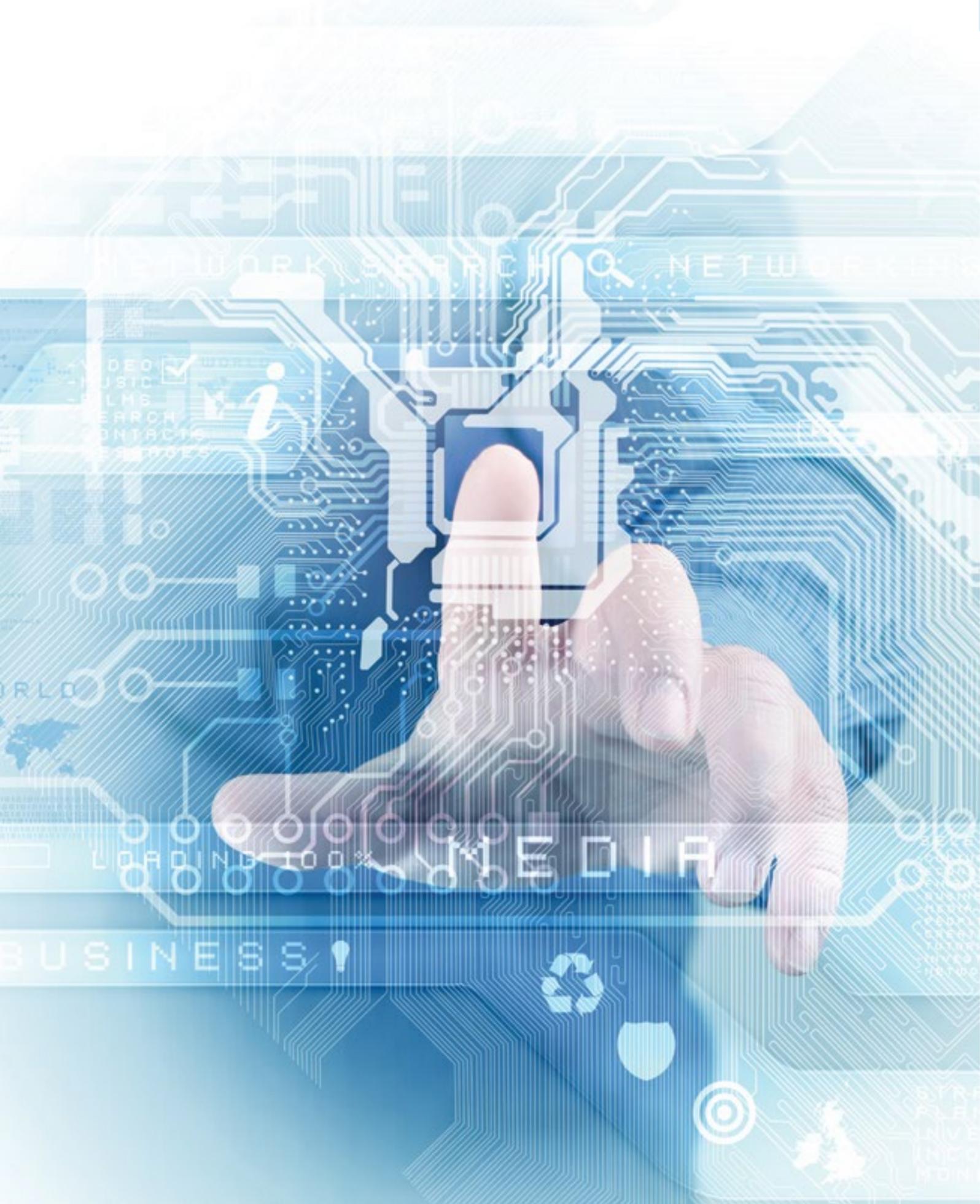


A woman with blonde hair in a bun, wearing glasses and a backpack, is seen from the back, looking at a tablet. The tablet displays a map with a purple sidebar. The background is a bright blue sky with white clouds. The overall lighting is warm and golden.

MEMORIA ANUAL

2014

ITH
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO



ÍNDICE

MEMORIA 2014

- 5 ANTE LA ADVERSIDAD, INNOVACIÓN**
Por Juan Molas, presidente de ITH
- 6 EN BUSCA DE LA CONSTANTE REVOLUCIÓN**
Por Jesús Gatell, vicepresidente de ITH
- 7 LA OPORTUNIDAD DEL CAMBIO**
Por Ramón Estalella, secretario general de ITH
- 8 EL HOTEL, UN LABORATORIO TECNOLÓGICO Y PERSONAL**
Por Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH
- 10 QUIÉNES SOMOS**
- 12 ANIVERSARIO DE ITH**
- LÍNEAS ESTRATÉGICAS ITH: INFORME DE ACTIVIDADES**
- 15 NUEVAS TECNOLOGÍAS**
Gestión del Conocimiento
Proyectos Innovadores
- 35 SOSTENIBILIDAD**
Gestión del Conocimiento
Proyectos Innovadores
- 58 OPERACIONES HOTELERAS**
Gestión del Conocimiento
Proyectos Innovadores
- 76 INNOVACIÓN**
Gestión del Conocimiento
Proyectos Innovadores
- 94 ITH EN LOS MEDIOS**
- 99 WHO IS WHO**
Junta Directiva ITH
Nuestros Socios
Nuestro Equipo



“La revolución digital ha propiciado una vertiginosa modificación de la forma de viajar. El sector turístico español ha de adaptarse a la irrupción de la economía digital y verla como una oportunidad de negocio, de emprendimiento, de internacionalización pero, sobre todo, de mejora de la relación del turista con el destino y su entorno”.

ISABEL BORREGO CORTÉS

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
GOBIERNO DE ESPAÑA



Ante la adversidad, innovación

JOAN MOLAS
Presidente de ITH

La innovación es la clave para operar un negocio hotelero con éxito y afrontar los retos a los que se enfrenta el sector en la nueva era digital.

En los últimos años hemos vivido una crisis que ha castigado al turismo, pero los datos demuestran que la hotelería está superando este bache gracias a la fidelización de los mercados tradicionales y en parte al mejor comportamiento de los turistas españoles, que están ayudando a salir de la recesión, y a las políticas de innovación proactiva que está desarrollando el sector, expandiendo e impulsando sus empresas y adaptándose a las nuevas exigencias del cliente y a los nuevos modelos de negocio. En este sentido, es destacable el papel que las asociaciones turísticas han ejercido como motores de desarrollo de la innovación. El empresario debe tener menos individualismo, más cohesión, defender la propia unidad empresarial y apoyar el asociacionismo. Desde ITH trabajamos de forma contundente para apoyar al sector y transmitirle los beneficios de la innovación, tanto a nivel tecnológico como de operación y de mejora de la eficiencia y la sostenibilidad.

El negocio hotelero va más allá del mero hecho de “vender camas” y la diferenciación transmitida al cliente se entorna como eje vertebrador de la estrategia hotelera. Las políticas empresariales deben ir encaminadas a incrementar la cualificación de las empresas turísticas, a mejorar su gestión interna y a fomentar la participación de los empresarios en el desarrollo de los destinos turísticos, con el fin de mejorar la satisfacción del turista.

La satisfacción del turista es fundamental para el sector de la hospitalidad, hacer que el cliente se sienta como en casa, seguro y cómodo. Para ello hay que ofrecerle un servicio que se ajuste a la normativa y a las leyes que regulan la industria. Es prioritario huir de la oferta no reglada y avanzar en medidas contra este tipo de alojamiento para conseguir que los nuevos modelos compitan en igualdad de condiciones con las empresas tradicionales, aunar esfuerzos y unificar leyes entre comunidades. Nosotros estamos cumpliendo con todas las normativas. Juguemos todos con las mismas cartas.

La planta hotelera española está haciendo un esfuerzo enorme por adaptarse a los cambios. Y es esta la vía que debe seguir, el camino es la transformación, una transformación regulada y equilibrada del sector. ■



En busca de la constante revolución

JESÚS GATELL
Vicepresidente de ITH

¿Estamos preparados para abandonar la zona de confort y empezar a hacer cosas diferentes? Esa es la primera pregunta que debemos hacernos a la hora de innovar. Hemos de cuestionarnos qué estamos haciendo, para qué y hacia dónde vamos. Y estas preguntas nos las tenemos que hacer constantemente porque la respuesta cambia continuamente. Es la velocidad de reacción lo que diferencia a ITH. Hemos de ser los primeros. Recordemos que el pez grande ya no se come al pez pequeño, pero el pez rápido siempre adelanta al pez lento. Nosotros en ITH tenemos un foco muy concreto, el hotelero, y es fundamental seguir las tendencias del mercado y adelantarnos a lo que está por venir.

Pero, ¿quién o qué marca el cambio del mercado? Sin duda, el comportamiento del cliente. Por eso no podemos olvidar que innovar es trabajar con las personas. La tecnología es el medio para que las personas hagan las cosas distintas. Las personas siguen siendo la diferencia en el turismo, el sector que más empleo genera a nivel mundial, que registró 1.100 millones de viajeros en 2014 (según datos de la OMT) y que es hoy el motor de la economía española.

ITH ayuda a las empresas a ser más eficientes y más competitivas adaptándose a un cliente que exige sencillez en los procesos, que exige más por menos. En ITH damos respuestas al hotelero ante esta situación, guardando siempre consonancia con dos aspectos claves: la eficiencia y la excelencia.

El cliente quiere que le cuenten historias y sentirse querido. A través de internet puedes sonreír, pero, ¿de

qué sirve si en la vida real no sonríes? El big data te posibilita conocer mejor al cliente, pero la persona es la que le tiene que tratar con amor. Eso también es futuro. Interés por y para el ser humano, interés por y para nuestro cliente. La comunicación es la clave que va a conseguir conectar con el cliente del tercer milenio con un trato de tú a tú. La humildad y la honestidad tienen que estar cada día presentes en nuestro trabajo, por aquí empieza la responsabilidad social corporativa.

Solo desde aquí podremos enfrentarnos a los retos que nos plantea el tercer milenio, diferente, retador e ignoto. ¿Es el futuro nuestra quimera? El futuro no existe. Mañana es hoy. ■



La oportunidad del cambio

RAMÓN ESTALELLA
Secretario general de ITH

Cuando hablamos de innovación pensamos enseguida en la palabra cambio. Y si bien, es cierto que para innovar es imprescindible tener una visión disruptiva y ser capaz de transformar el negocio adaptándolo a las necesidades del mercado en cada momento, innovar también es saber custodiar aquello que funciona y mantener las particularidades que hacen al negocio fuerte y potente en un determinado sector.

En épocas difíciles, es importante buscar nuevos mercados, nuevos segmentos y canales de comercialización. Pero no se trata de cambiar lo que funciona sino aquello que no lo hace o que no es eficiente. Y es así como tiene que afrontar la situación el sector hotelero, cuyas perspectivas positivas se convierten en un alivio para muchos empresarios que han visto cómo la crisis ha estado durante años dañando su negocio.

Turismo somos todos, no sólo los que se dedican al sector turístico y esto lo tenemos que tener presente cada día para hacer frente a los nuevos desafíos que vivimos en un entorno cada vez más sujeto a las exigencias tecnológicas del cliente. Innovar pasa por adaptar la oferta a las necesidades de este cliente.

Hoy por hoy, las plataformas online van adquiriendo protagonismo y la economía colaborativa se convierte en un concepto cada vez más usado que el sector no puede ni quiere obviar. La economía colaborativa si se regula mal es un enorme problema, pero sí se regula bien, es una enorme oportunidad. Es una enorme oportunidad porque va a acabar con la regulación excesiva y porque va a fomentar la innovación. Si se re-

gula mal el problema es que generará más economía sumergida, además de un retroceso en las garantías de los consumidores, problemas de convivencia y dañará al empleo y a las empresas lo cual no es bueno ni para el Estado español ni para el Estado del Bienestar.

La regulación debe ser sensata pero debe existir para solventar la convivencia de los nuevos entrantes en los negocios con quienes ya viven en ese modelo de éxito, no lo olvidemos. En cualquier caso, como hoteleros no apostamos por la prohibición, sino por la convivencia. Hay que volver a la economía real, donde las empresas tradicionales se van a renovar y va a haber espacio para todos. No hay límites para la innovación, pero sí los hay en la garantía para los consumidores, que son al fin y al cabo, el alma de nuestro sector. ■



El hotel, un laboratorio tecnológico y personal

ALVARO CARRILLO DE ALBORNOZ
Director general de ITH

El desarrollo de iniciativas innovadoras debe estar alineado con la industria. Por eso, desde el Instituto Tecnológico Hotelero trabajamos por integrar la innovación en el sector hotelero, por convertir la innovación en un área de desarrollo imprescindible en cualquier negocio.

Queremos ser prescriptores para la industria española, donde aún existe mucho desconocimiento sobre los beneficios que los avances tecnológicos acarrearán en la operativa diaria de un hotel. Asimismo, es necesario fomentar la sostenibilidad en la industria hotelera, uno de los pilares básicos dentro de las áreas de trabajo de ITH. Se trata de un término que abarca mucho más que eficiencia energética, implica realizar una gestión responsable del hotel respetando el medio ambiente y promoviendo la cultura local. Definir la amplitud de este concepto y aumentar el número de ejemplos prácticos de hoteles sostenibles es uno de nuestros retos.

Para avanzar en el área de sostenibilidad, pero también en la de operaciones, tecnología o innovación, habrá que aprovechar las ventajas de la gran revolución tecnológica que estamos viviendo a través del Internet de las Cosas (IoT), que conecta las personas y sus dispositivos, con el entorno y los sistemas. Las empresas que gestionen a partir de una estrategia predictiva (Business Intelligence) las ingentes cantidades de datos (Big Data) que generan las relaciones entre procesos, personas y redes podrán adelantarse a las demandas de los viajeros, atender a sus necesidades, antes incluso de que estas se manifiesten, y superar sus expectativas. La valiosa información que el nuevo

escenario Big Data aporta, ofrece la posibilidad de poder crear productos y servicios turísticos más específicos que lleguen al cliente correcto en el momento más oportuno y en las condiciones adecuadas. Aumentan así las posibilidades de éxito de cualquier acción comercial y de marketing turístico.

El reto ahora es saber gestionar toda la información disponible, una tarea que algunas de las grandes empresas ya están desempeñando, pero que todavía puede ser un hándicap para las pymes.

Los hoteles tienen hoy ante sí la oportunidad de convertirse en el punto central de la experiencia del viajero, creando nuevas herramientas para comunicarse de forma más directa, personalizada y relevante con sus huéspedes, y convirtiéndose en el nodo de las conexiones, tanto tecnológicas como sociológicas, asociadas a los viajes inteligentes, que permitirán, en un futuro no muy lejano, disfrutar de todas las posibilidades de un destino conectado... y más humano. Reconocimiento gestual y de movimiento, procesamiento del lenguaje y asistencia durante el viaje, realidad aumentada, wearables o accesorios inteligentes... Todas estas tecnologías y los resultados que a través de ellas se pueden conseguir nos encaminan hacia el modelo de las Smart Destinations, constituyendo una hoja de ruta hacia el turismo inteligente. ITH juega en este sentido una labor fundamental fomentando el papel de los hoteles como campo de pruebas para la aplicación de innovadoras tecnologías que conectan el entorno personal del viajero al destino, al entorno y al propio establecimiento para personalizar la experiencia y superar las expectativas del cliente. ■

“En la época de la transformación digital y de la continua innovación tecnológica, el éxito y la diferenciación de las empresas va a depender de la creatividad que de manera espontánea nace en las personas que sienten la pasión y el compromiso por lo que hacen y son capaces de trasladar su ilusión al turista, para que viva una experiencia única que le provoque repetir”.

JAVIER CARRETERO
DIRECTOR GENERAL
CÁMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA



ONCE AÑOS INNOVANDO, ONCE AÑOS COMO REFERENTE EN EL SECTOR

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

OBJETIVO

ITH es la respuesta del sector hotelero a los desafíos que los avances tecnológicos suponen para los empresarios de la industria turística.

Con once años de historia, este centro de innovación, adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), **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.**

ITH EN CIFRAS

- Más de **60 proyectos** innovadores.
- Más de **450 jornadas propias**, y presencia en más de **600 eventos nacionales e internacionales**.
- Más de **4.500 profesionales** inscritos en los **programas de Formación de ITH**.
- Más de **10 millones de euros** destinados a **promover la innovación turística** en España.

CONTRIBUCIÓN

ITH trabaja 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, Eficiencia Energética y Medio Ambiente e Innovación.**



PROYECTOS NACIONALES

ITH ha firmado **40 convenios marco y 51 específicos**, ha desarrollado seis grandes proyectos y seis productos propios. Además, ha desarrollado **más de 60 proyectos** en diversas áreas:

- **Nuevas Tecnologías: 12 proyectos, concluidos o en ejecución**, sobre medición de la reputación online hotelera y la satisfacción del cliente, geolocalización, marketing turístico, conectividad, usos de las redes sociales para la gestión hotelera, email marketing, oferta complementaria y análisis de hábitos de consumo del viajero tecnológico.
- **Operaciones Hoteleras: 16 proyectos** sobre diversas áreas de interés para la gestión hotelera, como armonización europea de las categorías hoteleras por estrellas (Hotel Stars Union), gestión especializada de instalaciones y servicios, software de gestión hotelera, monitorización y control de consumos, atención al cliente, guías

sobre descanso saludable, seguridad contra incendios o gestión operativa, restauración, previsiones de inversión tecnológica en España, y nuevos modelos de gestión e integración de nuevas tecnologías a través de un prototipo de habitación de hotel conectada, sostenible y eficiente.

