
- El Grupo de compra agregada de Energía de ITH en electricidad y gas para Hoteles.
- La Plataforma BIM para Hoteles ITH en la que los contenidos son coordinados por TTR Mechanicals. Los miembros fundadores y participantes de la plataforma son Bosch, Italsan y Wilo.
- También se está llevando a cabo proyectos piloto en hoteles con tecnologías eficientes en colaboración con los Partners Tecnológicos de ITH: proyectos piloto de la plataforma "isave Hotel" con Bosch, Wilo, Italsan, Schneider Electric e i3i Ingeniería Avanzada, Remica e iEnergy. En desarrollo también está el proyecto piloto "Instalación de bomba de calor para producción de ACS" de Lumelco - Mitsubishi



Información y reservas:
www.servivuelo.com **servivuelo**

Alojamiento

Los hoteles madrileños instalarán puntos de recarga para vehículos eléctricos

Gracias al acuerdo entre la Comunidad de Madrid y el ITH, que agrupa a 14.000 hoteles

Publicada 17/05/2018 8:21 horas - Actualizada 17/05/2018 8:27 horas



Contacta con nosotros e infórmate.

PROVEEDORES HOSTELTUR

Diario Nº 667
17:04:19 - 10:30

Alimentación y bebidas Contract Equipamientos y Servicios Maquinaria Te interesa

ARTÍCULO DE OPCIÓN CONTRACT MEMORIECA

La oportunidad del incremento de la rehabilitación hotelera

25 OCTUBRE 2018



PROVEEDORES HOSTELTUR
Si te gusta
SUSCRÍBETE

NOTICIAS RELACIONADAS

Un 4 estrellas abrirá en noviembre junto a la Sagrada Familia

Sostenibilidad en edificios, una necesidad cada vez

La próxima feria de nosotros Entrevistas Periódica CEHAT



La OMT y el ITH se unen para fomentar la innovación en el sector turístico

El objetivo es cooperar estrechamente en cuestiones de interés mutuo para alcanzar objetivos comunes.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han llegado a un acuerdo para fomentar la innovación y el emprendimiento en el sector turístico, cooperando conjuntamente en temas de interés mutuo, para así lograr los objetivos que comparten. Su finalidad es mejorar la participación entre la OMT y el ITH.

En la ejecución de proyectos de las áreas de transformación digital, sostenibilidad y destinos inteligentes es donde cooperarán la Organización Mundial del Turismo y el Instituto Tecnológico Hotelero.

De esta manera, el ITH apoya los objetivos de la OMT, y la Organización Mundial del Turismo, por su parte, reconoce la significativa contribución que puede aportar el sector privado a sus objetivos estratégicos y promueve activamente la cooperación con los agentes del sector privado.



Haz clic para habilitar Adobe Flash Player



NEXOTUR

NexoHotel.com
Diario online de Hotelería y Alojamiento

NEXOTUR NEXOTUR Agencias NexoHotel Equipamientos CONSORCIO Eventos Membresía Transporte Bolsa de empleo GRUPO MASA

Galería de Personajes Opinión Evalu@net Turdecos HumorCard Calendario de eventos Herramientas

Suscríbete Staff Banners Contactar Regas RSS Buscar en esta edición

De interés... Inmerso Mandriles Mundosentur Uchik Europeas Club Senior Travel Madrid primer trimestre concursos

El ITH recibe el premio turístico Ciudad de Benidorm

NEXOTUR | Lunes 1 de Octubre de 2018, 09:50h

En la categoría Nacional, el Ayuntamiento de Benidorm ha otorgado el premio Ciudad de Benidorm al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en el Día Mundial del Turismo.

TECNOHOTEL

El motor que hace grande a tu hotel

Actualidad Gestión y distribución Marketing Casos de éxito Equipamiento Para buscar escribir y publicar...

ENGISOFT PMS CLOUD ¡SOLICITA INFORMACIÓN! SOPORTE SEXY GESTIÓN MÓVIL MÓDULO Y ACCESOS INTERACCIONES

MASTERYIELD Más información

Actualidad Eventos

¿Es sostenible el turismo del siglo XXI?

Por RedaccionTH - 19 enero 2018



“Entrevistas, colaboraciones y participación en artículos y reportajes en medios especializados del sector como Hosteltur, Smart Travel News, TecnoHotel, Nexotur, Preferente, Agenttravel, Alimarket, etc.”

REDES SOCIALES

f 3878 SEGUIDORES

t + 21,8K SEGUIDORES

in +6.110 SEGUIDORES

▶ + 680 SUSCRIPTORES



WWW.ITHOTELERO.COM

MÁS DE 195.575 VISITAS

MÁS DE 84.736 USUARIOS

JUNTA DIRECTIVA¹



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: vicepresidente del Cluster Español de Turismo de Salud (Spaincares), vicepresidente de la Mesa del Turismo



José Guillermo Díaz-Montañés
Presidente de Honor y Vocal

Presidente de honor de ITH. Es presidente y propietario de Artiem Fresh People Hotels, presidente de la plataforma tecnológica para el turismo Thinktur y ha sido presidente del ITH y de CEHAT. En el año 2013, se le concedió la Medalla de Oro al Mérito Turístico de 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.