- **Eficiencia Energética y Medio Ambiente: 20 proyectos realizados o en marcha** sobre gestión y monitorización energética, climatización e iluminación interior y exterior eficientes, aislamientos térmico en fachadas, acristalamiento inteligente, bombas de calor, sistemas de bombeo eficiente, uso de fuentes de energía renovables como solar térmica, geotermia y microgeneración

- **Innovación: 20 proyectos, ejecutados o en desarrollo**, sobre comercialización y distribución, accesibilidad, seguimiento de tarifas, CRM y software de gestión, modelos de gestión hotelera, inteligencia emocional, gestión de la innovación en empresas hoteleras.

PROYECTOS INTERNACIONALES

- **TOURISMLink: ITH lidera el área tecnológica del consorcio europeo, que desarrolla el estándar europeo de distribución online turística**, que conectará la oferta y demanda turística europea en una plataforma única.

- **Estándar Europeo de Gestión de la Innovación: El director general de ITH coordina el grupo responsable de la elaboración Sistema de Gestión de la Innovación**, la CEN/TS 16555-1, desarrollado por el Comité Europeo de Normalización (CEN), que ofrece una **guía práctica para que las organizaciones puedan identificar y promover los factores desencadenantes de la innovación, desarrollar los procesos para su correcta gestión**, y evaluar y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Innovación.

- **Elaboración del libro “Experimentando el Éxito”** - Paquetización de experiencias turísticas (2013), elaborado en colaboración con el Instituto de Estudios Turísticos (IET) y Turespaña.

ESTUDIOS, JORNADAS Y FORMACIÓN SECTORIAL

- **ITH ha llevado a cabo más de 450 eventos sectoriales** y ha elaborado más de **20 estudios sobre tecnología y sostenibilidad en turismo**. Además, **ha participado en más de 600 jornadas, congresos y encuentros nacionales e internacionales**.

- **ITH organiza, en colaboración con Fitur, Fiturtech, el foro más importante de tecnología y turismo en España**, que en 2016 llegará a su décima edición; **y FiturGreen, foro de sostenibilidad y turismo**.

- **ITH ha co-organizado, con Turespaña-SEGITTUR, las Jornadas de Sensibilización sobre Innovación en Turismo**, que durante cinco años han recorrido toda la geografía española.

LIDERAZGO

- **ITH lidera el área de Sostenibilidad de Intelitur**, proyecto del Consejo Superior de Cámaras de Comercio, y define y diseña un modelo de eficiencia energética para instalaciones turísticas.

- **ITH dirige y es miembro fundador de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur**, y coordina los grupos de trabajo de Alojamiento y Sostenibilidad.

- **ITH cuenta con socios y colaboradores entre los principales actores tecnológicos a nivel mundial, como Cisco, Oracle Hospitality, Schneider Electric, HOTREC, ECTAA, Vodafone, Banco Sabadell, Microstrategy, Repsol, Gas Natural Fenosa, Samsung, Skyscanner, TripAdvisor, entre otros.**

ITH EN LA RED



www.ithotelero.com



www.facebook.com/institutotecnologicohotelero



www.linkedin.com/company/instituto-tecnologico-hotelero



www.twitter.com/ithotelero

ITH CELEBRA UNA DÉCADA DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SOSTENIBILIDAD EN EL TURISMO

Destacados hoteleros y profesionales del turismo acompañaron al equipo de ITH en su aniversario

Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero; Sebastián Fernández, director general de Turismo de la Comunidad Valenciana; y Antonio López de Ávila, presidente de Segittur, abrieron la ceremonia, que contó con ponentes como el especialista en branding estratégico, Andy Stalman, y el célebre economista, Leopoldo Abadía. La clausura, a cargo del director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, Joaquín del Castillo, dio paso a un banquete en la espectacular terraza del Apartosuites Jardines de Sabatini.



Antonio López de Ávila, presidente de Segittur; Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT; y Sebastián Fernández, director general de Turismo de la Comunidad Valenciana, abrieron el evento.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), centro de innovación para la industria hotelera y turística española, celebró, en el hotel madrileño Apartosuites Jardines de Sabatini, su décimo aniversario, en compañía de sus socios, colaboradores y amigos, que

conmemoraron, junto a la Junta Directiva de ITH y CEHAT, los hitos y logros de esta entidad, que en marzo de 2014, fue reconocida con la Medalla al Mérito Turístico en Innovación, en la persona de su presidente fundador, José Guillermo Díaz Montañés.

El evento contó con la presencia de destacadas personalidades de la industria turística española, como Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT; José Luis Ascarza, presidente del CETEX; Jesús Gatell, vicepresidente de ITH; Valentín Ugalde, gestor de CEHAT y tesorero de ITH; el profesional turístico de larga trayectoria, Domènec Biòsca; Fernando Panizo, presidente de Thinktur; José Luque García, socio-director del Grupo Fuerte Hoteles; Emilio Gallego, secretario general de la Federación Española de Hostelería (FEHR); Javier García-Cuenca, vicepresidente de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts y Hosbec (Asociación Hotelera de la Costa Blanca); Fernando Fraile, presidente de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las



Profesionales y representantes del sector llenaron el Museo de Coches de Apartosuites Jardines de Sabatini.

Palmas (FEHT); Luis Martí, presidente de la Unión Hotelera de la Provincia de Valencia (UHPV); Martí Sabrià, gerente de la Asociación Hotelera Costa Brava Centre Societat Cooperativa; Aurelio Vázquez, presidente de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) y director general para España y Mediterráneo del Grupo Iberostar; Miguel Ángel Fernández Torán, presidente del Grupo Balnearios de Montaña; entre otros destacados empresarios y representantes del sector.

La celebración del décimo aniversario de ITH, tuvo, además, el apoyo de varias instituciones que han sido clave no sólo en su origen y desarrollo, sino también en la puesta en marcha de proyectos e iniciativas de gran calado que, a través de la tecnología y la innovación, han mejorado la competitividad de la hotelería y el turismo español; como el director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, Joaquín del Castillo; Sebastián Fernández, director general de Turismo de la Comunidad Valenciana; y Antonio López de Ávila, presidente de Segittur.

Además, este encuentro festivo sirvió para reflexionar, en compañía de profesionales del sector, sobre los retos y desafíos que el turismo tiene por delante a corto, medio y largo plazo, en materia de tecnología e innovación. Con esta idea, el especialista en branding estratégico, Andy Stalman, y el célebre economista, Leopoldo Abadía, ofrecieron dos ponencias, en las que analizaron los cambios que se han vivido en estos diez años en nuestra sociedad, y cómo sacarles partido para crecer, mejorar y proyectar las empresas del sector hacia el futuro.

COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN EN EL TURISMO

Durante la ceremonia de inauguración, se destacó la importancia de los acuerdos entre entidades públicas y privadas para impulsar la competitividad en el turismo a través de la tecnología y el turismo; y en este sentido, López de Ávila, de Segittur, adelantó que ITH y la entidad que representa están trabajando en un acuerdo marco de colaboración, que contemple tanto acciones de divulgación como proyectos tecnológicos en diferentes espacios y zonas de España.



Jimmy Pons (Rumbo), José Carlos Fabra (director de Administración, ITH), Juan Carbajal (Operaciones y Nuevos Socios, ITH), Coralía Pino (Sostenibilidad y Eficiencia Energética, ITH), Alvaro Carrillo de Albornoz (director general, ITH), Fabián González (Nuevas Tecnologías, ITH), Ana María Márquez (Comunicación, ITH) y Rodrigo Martínez (Operaciones y Nuevos Socios, ITH).



Andy Stalman, durante su ponencia.



Leopoldo Abadía abordó la actualidad económica con su particular visión del mundo.



Joaquín del Castillo, director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, recordó los lazos que unen a ITH a esta región, desde sus orígenes.



Alvaro Carrillo de Albornoz, Sebastián Fernández y José Guillermo Díaz-Montañés.



Tras la celebración de la Asamblea Anual, se sirvió un cocktail que sirvió de espacio de networking entre profesionales del sector.



Antonio Gil, presidente de la AEHM, Nuria Zamorano, gerente de la AEHM, y Domènec Biosca, vocal de ITH.



José Luque García, socio-director del Grupo Fuerte Hoteles, y Jesús Gatell, vicepresidente de ITH.



Fernando Fraile, presidente de la FEHT, y Santiago García-Nieto, presidente del Gremi de Hostelería Costa Brava/Maresme.



Luis Martí, presidente de la Federación Hotelera de la Comunidad Valenciana, Francisco de Frutos, presidente de la Asociación Provincial de Alojamientos Turísticos de Valladolid, Jaime García-Calzada, presidente de la Asociación Riojana de Hoteles, Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH, y Felipe Sordo, secretario de la Unión Hotelera de Asturias.



Fernando Panizo, presidente de Thinktur, y Valentín Ugalde, gestor de CEHAT y tesorero de ITH y secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras Española.

López de Ávila también subrayó “el importante papel que ITH ha jugado en el impulso de la innovación en el sector turístico”, a través de la implantación de nuevas tecnologías en el sector, liderando la iniciativa privada, con el apoyo de entidades como Turespaña y Segitur. Sebastián Fernández, director general de Turismo valenciano, ahondó en la relevancia de la colaboración entre las empresas y las administraciones, que ha dado lugar, como en el caso de ITH y la Comunidad Valenciana, “a éxitos y contribuciones a un sector tan importantes como el turismo y la hotelería”, entre los que destacó Travel Open Apps, y el estándar europeo de distribución online turística, TOURISMLink.

El mismo espíritu de colaboración y actividades comunes fue subrayado por el director general de Turismo

de la Comunidad de Madrid, Joaquín del Castillo quien, durante la clausura del evento, recordó el vínculo que une al ITH y a la Comunidad de Madrid. Del Castillo recalcó también que la “tecnología y la innovación son una gran oportunidad económica y social, que repercutirá en una mejor sociedad”.

Finalmente, el presidente de ITH y CEHAT, tuvo una mención especial para la Medalla al Mérito Turístico a la Innovación, recibida por ITH en la persona de su presidente fundador, José Guillermo Díaz Montañés, de quien destacó su decisivo papel en el origen de ITH; y agradeció efusivamente el apoyo de los socios, colaboradores y medios de comunicación, sin cuyo apoyo “sería imposible la existencia de ITH y CEHAT”. ■

“La tecnología continuará haciendo que el proceso de reserva de hoteles sea más fácil e intuitivo para los usuarios alrededor del mundo. En general, esperamos ver mayores niveles de personalización, un cambio dramático hacia dispositivos móviles y nuevas maneras de buscar usando el lenguaje natural y la voz. En el proceso de viaje, desde el comienzo con la planificación, la búsqueda, la reserva del hotel, hasta la estancia, la experiencia debe estar personalizada. Por ejemplo, el proceso de reserva podrá personalizarse hasta el punto de que las sugerencias del hotel estén provistas intuitivamente teniendo en cuenta tus necesidades y preferencias. Una vez reservado el hotel siguiendo un proceso en un solo paso, la llave de tu habitación se te entre-

gará en tu móvil evitando la necesidad de realizar check-in en recepción. La personalización se extenderá a la habitación del huésped así como una selección de tecnología intuitiva e integrada desde el momento en el que entre en la habitación, permitiéndole crear una experiencia altamente personalizada.”

NIK GUPTA

DIRECTOR DE HOTELES DE SKYSCANNER





Soluciones tecnológicas para generar experiencias memorables

FEDERICO J. GONZÁLEZ TEJERA
CEO NH Hotel Group

La creciente influencia de las nuevas tecnologías sobre los consumidores y, por extensión, sobre nuestro negocio es uno de los retos más importantes a los que nos hemos enfrentado en décadas.

De hecho, la tecnología y su impacto disruptivo sobre la industria de turismo y viajes se ha convertido en el principal objeto de debate en foros globales como la última cumbre del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) celebrada en Madrid.

Se trata de un reto en el que además de concentrar los esfuerzos en adaptar nuestros sistemas y capacidades para poder evolucionar de forma rápida y eficiente, debemos situar al consumidor en el centro de todo lo que hacemos.

Precisamente, la capacidad de evolución fue uno de los aspectos clave de la cumbre que mencionaba anteriormente. No siempre es posible predecir el siguiente dispositivo o servicio que impactará en nuestra sociedad o en nuestra industria e incorporarlo de manera inmediata a nuestros procesos operativos, pero es una realidad que la revolución digital nos abre ya infinitas oportunidades en todo el ciclo que realiza un consumidor desde que planifica un viaje hasta incluso después de finalizarlo.

En NH Hotel Group hemos incorporado esta idea de evolución constante con el desarrollo y testeo de soluciones que se adaptan a la manera de vivir, trabajar e interactuar de nuestros clientes, persiguiendo que sus experiencias en nuestros hoteles sean memorables.

Así, en nuestro buque insignia NH Collection Eurobuilding de Madrid, hemos creado Living Lab, una iniciativa

pionera en el sector que convierte al hotel en el campo de pruebas tecnológico de la compañía, transformando sus servicios y espacios en un entorno digital. A través de la exploración, la co-creación, la experimentación y la evaluación, el hotel pretende atraer a los clientes a un entorno de innovación continua.

En el diseño de este concepto de hotel-laboratorio nos parecía esencial la posibilidad de poder realizar y analizar de forma continua el impacto sobre la satisfacción del cliente que estos procesos creativos y las nuevas tecnologías disponibles tienen entre los usuarios del hotel. Así, en el marco Living Lab hemos desarrollado espacios donde realizar pruebas tecnológicas en un entorno real y estudiar sus resultados antes de extender su utilización a otros hoteles.

Desde modernas mesas que incorporan cargadores inalámbricos capaces de transferir energía a nuestros dispositivos móviles por inducción, hasta la incorporación de vanguardistas soluciones pioneras en el sector hotelero como: tecnología holográfica en 3D, que permite que los clientes estén presentes en un evento o celebración aun no pudiendo asistir; los sistemas de telepresencia y colaboración interactiva de Microsoft Lync para video conferencias; o la incorporación de la pantalla led curva más grande del mundo instalada en un hotel. La tecnología se instala de manera permanente en los hoteles NH para mejorar la experiencia de los consumidores y garantizarles reuniones y eventos de alto rendimiento e impacto.

En NH Hotel Group hemos entendido la irrupción tecnológica como una oportunidad para escuchar al cliente, relacionarnos con él de una manera más cercana y sorprenderle con soluciones extraordinarias. ■

LOS PRIMEROS DESARROLLOS “HECHOS EN ESPAÑA” EN WEARABLE DEVICES PARA HOTELERÍA, EN FITURTECH 2014

Los asistentes a Fiturtech tuvieron la oportunidad de probar Google Glass, uno de los accesorios inteligentes más conocidos que ofrece infinitas posibilidades para la hotelería y el turismo

La distribución online y el e-commerce fueron temas centrales de esta edición de Fiturtech. Varias OTAs de relevancia internacional analizaron los desafíos del mercado turístico online y se realizó un taller de e-commerce hotelero. Además, grandes multinacionales participaron por primera vez en Fiturtech para mostrar tecnologías que facilitan la relación hotel-cliente-destino, inspiradas en la movilidad total y soluciones machine to machine (M2M).

generación que facilitan la interacción y la conectividad con el cliente y su entorno de una forma creativa y sorprendente, de la mano de dos grandes firmas internacionales: Samsung y Vodafone. Además, los visitantes al stand de Fiturtech disfrutaron de la experiencia Google Glass (GLASS) dispositivo de visualización que funciona como unas gafas de realidad aumentada, y que tiene múltiples posibilidades para la hotelería y el turismo.

WEARABLE DEVICES: EL PRIMER PASO HACIA EL M2M EN HOTELES

Smartwatches, gafas de realidad aumentada, pulseras, y otros accesorios inteligentes son la frontera que

La innovación y la tecnología han sido los principales protagonistas de Fitur 2014, que este año ha dedicado una parte importante de su programa profesional a analizar el papel que la tecnología tiene en la industria hotelera y en el turismo. De esta forma, y con el lema **T3/Tech/Travel/Trends**, Fiturtech 2014 repasó la historia de la industria turística y avanzó el futuro que se abre ante las empresas del sector, para las que la innovación, la conectividad, la distribución online y la movilidad ofrecen grandes desafíos y prometedoras oportunidades.

La octava edición de Fiturtech, que tuvo lugar en el marco de FITUR del 22 al 24 de enero de 2014 en el pabellón 10B03 de la Feria de Madrid, presentó las primeras aplicaciones nativas para accesorios inteligentes o *wearable devices* desarrolladas en España, y soluciones de última



Los ponentes de la mesa de hoteleros posan junto a Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH; y Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, al finalizar su intervención.



Rodrigo Martínez, jefe de Proyectos del Área de Operaciones de ITH, explica el funcionamiento de la habitación inteligente en Fiturtech.

permitirá a los hoteles y a los destinos comunicarse de una forma más directa, emocional y personalizada con los viajeros, y son la llave hacia **entornos machine to machine (M2M), en el que los objetos de la habitación, del lobby o del restaurante del hotel podrán comunicarse con los huéspedes**, y los turistas podrán disfrutar de experiencias más inmediatas, ricas y relevantes.

FUTURO Y DISTRIBUCIÓN

La primera jornada de Fiturtech 2014, celebrada el miércoles 22 de enero, abrió con la conferencia inaugural de Julio Bruno, vicepresidente Global de Ventas TripAdvisor for Business; seguida por una concurrida mesa redonda en la que responsables de las agencias de viajes online como Fabio Cannavale, Presidente Rumbo Bravo Fly, Tomeu Bennasar, director general de Logitravel y Daniel Crestelo, director de Estrategia Global Corporativa



El presidente de ITH, Juan Molas, probó las Google Glass en Fiturtech 2014.



Fiturtech es el principal foro de innovación y tecnología turística que reúne cada año a miles de expertos del sector.

de MuchoViaje, analizaron el papel de las OTAs en la industria turística de nuestro tiempo y su futuro como canales de distribución turística. Durante la tarde, Chema Herrero, Revenue CRS Manager de Zenit Hoteles junto a Roberto Sánchez, director comercial de Aloja-Pro, contaron las técnicas de revenue management hotelero, los criterios que se deben tener en cuenta en el diseño de la política de precios y los diversos escenarios, canales



José Guillermo Díaz-Montañés, presidente fundador de ITH, Ramón Estalella, secretario general de ITH, y Joan Molas, presidente de ITH.

y estrategias que los hoteles pueden emplear para sacar el máximo partido a todos sus canales de distribución, ya sean online o tradicionales.

Pero sin duda, fue el evento de la mañana del jueves, día 23 de enero, el que congregó más asistentes a Fiturtech 2014, interesados en conocer las impresiones de hoteleros internacionales como Alex Hugot, Area Vicepresident Europe Me Hotels & Resorts en Melia Hotels International; Hugo Rovira, director general de NH Hotel Group; Aurelio Vázquez, director general de Iberostar Hotels & Resort; y Kike Sarasola, presidente de RoomMate Hotels, que explicaron **nuevas estrategias y áreas de especialización para el futuro, y la actual situación del sector a la luz de la crisis económica**, en una mesa redonda, moderada por Andrés Vicente Ranz, director general Empresas Vodafone.

Durante la jornada del 23 de enero, Sergio Foncillas, Sales Manager Hospitality de Samsung, explicó cómo la tecnología permite a los hoteles conectarse con la experiencia del cliente; mientras que Carlos Becker Mantecón, director de Marketing de Productos en Vodafone, repasó las tecnologías que dan respuesta al creciente uso de la movilidad en todos los ámbitos y al **nuevo perfil del turista, más exigente, que busca ubicuidad, inmediatez y excelencia en la atención.**

También en la tarde del jueves, Fiturtech 2014 acogió el International Travel Media Meeting, en el que se abordaron las claves tecnológicas y las tendencias decisivas en marketing, e-commerce, movilidad y distribución turística. En él han participado Florence Kaci, European Market Specialist de PhoCusWright; Jason Clampet, de Skift; Ángel Jiménez de Luis, de El Mundo - Ocho Leguas; Mariah Assuncao, de EyeforTravel; Andrés Fernández Rubio, de El País-El Viajero; Patrick Mayock, de Hotel News Now; David Placer, de O2b.com; Kevin May, de Tnooz; Juan Daniel Núñez, de Tecnohotel; y Eduardo Arcos, de Hypertextual - ALT1040.

NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL TURISMO

Jornadas de Turismo en la Universidad de Lérida

La Universidad de Lérida convocó por segundo año consecutivo sus Jornadas de Turismo, que esta edición tuvieron como eje central la aplicación de las nuevas tecnologías en el sector. ITH participó en el evento dando a conocer el informe T3 Tech Travel Trend.

La aplicación de nuevas tecnologías al sector turístico fue el foco central de las II Jornadas de Turismo de la Universidad de Lérida, que se celebraron en la Facultad de Derecho y Economía en febrero de 2014.

El Instituto Tecnológico Hotelero estuvo presente en la jornada poniendo de manifiesto las conclusiones de T3 Tech Travel Trend, informe que recoge las conclusiones de nueve periodistas especializados en tecnología y turismo que se dieron cita en International Travel Media Meeting-ITMM de Fiturtech2014. **Las empresas turísticas utilizarán la tecnología para ofrecer una experiencia fluida y continua entre dispositivos, para fomentar el “engagement” o compromiso de los viajeros y recopilar información relevante, a través de las redes sociales, que funcionarán como canales de servicio al cliente en tiempo real y permitirán entender mejor sus necesidades potenciales, para llegar a los clientes de forma más precisa, a través de soluciones y aplicaciones móviles, lo que dará lugar a productos y servicios personalizados, únicos, y orientados a la oferta local.**

Fabián González, responsable en 2014 de Nuevas Tecnologías de ITH, analizó cuatro asuntos de capital rele-

vancia para la industria turística en materia de tecnología e innovación, previamente clasificados en cuatro categorías que corresponden a las cuatro etapas principales en las que la tecnología influye en el proceso de viaje: Plan & Decide, Move Around, Stay y Enjoy.

Raúl Rodríguez, CEO de Freespirit Management S.L., realizó una ponencia titulada “La economía de la reputación”. También participó la responsable del departamento de Hoteles de Trivago, Laura Garrido, comentando las tendencias del destino y el perfil del consumidor. Alice Fauveau, fundadora y directora de Focus on Women, analizó modelos de éxito turístico en época de crisis.

El posicionamiento de las empresas turísticas fue el tema que protagonizó la intervención de Ramón Fabregat, responsable de Geolocalización de Google. Carla Lima, social media manager de Atrápalo, señaló algunas claves del éxito en social media. El evento también contó con un taller de Instagram.



Las TIC fueron uno de los temas centrales de la jornada, que contó con la participación de ITH, Google, Atrápalo y Trivago, entre otros.



El evento congregó a numerosos estudiantes en la Facultad de Derecho y Economía de la Universidad de Lleida.



Macco, el Robot Coctelero, amenizó con sus cocteles las ponencias de Fiturtech.



Ramón Estalella, secretario general de ITH, durante su intervención en Fiturtech 2014.



El cierre de Fiturtech tuvo como protagonista la sesión de DJ Uner, por cortesía de Ushuaia Beach Hotel.

FRIDAY4TECH: LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DESDE LA INNOVACIÓN

Para cerrar esta edición de FITUR, el viernes 24 de enero se centró en las tecnologías de vanguardia para el turismo, la innovación y los avances en áreas tan dispares como **Big Data, robótica o nanotecnología**. Estas jornadas las mostraron Javier Delgado, Head of Travel de Google; Pedro Moneo, fundador y CEO Opinno y Publisher del MIT Technology Review en español; y Patricia Araque, co-fundadora y CEO de Ellas 2.0.

El viernes también se dieron a conocer diversas propuestas hoteleras y tecnologías que revolucionarán la relación entre hoteles, destinos y turistas, como es el caso del Sol Wave Hotel, conocido como el Twitter Hotel, las aplicaciones para accesorios inteligentes de Droiders, y la experiencia del Ushuaia Beach Hotel, que mostró en el espacio Fiturtech los shows musicales por los que son mundialmente conocidos y que contó con la presencia de uno de los mejores DJs del mundo, DJ Uner. Además, los visitantes y curiosos pudieron interactuar y conocer a Macco, el Robot Coctelero, que no sólo habla y baila, sino que además preparó bebidas y cócteles para los asistentes durante los tres días en los que se celebró Fiturtech. El aperitivo ofrecido a los asistentes fue cortesía de Turismo de La Rioja.

EL PAPEL DE LAS TIC EN LAS PYMES TURÍSTICAS, A DEBATE EN EUROPA

Bruselas acogió un workshop dedicado a las tecnologías de la información

Las pequeñas y medianas empresas se enfrentan hoy a grandes desafíos tecnológicos en la nueva era de la hiperconectividad. La Comisión Europea dedicó un taller a analizar estos retos y presentar nuevas herramientas al sector.

La Comisión Europea acogió en marzo de 2014 un workshop sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación que tuvo como eje temático principal **las oportunidades y desafíos que plantea el progreso tecnológico para las pequeñas y medianas empresas turísticas.**

El encuentro fue organizado por asociaciones de pequeñas empresas turísticas, cámaras de comercio y organizaciones de jóvenes emprendedores, entre otros, que desempeñan un papel clave en el fomento de la "alfabetización digital".

Durante el encuentro Elena Domenech, project manager de Segittur, presentó el portal "Tourism Business". Asimismo se destacaron diferentes herramientas im-

portantes para la difusión y promoción de los servicios turísticos de las pymes y proyectos que apoyan el uso avanzado de las TIC por las empresas turísticas.

El director general del Instituto Tecnológico Hotelero, Alvaro Carrillo de Albornoz, participó en un panel dedicado a las pymes turísticas y el rol de las TIC, junto a Klaus Ehrlich, Secretario General de EuroGites - European Federation of Rural, Tourism & Vice Chairman de European Tourism Advisory Group (ETAG); Michel de Blust, Secretario General de European Travel Agents' and Tour Operators' Associations (ECTAA); y Wolfram Höpken, profesor de Business Informatics y E-Business at University of Applied Sciences Raensburg-Weingarten y Vicepresidente de International Federation for IT, Travel and Tourism (IFITT). Esta mesa estuvo moderada por Lubomira Hromkova, Head of Unit Tourism and Cultural Instruments, DG Enterprise and Industry de la Comisión Europea.

El segundo panel de la jornada, moderado por Nicholas Hall, SEI Media & Director Digital Tourism Think Tank, giró en torno a las habilidades de las pymes turísticas y su capacidad de innovación. Intervinieron Tom Jenkins, Managing Director - European Tourism Operators Association (ETOA); Helena Egan, Head of Destination Marketing Sales, EMEA - TripAdvisor; Juan-Jesús García, Senior Advisor - Industry Affairs, Amadeus; Rima Hébert, propietario de Villa Lara; Iván Tarin, Manager at Salvelinus; y Destination management organisation, Belgium, TBC.

Este encuentro se configuró como espacio para discutir los retos que plantea el mercado digital mundial y las iniciativas relacionadas con la promoción de las TIC en el turismo. ■



La Comisión Europea discutió los retos que plantea al turismo el mercado digital mundial.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director de ITH, participó en el panel dedicado a las TIC en pymes turísticas.

NUEVAS TÉCNICAS Y MENSAJES PARA EL MARKETING TURÍSTICO MULTIPANTALLA, EN OMEXPO 2014

ITH organizó, por segundo año consecutivo, #TourisMKT, que en esta edición se centró en el diseño de estrategias de marketing turístico multiplataforma

OMExpo, que cumplió en 2014 su décima edición, reunió a representantes de grandes firmas internacionales y actores clave de la industria del marketing online como Adecco, Facebook, Twitter, Credit Suisse, SAP, LinkedIn, Iberia, ING Direct, eyeOS, Google, Adobe, Adidas Group, Havas Media y Bitcoin Foundation, entre otros. Durante el evento se analizaron las claves y tendencias del marketing online y el e-commerce.



La feria celebró en 2014 su décima edición.

Los desafíos y las posibilidades del marketing multipantalla para el turismo fueron los temas centrales de "#TourisMKT: Donde se alojan las estrategias digitales para el sector turístico", sección organizada por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en el marco de OMExpo 2014: The Future of Digital Marketing, dedicada a la industria turística, que se celebró en los pabellones de la Feria de Madrid. Este evento propuso cómo construir estos mensajes multidispositivo, cómo inspirar al cliente conectado, y explicó cuáles son las tecnologías y contenidos que permiten diseñar estrategias de marketing turístico exitosas y duraderas.

La feria, que llegó a su décima edición, contó con foros y seminarios especializados en diferentes sectores clave de la economía, como gastronomía y moda, banca y pagos a través de dispositivos móviles; y avanzó tendencias en marketing móvil, aspectos le-

gales vinculados al marketing online, estrategias en redes sociales y otras plataformas web; de la mano de representantes de grandes firmas internacionales y actores clave de la industria del marketing online como Adecco, Facebook, Twitter, Credit Suisse, SAP, LinkedIn, eyeOS, Google, Adobe, Adidas Group y Bitcoin Foundation, eBay, Heineken, AXA, Havas Media, ING Direct, Iberia, Global Premium Brands, Microsoft y Terra España, entre otros.

MARKETING TURÍSTICO TRANSMEDIA

Las estrategias de marketing turístico se han transformado radicalmente con el uso generalizado de dispositivos móviles, lo que exige no sólo crear expectativas y sorprender, sino que supone adaptar las acciones y los mensajes a cada medio y plataforma de comunicación, tanto online como offline, invitando a los usuarios a asumir un rol activo y a personalizar su experiencia, que espera continuar,

SUBIRSE AL TREN DEL TURISMO, UN RETO PARA LA INDUSTRIA

Jornadas profesionales para analizar las últimas tendencias en el sector

Ante un entorno cambiante, el negocio hotelero tiene que adaptarse a las nuevas reglas para responder a las exigencias de sus clientes. La jornada “El Tren de las Tendencias” reunió a expertos del sector que aportaron su visión de las últimas tendencias y explicaron maneras de convertir en oportunidad las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Desde su aparición hace casi 200 años, la locomotora de vapor ha sido una de las máquinas más admirada, impulsora del ferrocarril y el transporte de pasajeros. Hoy el tren del turismo del siglo XXI debe llevar a esos viajeros cada vez más numerosos a sus destinos a la máxima velocidad”. Con estas palabras se convocó a los participantes en la jornada profesional “El Tren de las Tendencias” que reunió a unos 300 profesionales del sector del turismo provenientes de toda España en mayo de 2014 en Bilbao Exhibition Centre para debatir las tendencias de futuro y participar en mesas redondas, talleres y presentaciones.



En el evento participaron expertos representantes de toda la cadena de valor del turismo, como Fabián González, responsable en 2014 de Nuevas Tecnologías de ITH, Carlos Romero, director de I+D+i de Segittur, y Esther Mascaró, redactora jefe de Hosteltur.

Nuevas formas de comunicación, promoción, gestión y modelos de negocio, fueron presentados por reputados expertos representantes de toda la cadena de valor del turismo: líneas aéreas, oficinas de turismo, hoteles, medios de comunicación, agencias de publicidad, turoperadores, empresas de alojamiento, restauración, transporte, bloggers, etc. Asimismo se realizaron talleres de aprendizaje interactivos con el objetivo de que los asistentes adquiriesen conocimientos prácticos aplicados al negocio.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) intervino en la sesión inaugural alertando de la influencia que tienen en el turismo las últimas tendencias en el sector, que giran en torno a webs, vídeos, *sharing economy*, redes sociales, *wearable technology*, etc.

También como ponentes participaron, entre otros, Itziar Epalza, Viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco; Carlos Romero, director de I+D+i de Segittur; Esther Mascaró, redactora jefe de Hosteltur; Marian Muro, directora general de Turismo de la Generalitat de Catalunya; Ana Fernández, directora de comunicación de Vueling; Enrique Ujaldón, director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, y Joseba Cortázar, director de comunicación de Homeaway España y Portugal.

El evento estuvo co-organizado por Bilbao Exhibition Centre, Sergofi Group y Turiskopio con el patrocinio del Departamento de Turismo de Gobierno Vasco y la colaboración de CiCTourgune, Tecnalia, Universidad de Deusto, la Asociación de Hoteles Destino Bilbao y ALSA.



El evento estuvo dirigido a directores y responsables de comunicación de alojamientos, turoperadores y agencias de viajes.



Los directores de Comunicación y Ventas de Room Mate Hotels, Yeyo Ballesteros y Pablo Gago, intervinieron en el panel #Tales4Sales.

sin fisuras ni interrupciones, en todos los canales disponibles.

Por esta razón, la segunda edición de #TourisMKT se centró en explorar el marketing *transmedia*, es decir, las acciones de marketing que transcurren en varios medios, dispositivos, y soportes, que ofrece muchas oportunidades para crear campañas efectivas y originales, pero que requieren conocer las implicaciones técnicas y de contenido que garantizarán buenos resultados y conversiones, en forma de más reservas, recomendaciones e ingresos.

El programa se dividió en tres partes. En la primera, denominada #Tales4Sales, Agustí Molías, director general de CLICC; Pablo Gago y Yeyo Ballesteros, director de Ventas y director de Comunicación de Room Mate Hotels respectivamente; Joantxo Llantada, miembro de Digital Tourism Think Tank de Yahoo!; y Mauro Fuentes, director de Social@Ogilvy España, exploraron experiencias, tendencias y estrategias de mar-



#TourisMKT contó con la participación de Minube.

keting turístico online multidispositivos. Durante la segunda parte, #Focused2Sales, Juan Carlos Milena, responsable de prensa de Minube, propuso acciones de marketing orientadas a ventas o conversión, repasando casos de éxito de destinos y atracciones turísticas nacionales e internacionales. Finalmente, en #Dress4Success, Marco Fantón, Social Media Manager de Meliá Hotels International, repasó el caso de éxito de Sol Wave House, el Hotel Twitter, y las diversas iniciativas que han convertido a este hotel, situado en Magaluf (Mallorca), en un destino turístico “social” a nivel mundial.