Jesús Gatell
Vicepresidente

Es vicepresidente de ITH y miembro del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de 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.



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 el Instituto de Empresa.



Alvaro Carrillo de Albornoz
Director General

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.

Compagina esta labor con la de director de la Plataforma Tecnológica del Turismo; ThinkTur, presidente de la asociación eAPyme y como profesor asociado al área de estrategia del Instituto de Empresa. Así mismo, colabora como experto con la Comisión Europea en la definición de un estándar europeo de sistema de gestión de I+D+i en el CENT/TC 389. Es vocal del Consejo de Turismo, de la comisión de Agenda Digital y de I+D+i de CEOE y de la Comisión de Turismo de la C. de Madrid.



Valentín Ugalde
Tesorero

Vocal Asesor del Presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y tesoroero del ITH. Secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE).

Es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU.

Entre otros cargos destacan el de vicepresidente del Instituto para la Calidad Turística (ICTE), vocal de la Junta Directiva de Clúster de Turismo de Salud (SPAINCARES), consejero del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO- Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales), vocal en el Consejo de Turismo de la 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

Expresidente 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.



Aurelio Vázquez
Vocal

Director general (COO) del Grupo Iberostar. 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.



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 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.



Emilio Gallego
Vocal

Es secretario general de la Confederación Empresarial de Hostelería de España, cargo que ocupa desde el año 2000. Es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, además de Diplomado en Derecho de la Unión Europea por la misma universidad. Gallego es, además, miembro de la Directiva del Instituto para la Calidad Turística Española y Presidente de la Comisión Paritaria del Acuerdo Laboral Estatal de Hostelería, y miembro de la Junta Directiva Nacional de la Asociación Española de Profesionales del Turismo.



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 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.



Luis del Olmo
Vocal

Actualmente es socio de Passionality Group LLC. Luis del Olmo es especialista en marketing turístico y hotelero, formado en la escuela de Turismo de Bruselas. Lleva más de 35 años involucrado en la creación y desarrollo de proyectos turísticos y hoteleros a nivel nacional e internacional. Perteneció al equipo directivo de Meliá Hotels International y en el año 2000 lideró la e-transformación de la empresa, que en 2007 vió la externalización de la totalidad de su tecnología de distribución y la creación de la joint venture Idiso, siendo uno de los fundadores y presidente. Actualmente es presidente de Balears.t (Clúster de tecnología e innovación turística de las Islas Baleares).



Bruno Hallé
Vocal

Hotelero de tercera generación, con una formación en hostelería y turismo, ampliada con estudios posteriores en gestión (MBA en gestión hotelera y turística internacional en Cornell - Groupe Essec, PDD por el IESE en Barcelona), tras experiencias en grupos hoteleros como Occidental Hoteles o el grupo Accor, se incorpora a la consultoría turística con MTR-Horwath Consulting en 1995, posteriormente tras la fusión de MTR con Mazars en el año 2000, desarrolla la actividad en Mazars Turismo como socio y posiciona la marca en el ámbito de la consultoría hotelera nacional. Desde noviembre de 2004 es socio cofundador de Magma Hospitality Consulting.

SOCIOS COLABORADORES¹

Memoria anual 2018¹





EL EQUIPO DE CEHAT E ITH

Juan Molas, Presidente de CEHAT e ITH
Jesús Gatell, Vicepresidente de CEHAT e ITH
Ramón Estalella, Secretario General de CEHAT e ITH
Valentín Ugalde, Asesor del Presidente de CEHAT y Tesorero ITH
Laura Bernal, Departamento Comercial de CEHAT e ITH
Carlos Cámara, Director Comercial de CEHAT e ITH
Ana María Camps, Formación y Estudios de CEHAT
Victoria Fito, Secretaria de Dirección de CEHAT
Mónica González, Comunicación y Prensa de CEHAT
Humildad Jiménez, Secretaria de Dirección de CEHAT
María Luisa Vallés, Técnico y Organización de CEHAT
Carmen Venegas, Administración de CEHAT

ITH

Carlos Domínguez, Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH
Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH
José Carlos Fabra, Administración y Finanzas de ITH
Pedro Fernández, Innovación de ITH
Carla Méndez, Comunicación y Marketing de ITH
Coralía Pino, Sostenibilidad/Eficiencia Energética y Formación de ITH
Gonzalo Sartorius, Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH



www.ithotelero.com
C/ Orense, 32 28020 Madrid
telf:+34 902 110 784 / fax +34 91 770 19 82
info@ithotelero.com