Este evento está dirigido a directores de hoteles y alojamientos turísticos, responsables de comunicación online de hoteles, turoperadores y agencias de viajes, que asisten a OME expo para descubrir las tendencias, herramientas y experiencias que les permitirán tomar decisiones estratégicas adecuadas en materia de marketing, comunicación y venta online para sus negocios.

WEARABLES EN HOTELES Y CONECTIVIDAD WIFI TOTAL, TEMAS CENTRALES DE ITH TECH4TRAVEL

El quinto ciclo de Jornadas de Nuevas Tecnologías de ITH pasó por Marbella, Zaragoza, Benidorm y Santa Cruz de Tenerife

El ciclo de 2014 se dedicó a analizar las rutinas en el uso de la tecnología de los viajeros de nuestro tiempo para proponer estrategias integrales de gestión, operación y comercialización hotelera, de la mano de hoteleros, profesionales turísticos y de las principales tecnológicas, como Samsung y Facebook, entre otras.

Las Jornadas de Nuevas Tecnologías de ITH en 2014, bajo el título Tech4Travel, se dedicaron a explicar los usos que los viajeros de nuestro tiempo dan a las tecnologías disponibles en el mercado y las propuestas tecnológicas que se están desarrollando, no sólo desde el punto de vista de los usuarios, sino también de la gestión operativa, para ayudar a los hoteles a diseñar estrategias integrales que mejoren la experiencia del cliente y optimicen los recursos de los alojamientos.

En el que se configuró como su quinto ciclo, las jornadas contaron con las aportaciones de firmas como Samsung, Facebook y AlojaPro, que explicaron cuáles son las tecnologías en las que están trabajando, en dos áreas clave para la hotelería: los usos de los wearables o accesorios inteligentes (con clientes y equipos de trabajo) y la conectividad WiFi total.

La sesión inaugural se celebró el 3 de junio en Marbella y contó con el apoyo de Andalucía Lab, centro de

innovación de la Empresa Pública Turismo Andaluz, y la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS). El ciclo de 2014 continuó en Zaragoza, donde fue inaugurado por Elena Allúe, directora general de Turismo del Gobierno de Aragón; Antonio Presencio, presidente de la Asociación de Hoteles de Zaragoza (HORECA Zaragoza) y Jesús Gatell, vicepresidente de ITH. También llegó a Benidorm, donde contó con la colaboración de Invattur, y se clausuró en Santa Cruz de Tenerife, donde estuvo apoyado por Ashotel y FIT Canarias.

TECNOLOGÍAS TRANSVERSALES: DEL CLIENTE AL HOTEL

El objetivo de Tech4Travel es analizar las tecnologías más relevantes para la industria turística, su utilidad, su retorno y sus aplicaciones, desde dos puntos de vista: del viajero y de la gestión hotelera. Se trata de explorar los usos que los turistas dan ya a las herramientas de conectividad y movilidad, el potencial de otras plataformas y soluciones tecnológicas, su integración en las operaciones, el marketing y la comercialización del hotel, para proponer estrategias transversales, que tengan retornos concretos para el negocio hotelero, en todas sus unidades de negocio.

De esta forma, las jornadas se dividieron en dos bloques: Tech4Traveler y Tech4Hotelier.

Durante el primer bloque, se trazó un itinerario de los usos de las nuevas tecnologías por parte de los turistas,



Jesús Gatell, vicepresidente de ITH, durante la inauguración de Tech4Travel en Tenerife, junto a Carmen de Miguel y Barrio, directora general de FIT Canarias, y Juan Pablo González Cruz, gerente de ASHOTEL.

sus interacciones con el hotel, y su aplicación en diferentes áreas de negocio. Además, expusieron las soluciones que se están desarrollando para mejorar y revolucionar la relación con los turistas, tanto desde el punto de vista de los wearables o accesorios inteligentes, como del WiFi total, que no sólo optimizan la conectividad, sino que ofrece oportunidades para diseñar acciones de upselling y cross-selling entre departamentos del hotel y con partners en destino.

En la segunda parte, titulada Tech4Hotelier, los ponentes pusieron la tecnología y sus funcionalidades en el contexto de la gestión de equipos de trabajo en el hotel, de sus unidades de negocio y objetivos de branding, marketing y comercialización. ■



El evento pasó por Benidorm, Marbella, Zaragoza y Santa Cruz de Tenerife.

ITH EXPORTA SU ANÁLISIS SOBRE TENDENCIAS TECNOLÓGICAS PARA TODO EL PROCESO DEL VIAJE

La conexión wifi es clave en las exigencias del cliente

El turista utiliza cada vez más la tecnología en todo el proceso del viaje. ITH estudia las últimas tendencias y las da a conocer en diferentes eventos para que de esta manera los hoteleros puedan aprovechar su aplicación en la gestión hotelera.

Entre las jornadas en las que ha participado ITH en 2014 se encuentra la que organizó la Junta de Castilla y León junto a Microsoft: "Tecnologías que impulsan la competitividad y el emprendimiento", que fueron inauguradas por el presidente de la Junta, Juan Vicente Herrera, y la presidenta de Microsoft Ibérica, María Garaña. Ambos organismos aprovecharon la ocasión para presentar un convenio para la creación de una aceleradora de nuevas empresas tecnológicas en Castilla y León. Entre los participantes en el evento se encontraron Orlando Ayala Vicepresidente Mundial



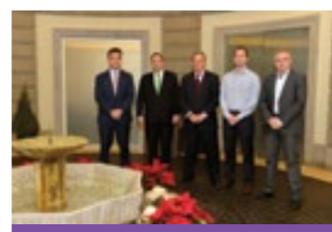
Juan Vicente Herrera, presidente de la Junta de Castilla y León, durante la inauguración de las jornadas hoteleras organizadas junto a Microsoft.

de Estrategia y Competitividad de Microsoft, Santiago Aparicio Presidente de la Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León y Tomás Castro, presidente de AETICAL.

FUTURISMO CANARIAS

ITH también estuvo presente en Futurismo Canarias, un foro de análisis sobre los retos del turismo que reunió en Tenerife a multitud de expertos del sector. Ashotel, La Caixa, Dyrecto, PwC, Spring Hoteles, ATOS, Rate Tiger, Spark Compass y Agrupalia Avanza son algunas de las entidades que participaron en el evento celebrado en junio de 2014 en el Auditorio Infanta Leonor de Arona, Tenerife.

DESAYUNO REDES&TELECOM



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, participó en un desayuno informativo sobre el wifi en hoteles organizado por Redes&Telecom.

El director general de ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, asistió al desayuno organizado por Redes&Telecom en diciembre de 2014 para debatir sobre la importancia de las conexiones wifi en los hoteles y cómo evolucionan las redes inalámbricas en el sector. En este encuentro también estuvieron José María Gallo Robador, CIO de AC Hotels; Jorge Arasanz, director técnico de Alcatel-Lucent Enterprise; Jordi García Álvarez, sales engineer Iberia de Netgear, y Tania Otero Mariño, IT Infrastructure Director de NH Hoteles. ■

LOS HUÉSPEDES ESTÁN DISPUESTOS A PAGAR POR CONECTIVIDAD WIFI MÓVIL EN DESTINO

Proyecto piloto desarrollado por ITH con WiFiMotiON 4G y Vodafone

Gracias al proyecto piloto llevado a cabo por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), WiFiMotiON 4G y Vodafone, ha sido posible comprender el potencial para los hoteles de la conectividad wifi móvil o MiFi, como negocio y como aliado de la satisfacción del cliente. Además, los clientes de ME Madrid Reina Victoria y el Hotel Hospes Madrid pudieron disfrutar durante la ejecución del estudio de un servicio pionero de conectividad: un dispositivo móvil autónomo, que les permitía disponer de conexión 4G, la velocidad más alta disponible en España, en toda la ciudad.

El proyecto, que se llevó a cabo entre los meses de agosto y octubre de 2013 con el apoyo de Vodafone como proveedor tecnológico, aprovechó la infraestructura de conexión 4G de Madrid (una de las primeras ciudades españolas 4G), para dar un valor añadido al huésped de ambos hoteles, frecuentados por un perfil de turista de origen extranjero, en viaje vacacional o de trabajo y que otorga mucha importancia a la conectividad y a la movilidad.

El proyecto se llevó a cabo en tres fases: la primera, dedicada a la selección de los establecimientos más indicados para realizar el piloto, que debían ser de una marca reconocida, estar situados en Madrid, en el área de cobertura 4G, con un perfil de cliente extranjero y conectado;

Según los resultados del proyecto piloto sobre conectividad wifi móvil, llevado a cabo por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y WiFiMotiON 4G, en colaboración con Vodafone, los viajeros estarían dispuestos a pagar a los hoteles por un servicio de conectividad wifi móvil (MiFi) de alta velocidad en destino.



Los clientes del ME Madrid Reina Victoria pudieron disfrutar de conexión 4G gracias a este proyecto piloto.

Esta es una de las principales conclusiones de este estudio, en el que participaron los hoteles ME Madrid Reina Victoria y el Hotel Hospes Madrid, ofreciendo a 200 de sus huéspedes la conexión de más alta velocidad disponible en nuestro país, para su uso en toda la ciudad.

La segunda fase se centró en la puesta en marcha e implantación del servicio en los hoteles, a través de un manual de procedimientos desarrollado con los hoteles piloto, y con una estrategia operativa para llevar a cabo la entrega y recogida de terminales, la atención de incidencias técnicas o picos de usos, así como para recabar los datos de la encuesta de satisfacción una vez finalizado el servicio. La tercera y última parte del proyecto se dedicó a analizar los datos obtenidos en el trabajo de campo y contextualizarlos, cruzando la valoración del cliente recabada a través de las encuestas de satisfacción, los datos de consumo medio, el número de conexiones, el horario de utilización de los dispositivos, etc., lo que permitió establecer conclusiones

relevantes orientadas a definir el servicio y a adaptarlo a las necesidades reales del cliente.

EMAIL Y REDES SOCIALES, LAS APLICACIONES MÁS USADAS

Este estudio responde a varias preguntas clave relacionadas con los servicios de conectividad en los hoteles, como cuál es el margen de precio que los clientes estarían dispuestos a pagar por un servicio de conexión a Internet, qué modalidades de consumo de datos se debe ofrecer a los huéspedes; y qué uso hacen de la conexión, especialmente en el caso de los turistas extranjeros en destino, crucial para diseñar productos y servicios turísticos que mejoren la experiencia del cliente.

Así, **el 97% de los clientes a los que se ofreció el router móvil se conectaron durante su estancia**, y de éstos, el 87% usó este servicio durante toda su estancia. El 80% de los viajeros encuestados conectaron su móvil, el 42% su tableta, mientras que el 26% prefirió conectar su ordenador portátil.

De todos los usos posibles, **los huéspedes se decantaron por consultar su e-mail (57%) o conectarse a sus redes sociales (51%)**; además, un 47% utilizaba su conexión para hacer búsquedas de **oferta de ocio en destino**, un 44% para encontrar información turística de la ciudad, y un 37% la dedicó a funcionalidades de **localización**, como mapas interactivos.

El estudio demuestra que la mayoría de los huéspedes, **un 66%, estarían dispuestos a pagar por un servicio de conectividad móvil flexible y de alta calidad como el de los routers móviles autónomos 4G (MiFis)** y, de hecho, no dudarían en contratarlo de nuevo: el 87% volvería a pedirlo en su siguiente visita, dos de cada cuatro pagaría hasta 5 euros al día, y uno de cada cuatro abonaría hasta 10 euros diarios. Es importante subrayar que el 34% de los clientes encuestados no estaría dispuesto a pagar, principalmente porque entienden que debería estar incluido en precio de la habitación, lo que permitiría incrementar la tarifa, al ofrecer un servicio como este. ■



Esta infografía ilustra los principales resultados del proyecto sobre conectividad wifi móvil.

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD PARA UNA EFICIENTE GESTIÓN HOTELERA

ITH organiza junto a Segittur un plan de concienciación para el sector turístico

El Instituto Tecnológico Hotelero puso en marcha junto a Segittur un programa de acciones de comunicación en todo el territorio nacional para concienciar a los destinos sobre la necesidad de incorporar la innovación y las nuevas tecnologías en la gestión, explotación y promoción de los destinos, productos y servicios turísticos.

En el marco del acuerdo que la Secretaría de Estado de Turismo, a través de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) firmaron en julio de 2014, ambas entidades diseñaron un programa de acciones de comunicación que incluía la elaboración de un estudio sobre el impacto de la innovación y las nuevas tecnologías en los hábitos del nuevo turista en España.

El acuerdo, fue suscrito por el presidente de Segittur, Antonio López de Ávila, y el presidente del ITH, Juan Molas, con el compromiso de intercambiar experiencias y proyectos relacionados con el fortalecimiento de las competencias de los profesionales vinculados al turismo, en función de las nuevas demandas del sector.

EL INFORME, PRIMER ELEMENTO DEL CONVENIO

El informe "Impacto de la innovación y las nuevas tecnologías en los hábitos del nuevo turista en España" ha servido para realizar una **radiografía del viajero del**

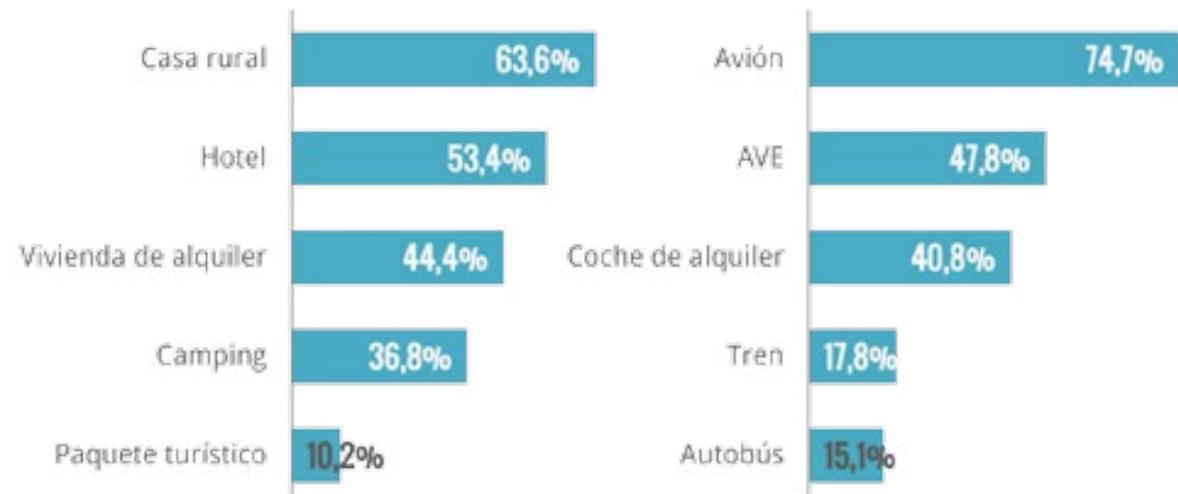
siglo XXI que se caracteriza por realizar la mayoría de sus reservas por internet. De hecho, el estudio revela que **el 53,4% de los viajeros residentes en España de entre 18 y 75 años de edad que reservan un hotel por su cuenta lo hacen a través de internet.**

Se detalla el impacto de internet en toda la cadena de valor del sector turístico, analizando tanto el sector del alojamiento, como el transporte y la elección de destino, según diferentes variables sociográficas (edad, sexo, tipo de contratación, nivel de renta, motivo del viaje, etc.).

El estudio revela una tendencia creciente en el uso de internet conforme aumentamos la distancia recorrida



Antonio López de Ávila, presidente de Segittur, y Juan Molas, presidente de ITH y CEHAT, suscriben un acuerdo para fomentar la innovación en el sector



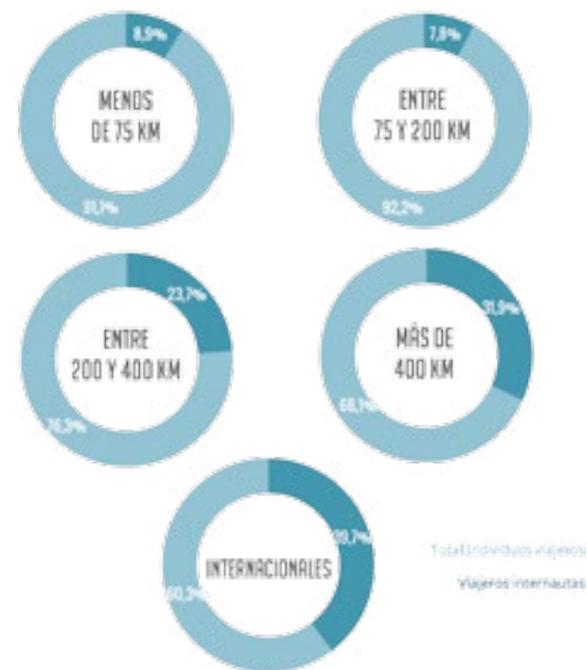
Penetración de las TIC por producto turístico según el informe elaborado por ITH y Segittur.

del viaje. A partir de los 400 kilómetros se usa en 3 de cada 10 viajes, pasando a 4 de cada 10 en los que tienen destino fuera del país de origen.

Es llamativa la distribución del uso de las TIC según el tiempo de planificación que el turista ha dedicado al viaje. Va incrementándose desde un uso minoritario en los viajes de planificación más baja hasta llegar a un máximo en la franja situada entre las dos semanas y el mes de planificación, y ahí comienza a bajar de nuevo. Respecto al uso de internet en algún momento del viaje, entre los principales destinos turísticos predominan **Baleares** con un 50,9%, seguido por las **Islas Canarias** (36,7%) y la **Costa Valenciana** (36,2%).

Cabe señalar también que, al contrario de lo que podría parecer por los perfiles sociodemográficos que mayor uso hacen de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, **la penetración que tiene internet en los alojamientos de gama media o baja es considerablemente superior a la de los hoteles de gamas más altas.**

Mientras que el paquete turístico es uno de los productos menos contratado por internet (10,2%), sí se usa para un 53,4% de las reservas hoteleras, pero es el en caso de las casas rurales donde se da una mayor penetración de las nuevas tecnologías en el proceso de compra (63,6%).



Penetración de las TIC según distancia recorrida:

Se observa una tendencia creciente al uso de Internet conforme aumentamos la distancia recorrida del viaje. A partir de los 200 km. el uso de las TIC supera a la media de los viajes, y a partir de los 400 ya se usa en 3 de cada 10, pasando a 4 de cada 10 en los viajes con destino fuera del país de origen.

Del estudio también se desprende una baja presencia en los procesos de elección de destino en términos generales. La elección de destino reconocida –de manera directa– a través de Internet, se sitúa en torno al 4%, con

valores algo más altos en los grupos de jóvenes de 18 a 24 años (6%), aunque prevalece en este grupo la recomendación de amigos (14%), lo que abre mayores posibilidades en el terreno de los medios sociales online. La elección de destino inspirada en publicidad a través de internet alcanza sus máximos valores entre los hombres y los jóvenes, en contraposición de un mayor peso de la TV como soporte publicitario entre las mujeres. Una mayor presencia de internet en la inspiración del destino se da en los viajes realizados por grupos de amigos/as de más de 5 personas, de entre 18 y 24 años, y ligado a viajes no recurrentes en los que se requiere información.

En cuanto a medios de transporte, existe una **mayor penetración de Internet en la contratación de avión**, seguido del AVE, y menor presencia en la contratación de viajes en autobús.

Se detecta una menor presencia en grupos de turistas emergentes como son los grupos de mujeres mayores de 50 años, también en comportamientos turísticos de tipo minoritario “exclusivo”, asociado a niveles socioeconómicos y socioculturales altos y en las pautas asociadas a viajes de trabajo.

Para realizar el estudio se realizaron 37.000 encuestas para un ciclo anual a residentes en territorio español de entre 18 y 75 años.

JORNADAS Y TALLERES

Además del estudio, el programa de acciones desarrollado por Segittur e ITH incluía otras actividades con el objetivo **de acercar la cultura de la innovación y la tecnología como factor transformador y de crecimiento para la industria hotelera española.** Entre ellas, la realización de cursos online y presenciales en varias ciudades españolas, sesiones, dirigidas al sector hotelero (directores de hoteles, mandos intermedios, gerentes y jefes de área de los diversos departamentos operativos de los alojamientos) y a profesionales turísticos de diversos ámbitos, que tenían como finalidad ofrecer información y formación específica y práctica en materia de nuevas tecnologías,



Uso de Internet en algún momento del viaje por principales destinos turísticos:

Si se pone el foco en los principales destinos turísticos, vemos que sigue predominando Baleares con un 50,9%, seguido por las Islas Canarias (36,7%) y la Costa Valenciana (36,2%). Se encuentran también por encima de la media de uso de Internet (20,8%) Costa Verde, Picos de Europa, Sierra Nevada, Costa de Galicia y Costa Tropical.



Jesús Gatell, vicepresidente del ITH, durante su ponencia **Innovando con personas: El paradigma.**



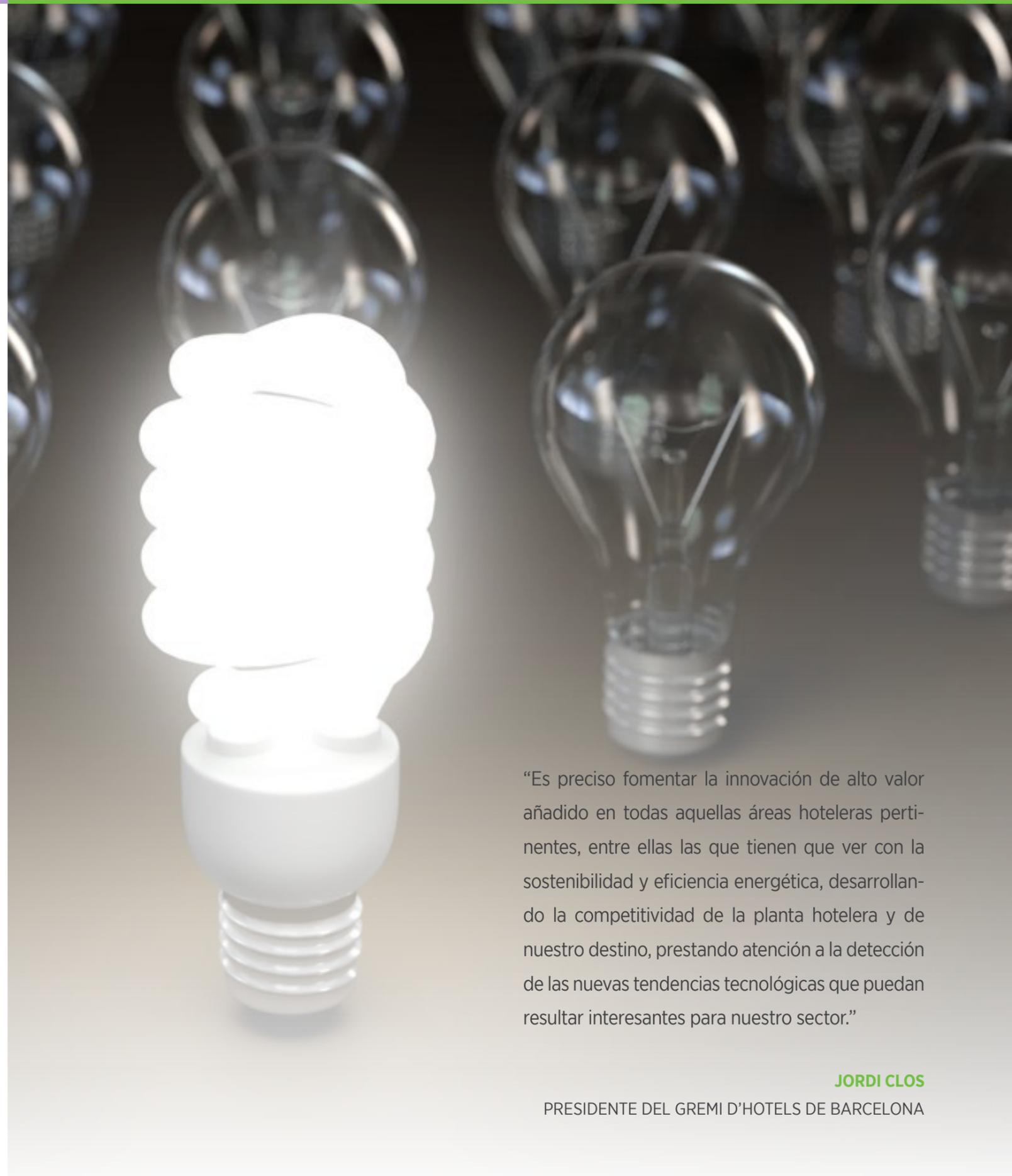
Jornadas de Innovación y Nuevas Tecnologías en el Hotel Meliá Castilla.

innovación, distribución, factores fundamentales para los negocios turísticos en el actual mercado.

Los **Talleres Online Thinking Forward** constaron de tres itinerarios online de una hora cada uno abordando tres temas clave: Gestión de la innovación, Nuevas Tecnologías y Experiencia de cliente. En estas sesiones se impartieron una serie de microconferencias con algunos de los líderes de opinión más relevantes de nuestro país, entre quienes se encontraron Javier Cuesta Nuin, Rodolfo Carpintier, Franc Ponti, Ignacio Escolar, Lotfi El-Ghandouri, Juan Carlos Cubeiro, Carina Szpilka, Juan José Peso-Viñals, o Juan Luis Polo, que repasaron las claves de la innovación, el papel de las nuevas tecnologías y los cambios asociados a las demandas del nuevo cliente en las organizaciones, en una plataforma online accesible para los 150 participantes en estos cursos.

Las **Jornadas de Innovación y Nuevas Tecnologías** llegaron a Sevilla (Hotel Fernando III), Pontevedra (Hotel Axis) y Madrid (Hotel Meliá Castilla). En estas jornadas, que contaron con un gran éxito de participación, se trataron temas como la gestión de los equipos, la implantación de planes de innovación, el impacto de las nuevas tecnologías en la distribución y la comercialización turística, y la experiencia de cliente, especialmente las aplicaciones para la venta del wifi en hoteles más allá de la mera conectividad. Además, se dedicó una sección a repasar las claves del programa de ayudas a emprendedores y startups turísticas Emprendetur, que gestiona Segittur.

En cuanto a los **Talleres de Innovación y Creatividad**, configurados como workshops para 10 personas cada uno, se celebraron en cuatro ciudades contando con la colaboración de las asociaciones locales HORECA en Zaragoza, HOSBEC en Benidorm, la Asociación Riojana de Hoteles en La Rioja y la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria en Santander. En estos talleres, los participantes tuvieron que ir superando retos mediante la innovación, la creatividad y la improvisación. ■



“Es preciso fomentar la innovación de alto valor añadido en todas aquellas áreas hoteleras pertinentes, entre ellas las que tienen que ver con la sostenibilidad y eficiencia energética, desarrollando la competitividad de la planta hotelera y de nuestro destino, prestando atención a la detección de las nuevas tendencias tecnológicas que puedan resultar interesantes para nuestro sector.”

JORDI CLOS

PRESIDENTE DEL GREMI D'HOTELS DE BARCELONA



La eficiencia energética, motor de competitividad en el sector hotelero

IGNACIO LEIVA POZO

Gerente de Soluciones Energéticas Gas, Repsol

Diversos estudios profesionales realizados concluyen en el importante potencial de ahorro económico en todos los usos energéticos del sector hotelero. La eficiencia energética es generadora de ahorros económicos directos y un arma potentísima para mostrar hacia el exterior, clientes, turoperadores, etc., una fortaleza en imagen y praxis de valores ambientales y de sostenibilidad, lo que redundará sin duda en competitividad.

Optimizar las instalaciones energéticas de un hotel no sólo requiere actuaciones que contemplen la sustitución de maquinaria. El primer paso para un gran número de establecimientos hoteleros en España, es promover el cambio de energías utilizadas por otras menos contaminantes, más eficientes y por supuesto con un coste más asequible.

En España contamos con un sector del alojamiento muy variado, con perfiles muy distantes unos de otros, y a menudo con ubicaciones fuera de núcleos urbanos que no disponen de todas las opciones energéticas. Por tanto, nos encontramos con hoteles en entornos rurales, de montaña, balnearios, casas rurales, y campings en los que existe un alto potencial de mejora introduciendo energías y tecnologías más eficientes. También es bastante habitual encontrar establecimientos que están produciendo ACS y climatizando sus instalaciones totalmente con electricidad. En todos estos casos, los costes energéticos se disparan considerablemente, por factores como elevación de precios o tarifas fijas, como es el caso de la electricidad, o se están produciendo

emisiones contaminantes como es el caso de utilización de combustibles líquidos o sólidos.

Sobre esta base se cimienta la colaboración de Repsol con el ITH como socio tecnológico, a través de su producto de gas propano, una energía con alto poder calorífico, baja huella de carbono y contaminantes casi nulos, que utiliza tecnologías de alta eficiencia energética y la hibridación con otras energías convencionales o renovables, facilitando su implantación al sector hotelero, tanto en nuevas instalaciones como en rehabilitación a través de un paquete de servicios energéticos, que facilita todos los medios y las inversiones necesarias. ■

GENERAR ESTRATEGIAS INTEGRALES ES PRIMORDIAL PARA CREAR DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES

Conclusiones de FiturGreen 2014

En la quinta edición de FiturGreen, que se celebró del miércoles 22 al viernes 24 de enero de 2014 en el marco de FITUR, se analizaron las mejores prácticas y tendencias de toda la cadena de valor turística para crear destinos sostenibles. Así se abordaron temáticas como la turoperación, el transporte, el alojamiento y la oferta de ocio, hasta las herramientas de monitorización, certificaciones, análisis de eficiencia energética y gestión sostenible.

En la edición 2014 de FiturGreen el ITH contó con la colaboración de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO/OMT) y el Grupo Habitat Futura. El lema de esta edición fue **“Gestión innovadora y sostenible, un compromiso con el turista”** y sirvió como punto de partida para el debate. Así en las ponencias e intervenciones se analizó el papel de las organizaciones, las empresas, las entidades públicas y los turistas en la creación, desarrollo, crecimiento y consolidación de destinos turísticos sostenibles, desde un enfoque integral, que engloba no sólo a las administraciones y gobiernos, sino también a los turoperadores, compañías de transporte y hoteles, así como a los demás grupos de interés de un destino turístico.

Los encargados de inaugurar oficialmente FiturGreen 2014 fueron Taleb Rifai, Secretario General de la OMT; Ana Larrañaga, Directora de FITUR; Miguel Mirones, presidente de Miembros Afiliados de la OMT y presidente del ICTE, y Juan Molas, Presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del ITH.

Durante los tres días en que transcurrió el evento (del 22 al 24 de enero) se fomentó mucho la participación del público así como el intercambio de buenas prácticas. Así tuvieron lugar mesas de debate y ponencias especiales, proyectos y experiencias prácticas en materia de gestión sostenible de la oferta turística. Asimismo se incluyeron en el programa talleres y casos de éxito sobre tecnologías avanzadas de climatización eficiente, gestión del agua y calidad del aire interior.

El objetivo de FiturGreen 2014 fue acercar la innovación en materia de sostenibilidad al sector turístico para **impulsar la competitividad de las empresas y destinos**, poniendo en común las tendencias actuales con las expectativas y demandas reales de los turistas.



Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH, Ana Larrañaga, directora de FITUR, Taleb Rifai, secretario general de la OMT, y Miguel Mirones, presidente de Miembros Afiliados de la OMT y presidente del ICTE, inauguran FiturGreen 2014.



Mariano Garrido, business development & project manager, Jaga España.



Arantxa García, Head of Sustainable Development, TUI Travel Accommodation & Destinations.



Fernando García Mozos, jefe del Dpto. de Doméstico y Edificios, IDAE.



Catalina Alemany Sorell, directora RSC, Riu Hotels & Resorts.



Óscar Alonso, técnico del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH.



Luis Ortega Cobo, Senior Energy & Sustainable Expert, IHP International Hospitality Projects.

SOSTENIBILIDAD “A MEDIDA” DE CADA EMPRESA TURÍSTICA

La primera de las jornadas de FiturGreen 2014 se celebró bajo el epígrafe “La sostenibilidad del destino turístico” y en ella se hizo un repaso de las buenas prácticas de ciudades y países que han diseñado políticas de gestión y promoción de turismo sostenible y cómo han influido dichas políticas en la competitividad de estos destinos. En la primera mesa de debate participaron Ana Braña, gerente de la Sociedad Mixta de Turismo de Gijón; Arantxa García, responsable de Desarrollo Sostenible de TUI Travel Accommodation & Destinations; Benjamín Liberoff, director nacional de Turismo de Uruguay; y Luigi Cabrini, director-consejero del Secretario General sobre Sostenibilidad de la OMT mientras que el encargado de moderar la mesa fue José María de Juan, director de Koan Consulting-Centro Español de Turismo Responsable.

La jornada continuó con la mesa debate “Innovación para un turismo sostenible” en la que se abordaron las alternativas en las que está trabajando la industria del transporte de pasajeros para ofrecer viajes que respondan a criterios de sostenibilidad. En la mesa, moderada por Dirk Glaesser, director interino de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT, participaron José Luis Meler, director de Red de Navegación Aérea de AENA; Alberto García, director gerente del Área de Negocios Viajeros de RENFE; Alfredo Serrano, director nacional España de Cruise Line International Association (CLIA); y Ramón Biarnés, director comercial en Avis Budget Group Región Sur (Italia, España y Portugal).

EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

En la jornada de la tarde tuvieron lugar una serie de talleres en los que se dieron a conocer casos de éxito de la

industria hotelera, así como novedades y tendencias en tecnologías sostenibles para alojamientos turísticos, en tres áreas: climatización, emisores eficientes y calidad de aire interior y gestión del agua en el sector turístico.

La segunda de las jornadas de FiturGreen 2014 se centró en presentar las opciones que la tecnología ofrece a los alojamientos para conseguir mayores niveles de eficiencia energética y estrategias de gestión sostenible. En las mesas redondas participaron ponentes como Celina Álvarez, gerente de Red de Hoteles Sostenibles de Baleares, e Ignasi Uñó, CEO y co-fundador de TwentyTú High Tech Hostel, quienes explicaron las ventajas y beneficios que tiene el convertir tu establecimiento en un alojamiento sostenibles y eficiente. Por otro lado, también se abordó la temática de la financiación de la sostenibilidad en hoteles. En el debate se abordó, entre otros temas, el programa especial de ayudas PAREER, que fue explicado por el representante del IDAE.

La tarde del día 23 los colaboradores Habitat Futura celebraron el segundo encuentro “Green Hotel & Tourism Solutions”, en el que técnicos, arquitectos, diseñadores y representantes de la industria turística propusieron nuevos métodos de rehabilitación y construcción para acercar criterios de sostenibilidad y eficiencia energética a los edificios hoteleros.

INTELITUR, UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ENERGÉTICA SOSTENIBLE

Durante la jornada del viernes, Susana Maldonado, responsable de Turismo en Cámara de Comercio de España, y Óscar Alonso, técnico del Área Sostenibilidad y Eficiencia Energética del Instituto Tecnológico Hotelero, dieron a conocer las ventajas de la **plataforma Intelitur**, una herramienta que permite a los establecimientos hacer una evaluación de su rendimiento energético y que tiene entre sus principales objetivos mejorar la cuenta de resultados en todos los ámbitos posibles de negocio, potenciar la innovación y la transferencia tecnológica, aunar y transferir el conocimiento,



Susana Maldonado, responsable de Turismo en Cámara de Comercio de España, presentó Intelitur.



Francisco Lucas, director nacional Mercado Socio-Sanitario y Hostelería, Aqualogy, habló de la gestión del agua en turismo.



Ignasi Uñó, CEO y con-fundador de Twentytu High Tech Hostel, y José Ángel Preciados, director general de Confortel Hoteles.



Cristian M. León, responsable de ingeniería de Bosch Buderus.



José María Martín Rigueiro, director Banca de Empresas Segmento Turístico/Hotelero, Banco Sabadell.

y difundir las mejores prácticas. Dentro de la presentación de Intelitur se dieron a conocer los resultados en el proyecto piloto realizado en establecimientos de Andalucía con esta herramienta. En esta iniciativa participaron 48 alojamientos, cuatro empresas de restauración, tres de ocio, cuatro oficinas y un balneario. Para realizar el piloto se hicieron auditorías energéticas in situ y seguimiento de todo el proceso de introducción de datos establecido en la plataforma. De ahí se extrajo que la mayor parte de la energía que consumen los hoteles andaluces es electricidad. Hay hoteles con costes de energía por pernoctación tres veces mayores que otros de su misma categoría y en cuanto al agua, la diferencia de costes dentro de las categorías de 3-4 y 5 estrellas llega a ser de 6 y 7 veces.

En la jornada de cierre de FiturGreen también se expusieron otros proyectos que contribuyen a mejorar la gestión de la energía, los recursos naturales y el entorno. Se presentaron "Hotel Energy Solutions" de la OMT y el proyecto NEZEH (Nearly Zero-Energy Hotels) desarrollado con el apoyo del programa Intelligent Energy Europe de la Unión Europea. ■



Laurent Dussart, Energy Efficiency Marketing Manager de Schneider Electric.



Héctor Pérez, responsable de Ingeniería de Italsan.



Taleb Rifai, secretario general de la OMT.

CLIMAVAL DEDICA SU SEGUNDA EDICIÓN AL SECTOR HOTELERO

El congreso de gestión energética integral contó con la colaboración de ITH

La gestión energética es cada vez más importante para una eficiente operación hotelera y las empresas y organismos van adquiriendo conciencia de ello. De hecho, AVAENSEN e InnDEA Valencia han focalizado íntegramente su congreso Climaval en este sector, al que han presentado tecnologías que pueden favorecer ahorros en la factura eléctrica de hasta un 40%.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, durante su intervención en Climaval.

El Hotel Barceló Valencia acogió en septiembre de 2014 el congreso de gestión energética integral **Climaval**, organizado por **AVAENSEN** e **InnDEA Valencia**. En su segunda edición reunió a 170 profesionales del sector, tanto españoles como de distintos países de la Unión Europea.

El Instituto Tecnológico Hotelero colaboró en el evento con la participación de Alvaro Carrillo de Albornoz, su director general, en el panel titulado "Sector energético y hotelero: Apuesta al crecimiento inteligente" junto a Alberto Nadal Belda, secretario de Estado de Energía MINETUR. También intervino la responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de IHT Coralía Pino, quien ofreció las claves sobre la gestión energética integral en hoteles.

Según la organización, las nuevas tecnologías de eficiencia energética presentadas en el congreso pueden provocar ahorros en la factura energética de hasta un 40% y así un aumento de la competitividad del turismo. Para el Instituto para el Ahorro y Diversificación de la

Energía (IDAE), dependiente del Ministerio de Industria y Turismo, la implementación de estas medidas podrían suponer un ahorro anual de 210 millones de euros en el sector hotelero español, con una inversión que generaría cerca de 5000 empleos y que evitaría lanzar a la atmósfera 835.000 toneladas anuales de CO2.

En el programa de la jornada también participaron la Oficina Española del Cambio Climático, representantes de la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea, empresas del sector energético como Schneider Electric, Buderus Grupo Bosch, Carlo Gavazzi, Dexma, Mitsubishi Heavy Industries, distintas entidades financieras, y grandes cadenas hoteleras españolas con presencia internacional, como Barceló o Meliá entre otras.

Con este congreso nacional AVAENSEN e InnDEA convierten a Valencia en un referente de eficiencia energética, en una cita que busca también el que las empresas contacten y hagan negocios entre ellas, con un espacio y tiempo para el networking. ■

TRIPADVISOR E ITH DEBATEN LAS CLAVES DE LOS HOTELES SOSTENIBLES EN EL ENCUENTRO TWENERGY

Durante este encuentro con blogueros especializados se presentó EcoLíderes

Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, asistió al Encuentro Twenergy, que sirvió para inaugurar su nueva sección dedicada al Turismo Sostenible, primera comunidad online a nivel mundial orientada hacia la eficiencia energética en el sector eléctrico, promovida por Endesa.

Explicar qué es la sostenibilidad en los hoteles es el primer paso para sacar verdadero partido a los logros asociados a las políticas y medidas de ahorro energético y cuidado medioambiental. Esta es la principal conclusión del encuentro #HotelesSosteniblesTW, organizado por Twenergy (www.twenergy.com), el portal de Endesa para fomentar la eficiencia energética y el consumo responsable de energía, en el que diez blogueros españoles se reunieron con representantes de la hotelería y el turismo para entablar un debate sobre la sostenibilidad en la principal industria española.

El encuentro se celebró en el Hotel Me Madrid Reina Victoria, considerado uno de los emblemas de la capital española no sólo por su ubicación sino también por su política de sostenibilidad. Este evento, que inauguró la sección de Turismo Sostenible de Twenergy, sirvió también para ahondar en los detalles de la guía EcoLíderes de TripAdvisor, en compañía de Blanca Zayas, directora de Comunicación de TripAdvisor, y Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero.

¿CÓMO ES UN HOTEL SOSTENIBLE?

Los blogueros asistentes preguntaron, desde la perspectiva de usuarios de hoteles, qué hace de un alojamiento un hotel sostenible. Los expertos explicaron que existen varios criterios de evaluación (como LEED, BREEAM, entre otros), y programas como EcoLíderes, de TripAdvisor, que permiten disponer de sistemas que ordenan los criterios de sostenibilidad y contar con avales que den testimonio de las afirmaciones de cada establecimiento.

La sostenibilidad es un criterio cada vez más decisivo para los clientes a la hora de realizar una reserva hotelera, pero, tal y como explicó el director general de ITH durante el encuentro, “muchos hoteleros desconocen cuánta energía consumen, incluso creen que no pueden ahorrar”. Replantearse estos costes y disponer de información sobre los consumos es el paso fundamental que mejorará la eficiencia y la sostenibilidad en los hoteles. ■



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, participó en un encuentro con blogueros promovido por Endesa junto a Blanca Zayas, directora de Comunicación de TripAdvisor.

PLANIFICACIÓN, EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD PARA CONSTRUIR UN DESTINO INTELIGENTE

El primer Congreso eeST amplía su definición
a partir del diseño sostenible de los destinos turísticos

El Congreso eeST2014 estuvo dedicado a definir el concepto de destino inteligente, analizando el papel de la energía como factor competitivo para los destinos turísticos y como pilar fundamental para su desarrollo.

Palma de Mallorca fue la sede del Primer Congreso de Eficiencia Energética y Sostenibilidad en el Sector Turístico – Smart Destination (Congreso eeST2014), que se celebró en el Auditorium de Palma de Mallorca el 17 y 18 de junio de 2014, y que tuvo como objetivo ahondar en la definición las Smart Destinations, incluyendo la planificación urbanística, la eficiencia energética y la sostenibilidad como factores que influyen en el diseño de los destinos inteligentes.

En este evento -organizado por el Grupo Editorial El Instalador, el Gobierno Balear, el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, Segittur y el ITH, en colaboración con AENOR- se hizo una reflexión sobre la importancia de la energía en la competitividad de los destinos turísticos (la segunda partida presupuestaria en las administraciones locales y la tercera para la planta hotelera), y los desafíos que las administraciones y empresas deben afrontar para reconvertir destinos maduros y en desarrollo en Smart Destinations y, así, aprovechar su potencial diferenciador.



Coralía Pino, responsable del Área de Eficiencia Energética y Sostenibilidad de ITH, moderó la mesa dedicada a analizar el papel de la financiación para la dinamización del sector.

El congreso abordó cómo la energía y la sostenibilidad influyen en los principales pilares sobre los que se asienta un destino turístico. La responsable de Proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH, Coralía Pino, moderó la tercera mesa redonda que se centró en analizar el papel clave de la financiación para la dinamización del sector, repasando las diferentes herramientas de financiación pública y privada que hay disponibles en el mercado.

Entidades como el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales Superiores de Baleares, la Cámara de Comercio Alemana para España, el Club Español de la Energía, el Colegio Oficial de Aparejadores de Mallorca, el Colegio Oficial de Arquitectos de las Islas Baleares, la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca

y Balantia, entre otros agentes del sector, colaboraron con la organización de este encuentro profesional.

PREMIOS EEST 2014

Durante la celebración de este evento, se entregaron los Premios eeST 2014. En la categoría

“Smart hotels” se reconoció la labor del Club Robinson, Proyecto Cala Serena, mientras que el premio “Smart destinations” lo consiguió el Ayuntamiento de Ávila. ■

LOS ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES APUESTAN POR LAS ENERGÍAS ALTERNATIVAS DE PROXIMIDAD

Primer ciclo de jornadas especializadas en establecimientos turísticos situados en enclaves no urbanos patrocinado por Repsol

Estos talleres gratuitos, que organiza el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), en colaboración con las asociaciones locales y Repsol, pasaron por Huesca, Huelva y Mérida, analizando cómo los alojamientos pueden ser más eficientes sacando partido a las fuentes energéticas disponibles en su entorno inmediato; cómo pueden optimizar la producción de climatización, ACS y usos térmicos en general, claves para el confort del cliente; y cuáles son los modelos más adecuados para financiar la eficiencia energética en turismo.

El 29 de mayo se inauguró, en el Hotel Villa Virginia de Sabiñánigo (Huesca), la primera sesión de las “I Jornadas de Eficiencia Energética en

Establecimientos Turísticos: Soluciones Térmicas de Alta Eficiencia y Ahorros de Costes Energéticos”, organizadas por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Repsol, un ciclo centrado en analizar las fuentes de energía alternativa en proximidad, las certificaciones energéticas, las soluciones térmicas de alta eficiencia y los modelos accesibles para financiar equipamiento sostenible en los pequeños y medianos alojamientos. Las jornadas, bajo el

lema “Soluciones Térmicas de Alta Eficiencia y Ahorros de Costes Energéticos”, se celebraron también en el Hotel Barceló Punta Umbría Beach Resort, (Punta Um-

bría, Huelva) en septiembre, y en el Hotel Velada Mérida (Mérida) en noviembre de 2014.

Con la ayuda de expertos y especialistas, se explicaron cuáles son las alternativas energéticas eficientes para establecimientos turísticos, situados en enclaves no urbanos, con demanda energética relevante (hoteles y casas rurales, de montaña, balnearios, campings, restaurantes, etc.). Además, se repasaron las opciones en tecnología y equipamiento, para cada perfil de alojamiento, en materia de climatización, producción de ACS, y otros usos térmicos como lavanderías, piscinas climatizadas, SPA, entre otros.

Estas jornadas cuentan con el apoyo de Repsol, principal patrocinador de este evento, y el co-patrocinio de Bosch-Buderus, TÜV Rheinland, Absorsistem, Banco Sabadell y Altare. Además, están apoyadas por la Asociación Provincial de Hostelería y Turismo de Huesca, la Asociación Provincial de Hoteles de Huelva y la Confederación Empresarial de Turismo de Extremadura.

Este nuevo ciclo se centra en las necesidades y particularidades de los establecimientos turísticos situados en entornos en los que se necesitan

alternativas energéticas eficientes y se suma a la serie de Jornadas de Sostenibilidad Hotelera de ITH, que en 2014 celebró su sexta edición en varias ciudades españolas. ■



Cristian M. León (Bosch-Buderus), Santiago de la Fuente (Absorsistem), Carlos Contador (CSI Partner de Banco Sabadell), Ignacio Leiva (Repsol), Javier Melero (Altare Energía), Juan Carlos Díaz (Sedical) y Rodrigo Radován (TÜV Rheinland).

LAS VI JORNADAS DE SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA ESTUDIAN CÓMO REDUCIR LOS COSTES ENERGÉTICOS

Patrocinadas por Gas Natural Fenosa

La sexta edición de las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética que organiza anualmente ITH se centró en difundir las claves para reducir los costes energéticos en los establecimientos hoteleros y realizar una gestión más eficiente. Estas jornadas se celebraron entre junio y diciembre de 2014 en San Sebastián, Vigo, Salou, Cádiz y Tenerife.

Los costes energéticos son la segunda o tercera partida de costes más importante en los negocios hoteleros y hosteleros, tras el personal y alimentos y bebidas. Por esta razón, la sexta edición de las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética organizadas por ITH se centraron en dar a conocer el conocimiento, el equipamiento y las técnicas de gestión necesarias para reducir el margen de estos

costes. Los planes de gestión energética integral, las certificaciones energéticas, las soluciones térmicas de alta eficiencia, y los modelos accesibles para financiar equipamiento sostenible en los pequeños y medianos alojamientos; son algunos de los temas que se abordaron de la mano de profesionales del sector bajo el lema “**Gestión energética integral en Hoteles: Producción de A.C.S. y climatización**”.

Estas jornadas, gratuitas y dirigidas a profesionales, prescriptores, gestores, propietarios y administradores de hoteles, forman parte del **Programa Hotel Sostenible** de ITH, que contempla varias actividades de difusión en toda España destinadas a mejorar la eficiencia energética en el sector turístico a nivel nacional. Su sexta edición arrancó en junio de 2014 en Vigo, en el Hotel Pazo los Escudos. Visitaron también Cádiz (Hotel Valentín Sancti Petri Spa), Salou (Teatro



Miguel A. Rodríguez Castellote (Gas Natural Fenosa), Carmen de Miguel (FIT Canarias), M^a Antonia Moreno (Dirección General de Industria y Energía, Gobierno de Canarias), Jorge Marichal (Ashotel) y Coralía Pino (ITH).

ITH PROMUEVE EL EMPRENDIMIENTO SOSTENIBLE EN ASTURIAS

TURIS+ es un programa de aceleración de proyectos de turismo

El Centro Europeo de Empresas e Innovación (CEEI) Asturias ha puesto en marcha TURIS+, un programa de aceleración de proyectos de turismo que tiene como objetivo facilitar recursos y servicios de valor estratégico a aquellas empresas y emprendedores que estén trabajando en este sector en Asturias. ITH participó en este programa reuniéndose con los líderes de diez iniciativas turísticas.



El programa se dividió en diferentes sesiones de trabajo en las que participaron los diez proyectos seleccionados.



Como miembros del equipo del CEEI con sesiones sobre temas económico-financieros y modelización participaron M^º Jesús Nava y Soqui Bruces.

El 13 de mayo **Carrillo de Albornoz ofreció una sesión conjunta de una hora en la que explicó las particularidades de una gestión sostenible y eficiente energéticamente para empresas turísticas y a continuación se reunió con cada uno de los participantes en TURIS+**, en sesiones individuales de 20 minutos cada una. Los participantes fueron: David Rodríguez González y Marcos Flórez Sierra, Toptasting; Fco. José Iglesias Vega y Luis Ángel Iglesias, Golf Experience; José Luis Rodríguez Donis, Asturias de un modo sostenible; Rosa Iglesias Crespo, Turismo en torno a arquitectura indiana; Jesús Frade, Momentos en Asturias; Ignacio Fernández Corral, Láser Tag; Juan Santiago Álvarez, Trekkapp; Luis Baldó, Agencia caza; Delfina Pérez Monteavaro, Alojamiento Peregrinos; y Elena Álvarez Sánchez, Travel Guau.

El programa se clausuró en una jornada final de presentación de las iniciativas empresariales que se celebró el 2 de julio de 2014. ■

El Programa TURIS+ cuenta con el impulso del Gobierno del Principado de Asturias a través de la Consejería de Economía y Empleo-Dirección General de Comercio y Turismo, en el marco del Programa Integral para el Fomento de la Cultura Emprendedora.

En esta iniciativa **participaron diez proyectos de turismo**, previa selección, en sus facetas más diversas, tales como tecnología, patrimonio, gastronomía y sostenibilidad, entre otros. El programa, que se asienta en una metodología propia, desarrollada por el CEEI Asturias, aunó un importante número de profesionales en el asesoramiento empresarial y el turismo, a través de formación, asesoramiento, coaching o networking.

Entre los expertos externos que participaron se encontraban Ana Isabel Rodríguez y María Elena Álvarez, de la Dirección General de Turismo de la Consejería de Economía y Empleo; Luis Gadea, de Segittur; Alvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero e Ignacio Cabestrero, del Centro de Innovación en Tecnologías de Turismo de Microsoft.



Coralía Pino (ITH), Francisco Lucas (Aqualogy), Mario Bonaut (Gas Natural Fenosa), Beatriz Heras (Schneider Electric) y Javier Mediavilla (TÜV Reinland).

Auditorio de Salou, TAS) y Tenerife (Costa Adeje Gran Hotel). Finalmente, el ciclo se clausuró en diciembre en el Hotel María Cristina de San Sebastián.

Las jornadas contaron con Gas Natural Fenosa como principal patrocinador y el co-patrocinio de Bosch-Buderus, TÜV Rheinland, Banco Sabadell, Aqualogy, Grupo CIAT, Italsan, Sedical, ACV España y Schneider Electric. Además, tuvieron también el apoyo de las asociaciones hoteleras de cada destino: la Federación de Empresarios de Hostelería de Pontevedra y Asehospo, en Vigo; Horeca, en Cádiz; Ashotel, en Tenerife; la Federación Empresarial de Hostelería y Turismo de Tarragona, en Salou; y Hoteles de Guipuzkoa, en San Sebastián. ■



En Tenerife, se congregó a un público numeroso en el Costa Adeje Gran Hotel.



Laura Sánchez (Italsan), Ferrán González (Bosch-Buderus), Rafael Moral (CIAT), Noelia González (ACV España), Juan Carlos Díaz (Sedical) y Coralía Pino (ITH).

ITH CELEBRA EN MATELEC EL II FORO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN HOTELES

Durante la feria ITH y Axpo presentaron la Guía de Compra Eficiente de Energía para Hoteles

El II Foro ITH de Eficiencia Energética en Hoteles se celebró entre el 29 y 30 de octubre en el marco del Salón Internacional de Soluciones para la Industria Eléctrica y Electrónica, MATELEC 2014. Durante la feria, ITH también presentó la Guía de Compra Eficiente de Energía para Hoteles.

La Guía de Compra Eficiente de Energía para hoteles se presentó en el II Foro ITH de Eficiencia Energética en Hoteles, celebrado en el marco de MATELEC 2014 (el Salón Internacional de Soluciones para la Industria Eléctrica y Electrónica), organizado por IFEMA. Durante los días en los que se celebró la feria, ITH también organizó varias jornadas dedicadas a analizar el ahorro energético, la relación de estos ahorros con la experiencia del cliente y la rehabilitación eficiente de edificios.

Con la Guía de Compra Eficiente de Energía para Hoteles, ITH y Axpo proponen una hoja de ruta que ayude a los hoteles a reflexionar sobre los criterios que deben tener en cuenta a la hora de plantearse sus necesidades energéticas y la contratación del suministro, consiguiendo los mejores precios posibles y el mix energético que mejor responda a la demanda de sus instalaciones y clientes.



La Guía de Compra Eficiente de Energía para Hoteles recoge cinco recomendaciones básicas.

Elegir energía verde es la primera de las recomendaciones. Además a la hora de firmar un contrato de suministro, es recomendable elegir energía verde clasificada como Clase A por la CNMC.

La segunda de las recomendaciones apuesta por **conocer bien cómo se consume** para poder optimizar la potencia. La tercera de las recomendaciones es **seguir**

el precio de mercado y negociar el contrato de energía en periodos de precios bajos ya que, como cualquier producto, la energía tiene un precio de mercado que varía en función de la ley de la oferta y la demanda, existiendo épocas del año donde el precio negociado es menor y otras épocas con precios más altos. Es recomendable hacer un seguimiento y no dejar la renovación anual de los contratos para el último mes, ya que éste puede ser el momento del año con los precios más altos.

Por lo que respecta a la cuarta recomendación, se basa en **diversificar la compra y no solo basarla en el precio fijo**. Finalmente la última de las propuestas es **escoger una forma de pago más económica como por ejemplo el prepagado o con garantías al contrato por las que se consiguen mejores precios.**

EL ENFOQUE SOSTENIBLE APORTA VALOR AL NEGOCIO HOTELERO

ITH participa en los premios que promueven la sostenibilidad en reformas hoteleras

Madrid Renove Hoteles y Re Think Hotel son dos certámenes que reconocen la labor de las reformas en los alojamientos turísticos. Ambas iniciativas han contado con la colaboración del Instituto Tecnológico Hotelero, que ha participado como jurado valorando los mejores proyectos de rehabilitación sostenible del sector.

Mejorar la eficiencia energética, reducir el consumo y mejorar la accesibilidad de los edificios. Estos son los objetivos del concurso Madrid Renove Hoteles, organizado por el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM), que premió a cuatro hoteles madrileños por sus proyectos de rehabilitación, proyectos que pueden servir como modelos exportables a otros edificios.

Estos establecimientos fueron Arturo Soria Suites, La Ermita de Brunete, VP Jardín de Tres Cantos y Muralto apartamento-suites. La selección de las propuestas la llevó a cabo un jurado presidido por el vocal de la Junta de Gobierno del COAM, Manuel Leira, y compuesto por otros representantes del COAM y Madrid Think Tank, así como de los hoteles objeto del concurso, las instituciones que apoyan la iniciativa -la Comunidad de Madrid, el Instituto de Ciencias de la Construcción Eduardo Torroja, la Fundación ONCE, el Ayuntamiento de Brunete- y de las empresas patrocinadoras del concurso -Grupo Saint-Gobain, Fernández Molina Obras y Servicios Eneres, Orona, Grupo Lledó, Cofely GDF Suez y Danfoss.

Con esta iniciativa, lanzada desde la plataforma Madrid Think Tank, el COAM pretende generar una reflexión

sobre la eficiencia energética en este tipo de establecimientos y exportar las mejores experiencias a otras instalaciones hoteleras.

OTRAS INICIATIVAS QUE GALARDONAN LA REFORMA SOSTENIBLE

Otro galardón que reconoce la labor de los hoteles sostenibles es Re Think Hotel, un premio lanzado por Grupo Habitat Futura, con la implicación de la Secretaría de Estado de Turismo y el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía ambos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y que cuenta con la implicación de la Oficina Española de Cambio Climático perteneciente al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y con el apoyo de ITH.

Re Think Hotel galardona los mejores proyectos de rehabilitación sostenible del sector, que en 2014 fueron según la propuesta del jurado Me Ibiza Melia Hotels International; Vilars rurals de Sant Hilari Sacalm, Cardona y Arnes; NH Hotel Group; Hotel Saliecho; Playa Senator, por los establecimientos Playadulce, Playamarina, Playacanela; Hotel Arturo Soria Suites; y el Hotel Balneario Sicilia. La entrega de premios se realizó en Fitur 2015.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, participó en la presentación de Re Think Hoteles junto a Inmaculada de Benito (FEHM).

ITH CIERRA UN ACUERDO CON ERES NETWORKING PARA PROMOVER LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Difunden las mejores prácticas y estrategias de gestión para fomentar la Sostenibilidad

Dentro de su compromiso con el fomento de la eficiencia energética ITH suscribió, en marzo de 2014, un acuerdo marco con la plataforma ERES Networking mediante el cual ambas entidades concentrarán sus esfuerzos en difundir los desafíos, los logros y las tendencias en eficiencia energética y rehabilitación sostenible en la industria hotelera española.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la plataforma de comunicación, conocimiento y servicios de eficiencia y rehabilitación ERES Networking, han firmado un acuerdo de colaboración cuyo objetivo principal es la difusión y promoción mutua de todas aquellas actividades e iniciativas que tanto ITH como ERES Networking lleven a cabo en relación con la eficiencia energética y la rehabilitación de edificios y promover el networking profesional.

Se impulsan así las políticas de eficiencia energética y sostenibilidad mediante la aportación de la mejor y más actualizada información disponible a las empresas y responsables de los hoteles.

En relación con la puesta en marcha de este acuerdo, el director general de ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, comentó que “el convenio firmado con ERES Networking se enmarca en una de nuestras principales líneas de acción, que es la difusión de las mejores prácticas, nuevas tecnologías y estrategias de gestión enca-

minadas a mejorar los índices de sostenibilidad y la competitividad de los hoteles que operan en nuestro país, ya que en ITH entendemos que el conocimiento es la clave para tomar las decisiones de negocio más acertadas”.

Por su parte, Santos de Paz, director del portal Preferies, indicó también que “como único medio de comunicación online especializado en eficiencia y rehabilitación, es una satisfacción el haber alcanzado este acuerdo, que supone vincularnos, a través de ITH, con uno de los colectivos más activos en materia de eficiencia energética y rehabilitación, como es el hotelero”.

PUBLICACIÓN DE REFERENCIA EN REHABILITACIÓN Y EFICIENCIA

ERES Networking- Fevymar es una plataforma de servicios que viene a agrupar diferentes actividades y empresas alrededor del modelo de negocio de la eficiencia energética y la rehabilitación. Entre sus principales actividades cabe destacar las revistas ElectroEficiencia y ClimaEficiencia, así como el portal de eficiencia y rehabilitación Preferies, www.preferies.es.



Alvaro Carrillo de Albornoz, director de ITH, y Santos de Paz, director de Preferies, durante la firma del acuerdo.

ACCOR IMPLANTA SOLUCIONES AVANZADAS DE ENERGÍA SOLAR TÉRMODINÁMICA A TRAVÉS DE UN PILOTO DE ITH Y ENERFIZENTIA

El acuerdo se formalizó en el marco de FiturGreen 2014

El Hotel Ibis Budget de Viladecans (Barcelona) fue el primer establecimiento en participar en un proyecto piloto que permite estudiar los beneficios de los paneles termodinámicos que aprovechan la energía térmica de nuestro entorno y de otros fenómenos, como el viento y la lluvia. Este piloto fue desarrollado por el Instituto Tecnológico Hotelero y la firma Enerfizentia.

Grupo Accor participó con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la firma Enerfizentia en un proyecto piloto destinado a probar los beneficios de los paneles termodinámicos, una fuente energética alternativa capaz de aprovechar la radiación, el calor del sol y de otros fenómenos, como el viento y la lluvia.

Con su participación en este proyecto, Accor se convertía en una de las primeras cadenas hoteleras en apostar por esta tecnología, que mejora los paneles solares convencionales dado que pueden producir energía tanto en días nublados y por la noche, como con lluvia, lo que multiplica la eficiencia de este sistema de captadores. Enerfizen-

tia, firma española dedicada al desarrollo de proyectos de eficiencia energética, fue la encargada de implantar la tecnología termodinámica para este piloto de ITH, una tecnología que permite reducir hasta un 75% los gastos energéticos en la generación de ACS de los hoteles.

Este acuerdo de colaboración se suscribió durante FiturGreen 2014. A la firma de este convenio asistieron Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH; Coralía Pino, jefa de Proyectos del Área Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH; Jean François Sánchez, director de Operaciones de Accor Hoteles España; Juan Carlos Gutiérrez, Project Manager Design & Technical Services de Accor Hoteles España; Ana García, directora de Calidad de Accor Hoteles España; y George Baud, director general de Enerfizentia.

Este proyecto, en el que Grupo Accor invirtió 40.000 euros, se inscribe en la estrategia de desarrollo sostenible del Grupo Accor, PLANET 21, que resume en 21 compromisos y 21 objetivos la política de crecimiento sostenible de esta

cadena hasta el año 2015, y que incluye iniciativas de formación y movilización, difusión, gestión sostenible, uso de energías eficientes, reducción de consumos de agua y energía, entre otras. ■



La firma del acuerdo entre representantes de ITH, Grupo Accor y Enerfizentia se enmarcó dentro de FiturGreen 2014.

ITH LANZA RED FITH, PLATAFORMA DE FINANCIACIÓN DE TECNOLOGÍA EN HOTELES

Nace para fomentar el desarrollo de programas y políticas de turismo sostenible

La nueva plataforma Red fITH: Financia Tecnología en Hoteles tiene como objetivo fomentar el desarrollo de programas, planes y políticas de turismo sostenible en todo el sector, a través de instrumentos de financiación, inversión, y análisis económico que respondan a las particularidades y prioridades estratégicas del negocio hotelero y turístico en España.

La plataforma Red fITH: Financia Tecnología en Hoteles lanzada por ITH es una red multidisciplinar que tiene como objetivo crear instrumentos de financiación, inversión, y análisis económico que alineen las necesidades y particularidades del negocio hotelero, la financiación pública y privada, y las acciones orientadas a mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética en la industria turística española.

En su reunión de constitución –que se celebró el 5 de marzo con ocasión del Día Mundial de la Eficiencia Ener-



La primera reunión de la plataforma Red fITH se celebró en la sede de ITH.

gética- los representantes de las 18 entidades y empresas de gran relevancia vinculadas al desarrollo turístico sostenible, definieron las líneas de trabajo. Entre las entidades presentes se encontraban Banco Sabadell, CSI Partners, Altare Energía, Bosch-Buderus, Schneider Electric, Italsan, Repsol, Grupo CIAT, TÜV Rheiland, Dyrecto Consultores, Toshiba-Beijier Ibérica, Grundfos España, Aqualogy, Philips, Enerfizentia, Innova Ingenieros y ACV España, además de representantes de ITH.

Este primer encuentro se centró en analizar las ventajas y desventajas de los instrumentos financieros y planes públicos disponibles para que los hoteles inviertan en esta materia. Además se propusieron nuevas perspectivas Proveedor-Cliente Hotel-Banco, para crear o rediseñar mecanismos de financiación, como el renting. En este sentido, la aportación del Banco Sabadell, primera entidad financiera en sumarse a la iniciativa, fue clave para poner en perspectiva la visión de los bancos que operan en España en el sector turístico y hotelero.

Los participantes en la reunión concluyeron que, tanto los bancos como las empresas proveedoras de tecnología, deben ahondar en las estructuras de riesgos de los negocios turísticos y hoteleros, porque eso permitirá comprender el alcance y el potencial de cada inversión así como crear instrumentos financieros adecuados que impulsen más y mejores proyectos tecnológicos en hoteles. Igualmente, se recalcó que la viabilidad económica de los proyectos de sostenibilidad se incrementa cuando las negociaciones se realizan directamente con la propiedad, lo que supone una ventaja para alojamientos independientes y pymes hoteleras. ■

LOS HOTELES ESPAÑOLES PODRÍAN AHORRAR HASTA 53 MILLONES DE EUROS AL AÑO EN AGUA

ITH y Stalvia han calculado el ahorro equivalente resultante del uso de sistemas de ahorro de agua de bajo coste

Con motivo del lanzamiento del piloto sobre dispositivos de ahorro de caudal, ITH y Stalvia concluyen que con una inversión única de entorno a los 2.300 euros en sistemas de ahorro, como perlizadores y duchas reductoras de caudal, un hotel de cien habitaciones podría reducir su consumo de agua anual en un volumen equivalente a la cantidad necesaria para llenar una piscina olímpica.



El ahorro que supone la utilización de duchas de bajo consumo es muy importante.

A partir del rendimiento de duchas de bajo consumo de última generación y perlizadores, como los de la marca noruega Bathlia, ITH y Stalvia han calculado el volumen de agua que un hotel podría ahorrar al contar con un equipamiento como este. El sistema patentado por Bathlia se basa en un tornillo-turbina, que, en combinación con una precámara de expansión, genera pulsos de presión alta y baja de forma imperceptible (30 veces por segundo), consiguiendo de esta forma un ahorro de agua de hasta el 60%. Otras ventajas adicionales son que ofrece un confort de uso superior, al mantener alta la presión y la temperatura del agua; reduce los riesgos de legionela al no mezclar el agua con el aire; y elimina los problemas de calcificación.

Un hotel con 103 plazas (media nacional según el INE), se ahorraría al año aproximadamente el equivalente al agua que necesitaría para llenar una piscina olímpica (hasta 2.243 metros cúbicos), lo que para toda la planta hotelera española, formada por más de catorce mil

hoteles, se traduce en aproximadamente 31 millones de metros cúbicos anuales de ahorro, lo que equivale al consumo total anual de una ciudad de unos seiscientos mil habitantes, de tamaño entre Málaga y Zaragoza.

En términos de costes, la disminución de consumo de agua en hoteles que se conseguiría instalando sistemas de ahorro de caudal también es muy relevante. Considerando que, según datos de 2013 de la Asociación Española de Abastecedores de Agua y Saneamientos (AEAS), el precio medio por metro cúbico del agua en España es de 1,7 euros, los hoteles españoles podrían ahorrarse más de 53 millones de euros al año instalando este tipo de elementos. Desde el punto de vista económico, la instalación de estos sistemas de ahorro y consumo eficiente de agua tienen un coste muy bajo (una media de 2.300 euros para un hotel tipo de 103 plazas), son muy fáciles de instalar, su impacto en la operativa normal del hotel es prácticamente nulo, y la inversión se puede recuperar en un plazo de seis a siete meses. ■

BOMBAS DE CALOR CON REFRIGERANTE CO₂, CUATRO VECES MÁS EFICIENTES QUE UNA CALDERA NORMAL

ITH y Lumelco ponen en marcha un proyecto piloto destinado a probar esta tecnología

Este proyecto, dirigido a todo tipo de hotel en cualquier localización, permite a los establecimientos participantes incorporar una bomba de calor para generar ACS a alta temperatura, que permite ahorros de un 35% en relación a sistemas habituales.

Lumelco, referente en importación y distribución de aire acondicionado y climatización, calefacción y energía solar térmica en España, Portugal y Marruecos, y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), han puesto en marcha un proyecto piloto para estudiar las ventajas que para el sector hotelero tienen las bombas de calor de aerotermia de CO₂ para producir ACS, capaces de generar ahorros de hasta el 35% en los costes energéticos asociados al agua caliente sanitaria.

Los hoteles podrán acceder a este equipamiento avanzado a través de un piloto que les permitirá implantar la tecnología Q-TON, una bomba de calor para ACS hasta 90°C con un compresor con refrigerante de CO₂, más eficiente que las calderas que realizan la misma tarea. Es un sistema novedoso y único en el mercado, cuya utilización supone un importante ahorro energético: comparándolo con el funcionamiento de una caldera de gas natural con un 90% de rendimiento, el ahorro de energía primaria puede ser del 78% y el económico del 35%.

Los hoteles asociados a ITH que deseen participar en este piloto cuentan con varias ventajas exclusivas. Lumelco se compromete a ofrecer el equipo con un 60% de descuento, una financiación a 150 días y a ofrecer un período de prueba de la máquina de un año, durante el cual, esta firma admitirá la devolución del equipo a primer requerimiento y abonará el 100% del importe al cliente si éste no está satisfecho con su rendimiento, aparte de la garantía de tres años en piezas y mano de obra, y tres años de monitorización gratuita. ■



Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, Gerardo Antequera, director comercial de Lumelco, y Ramón Estalella, secretario general de ITH.

CLIMATIZACIÓN EFICIENTE CON RECUPERACIÓN DE CALOR: TECNOLOGÍAS PARA EL AHORRO

ITH y Grupo CIAT presentan los resultados de un proyecto piloto en colaboración con Artiem Fresh People Hotels

Los hoteles piloto que han participado en el proyecto han conseguido reducir entre un 33 y un 48% sus consumos energéticos en climatización y han cubierto hasta el 70% de las necesidades de ACS.

ITH y Grupo CIAT culminaron el estudio “Optimización de la climatización por sustitución de enfriadoras con recuperación de calor para la producción de ACS”, llevado a cabo en colaboración con Artiem Fresh People Hotels, destinado a explicar los beneficios reales para los hoteles vinculados al uso de sistemas de climatización eficientes, capaces de aportar los mismos estándares de confort y temperaturas con un consumo menor de energía.

En el piloto llevado a cabo en los hoteles Audax y Capri de la cadena Artiem Fresh People Hotels, se probaron sistemas de climatización aire-agua, para comprobar los ahorros conseguidos por la sustitución de las máquinas enfriadoras y por la integración en la enfriadora de un circuito opcional de recuperación de calor para producir ACS de manera gratuita.

El informe demuestra que la climatización eficiente se traduce en ahorros relevantes: de hecho, se ha logrado reducir el consumo energético entre un 33,7 y un 47,3% en cada uno de los hoteles analizados.

Muestra además que las decisiones de inversión en equipamiento deben equilibrar costes de mantenimiento y de adquisición de nuevos equipos. Los equipos retirados durante la realización de este estudio precisaban o bien sustitución o bien reparación profunda, y los resultados demuestran que la opción de instalar nuevos equipos permite responder a las necesidades actuales de cada hotel y, además, reducir y concentrar las necesidades de mantenimiento.

Finalmente, al recortar el consumo de combustibles para la generación de ACS se intensifica el uso de un tipo de energía, en este caso la eléctrica, lo que permite renegociar precios unitarios con el proveedor.

Pero sobre todo, el cliente sólo percibe cambios positivos: sigue disfrutando de una temperatura perfecta, de forma silenciosa, constante y confortable, en todas las instalaciones del hotel. Y si hay que hablar sobre climatización, que sea en términos de ahorro, eficiencia y equilibrio medioambiental. ■



Actuaciones en el Hotel Capri, uno de los participantes en el piloto.

ITH SUMA NUEVOS SOCIOS EN MATERIA DE EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN SOSTENIBLE

Durante 2014 se realizaron seis adhesiones en esta área

El Instalador, Stalvia, Sedical, Lumelco, Banco Sabadell y BNSTAR se han convertido a lo largo de 2014 en socios y partners del Instituto Tecnológico Hotelero para desarrollar proyectos comunes en el área de sostenibilidad y eficiencia energética.

El Instituto Tecnológico Hotelero ha incorporado durante 2014 a seis nuevos socios y partners en materia de eficiencia y energética y sostenibilidad en hoteles, entre los meses de marzo y noviembre.



EL INSTALADOR

En el mes de marzo de 2014 Grupo Editorial El Instalador se sumó como socio a ITH para continuar la tarea que está desarrollando de difusión de buenas prácticas, de casos y de tecnologías que contribuyen a mejorar la sostenibilidad del turismo español.

Grupo Editorial El Instalador, fundado en 1967, edita una de las primeras publicaciones técnicas en España especializadas en eficiencia energética, El Instalador, un canal de comunicación de reconocido prestigio para los profesionales de la industria energética, que cuenta con un equipo multidisciplinar de profesionales dedicados a tareas editoriales y a la organización de eventos de referencia.



STALVIA

También en marzo se incorporó a ITH la consultoría energética Stalvia, especializada en gestión y ahorro energético, que ofrece asesoramiento a sus clientes mediante propuestas innovadoras y soluciones integrales de eficiencia energética.

Precisamente con Stalvia ITH puso en marcha en 2014 el proyecto piloto "Sistemas de Ahorro de Caudal: Reducción del Consumo de Agua en Hoteles", que analiza el potencial de ahorro de agua para los hoteles españoles.



SEDICAL

En el mes de junio se adhirió Sedical, empresa especializada en soluciones para el ahorro de energía y el cuidado del medio ambiente, con el objetivo de promover la implantación de nuevas soluciones energéticas más eficientes en hotelería, especialmente para la producción de calor. Esta empresa española lleva más de 35 años trabajando en aplicaciones avanzadas de sistemas para el ahorro de energía, adaptadas para cada perfil



La empresa Sedical se unió a ITH en junio de 2014.

de instalaciones y usos, con el objetivo de hacerlas más eficientes, menos contaminantes, y capaces de conseguir mayores ahorros de energía.

Para Sedical, la eficiencia energética ha sido un objetivo empresarial que es ya una necesidad. Por esta razón, la firma considera que su adhesión a ITH como socio tecnológico supone dar continuidad a su estrategia orientada a redoblar esfuerzos para ofrecer al sector hotelero tecnología y equipamiento que respondan las necesidades energéticas de cada instalación y, de esta manera, las hagan más eficientes y competitivas.

LUMELCO

En el mismo mes que se unía Stalvia se aprobaba la adhesión de Lumelco a ITH. Lumelco es un referente en importación y distribución de aire acondicionado y climatización, calefacción y energía solar térmica en España, Portugal y Marruecos. Su asociación responde a un objetivo: estudiar las ventajas que para el sector hotelero tienen las bombas de calor para producir ACS, capaces de generar ahorros de hasta el 35% en los costes energéticos asociados al agua caliente sanitaria.

Gerardo Antequera, director comercial de Lumelco, afirma que "dada la relevancia que ITH tiene en el sector hotelero, para Lumelco es la mejor forma de poder llegar a todos los hoteles de España y ofrecerles soluciones eficientes en el ámbito de la climatización".

Sabadell

BANCO SABADELL

En julio se firmó la asociación de Banco Sabadell. La entidad quiere así apoyar y financiar proyectos y nuevas inversiones destinados a mejorar la eficiencia energética y la sostenibilidad en hoteles. Es importante su papel en el lanzamiento de Red fITH, que la convierte en la primera entidad financiera en sumarse a la iniciativa. Banco Sabadell es una pieza clave para poner en perspectiva



Juan Molas, Blanca Montero Colominas y José María Martín Rigueiro firman la adhesión del Banco Sabadell a ITH.

la visión de los bancos que operan en España del sector turístico y hotelero, y explorar nuevas herramientas que fomenten la inversión y financiación de proyectos tecnológicos en la principal industria española.



BNSTAR

Finalmente, en noviembre de 2014 BNSTAR, tecnología para la gestión inteligente de puntos de servicios de consumo agua, se asoció al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) para colaborar en proyectos que permitan estudiar el alcance y los beneficios del Internet de Todas las Cosas (IoT) en el consumo del agua en hoteles, a través de la tecnología BNSTAR.

BNSTAR es un sustituto de los grifos convencionales, que reemplaza elementos mecánicos por una válvula inteligente que se comunica con un sistema gestor que puede alterar sus parámetros y rendimiento, hacer mediciones y seguimientos, y comparar los resultados con otros factores vinculados al equipamiento o al uso, lo que supone revolucionar el consumo de agua y la energía asociada en los hoteles que, por la naturaleza de su actividad, requiere grandes volúmenes de agua para su funcionamiento y servicios. Este sistema de gestión de puntos de servicio de agua remoto utiliza las posibilidades de Internet de Todas las Cosas. ■



“A través de la innovación surgen formas nuevas de aumentar los ingresos de un hotel. Conceptos que ya se vienen utilizando en el sector aéreo son aún desconocidos en el hotelero, como es el caso del Ancillary Revenue, con gran potencial de desarrollo tanto en cantidad como en calidad. El desarrollo de actividades y productos de Ancillary Revenue (aquellas que no sean ni alojamiento ni régimen alimenticio) puede convertirse en una fuente de ingresos de gran valor en la cuenta de resultados, además de lograr una mayor satisfacción del cliente.”

JAVIER COSTANA

ESPAÑA Y MEDITERRÁNEO ANCILLARY MANAGER,
IBEROSTAR HOTELS & RESORTS



La mejora continua en operaciones es clave para mejorar la experiencia

JAIRO GONZÁLEZ
CEO Sidorme Hoteles

Pocas cosas tienen un efecto tan devastador en la experiencia del huésped durante una estancia en uno de nuestros hoteles como un fallo en la operativa del hotel.

La eficacia de nuestras operaciones es un factor clave para poder ofrecer en todo momento la mejor relación calidad precio para un determinado estándar, en cada una de nuestras ubicaciones.

Nuestra joven cadena se juega mucho en cada uno de los procesos operativos que van desde la atracción del huésped, al momento en el que sale por la puerta del hotel satisfecho por la experiencia en Sidorme.

Si hay algo que centre especialmente nuestro foco y nos quite el sueño en el día a día es, sin duda, poder superar las expectativas de nuestros huéspedes, haciéndolo de forma consistente y sostenida en el tiempo en todos nuestros hoteles.

El 2014 ha sido un año donde hemos incorporado varias mejoras en nuestras operaciones que han tenido un impacto significativo en nuestros resultados y en la experiencia de nuestros huéspedes. Me refiero a iniciativas como modificar los términos de los contratos de suministros, resultando ahorros superiores al 16% en gasto energético y al 23% en el gasto en comunicaciones; la instalación de las duchas Apolo y filtros de grifo Chronos en colaboración estrecha con ITH, que dan muestra del compromiso medioambiental de los establecimientos Sidorme; apostar por equipar todas las recepciones con kioscos POK® de última generación para facilitar a aquel huésped que lo requiera poder realizar un *autocheckin*;

sistemas de acceso contactless, e instalación de un sistema VRV con recuperación de calor y producción de ACS de forma integrada, que proporciona calefacción, agua caliente sanitaria y refrigeración mediante una única solución integral, un sistema tres veces más eficiente que la calefacción tradicional que proporciona máxima seguridad, ya que no son necesarios depósitos de gas o de gasóleo, ni de chimeneas. Desde estas líneas quiero hacer llegar mi agradecimiento sincero y merecido al ITH por habernos inspirado en muchas de ellas y haber servido de catalizador para su implementación. ■

ITH REPRODUCE LA HABITACIÓN DE HOTEL INTELIGENTE EN HOSTELCO

ITH Smart Hotel Now! dio acceso a tecnología IoT

En la edición Hostelco de 2014, celebrado del 20 al 23 de octubre en Fira de Barcelona, se apostó por el conocimiento y la innovación a través de las aplicaciones IoT (Internet of Things), con espacios y actividades que permiten vivir una experiencia única como usuario. ITH y Broomx, en colaboración con Samsung, Philips, Oracle Hospitality, Pikolín, Cisco, Fibratel y PAL Robotics, han desarrollado una propuesta de hotel inteligente, que los visitantes podían controlar desde la primera aplicación hotelera capaz de diseñar experiencias personalizadas en una habitación de hotel.



En la habitación de hotel inteligente, los visitantes podían personalizar el espacio a través de un smartphone.

La habitación de hotel inteligente, ITH Smart Hotel Now! ocupó un lugar central en Hostelco. Los visitantes del salón podían interactuar con ella a través de la primera app hotelera capaz de adaptar espacios y experiencias a la medida de cada huésped. Con una cuenta única y personalizada, el smartphone daba acceso a los usuarios al universo de la tecnología IoT (Internet Of Things o Internet de las cosas) y una herramienta innovadora para controlar cualquier punto eléctrico de la estancia.

Este espacio, desarrollado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Broomx, en colaboración con Samsung, Philips, MICROS España (ORACLE MICROS), Pikolín, Fibratel, Cisco y PAL Robotics, era capaz de identificar al usuario mediante la tecnología de reconocimiento facial, con la ayuda de un robot, que tras registrar al visitante, cedía el control de la smart room

al huésped. REEM, un humanoide del tamaño de una persona adulta, con 1'70 de altura y 100 Kg de peso, hizo las veces de recepcionista que, entre otras tareas, mostraba información sobre la habitación en su pantalla táctil, realizaba el "check in" de los visitantes mediante reconocimiento facial y se responsabilizaba de



La secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, el presidente de la Cámara de Comercio de España, José Luis Bonet, y el consejero de Empresa y Ocupación de la Generalitat, Felip Puig, visitaron la habitación inteligente.

atender las necesidades de los "huéspedes", como dispensar las toallas u objetos de aseo personal. Tras hacer el registro con el recepcionista robótico, los visitantes podían escoger entre diferentes ambientes, recreados en un sistema de proyecciones inmersivas de más de 18 metros de longitud, y testar el control del mobiliario tecnológico incluido en la habitación inteligente.

INTERNET DE LAS COSAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Hostelco también incluyó un área dedicada a la exposición de proveedores del sector IoT con las últimas novedades. Con el objetivo de dar a conocer las mejores aplicaciones, se organizó un concurso dedicado a las app IoT pensadas para implementarlas en hotelería y se celebró un showcase donde un jurado de expertos valoró la funcionalidad y capacidad de innovación de las aplicaciones participantes.

Aprovechando las sinergias de la oferta gastronómica y hotelera de la ciudad, se diseñó el itinerario Be Moving, dirigido a buyers y visitantes. Por un lado, el tour por hoteles singulares que reúnen una serie de características que los hacen especialmente peculiares y exquisitos. Por otro, el tour tecnológico ofreció la visita a hoteles que aplican sistemas IoT, nuevas tecnologías o tienen un nuevo concepto de negocio. Barcelona acogió también una propuesta de 30 restaurantes donde se pudo degustar el "Menú Hostelco", y disfrutar del tour "Noche Hostelco", una selección de espacios exclusivos de networking con descuentos para los visitantes del salón.

IOT Solutions debutó en 2014 en Hostelco como la nueva apuesta de Fira de Barcelona basada en el conocimiento y la innovación, dedicada al sector emergente del Internet de las Cosas, y cuyo objetivo es incorporar este concepto en buena parte de sus salones profesionales. IoTS@Hostelco ha sido una ocasión única para descubrir las últimas novedades en la interconexión de objetos con Internet que, junto con la tecnología M2M y Big Data, supondrán en un futuro próximo, una revolución en hoteles y restaurantes. ■



La presentación de Smart Hotel Now! tuvo gran repercusión mediática. Diego Serrano (Broomx) y Rodrigo Martínez (ITH) atendieron las inquietudes de los medios.



REEM, un humanoide del tamaño de una persona adulta hizo de recepcionista y realizaba el "check in" de los visitantes mediante reconocimiento facial.

ITH PRESENTA ITH GATEROOM, LA HABITACIÓN DE HOTEL TECNOLÓGICA EN FITURTECH 2014

Una tecnología avanzada que conecta al huésped con el entorno creando una experiencia a medida

Una habitación que interactúa con el huésped y con el destino, en la medida en la que cada viajero lo desee. Un entorno personalizable, sorprendente, cómodo y único, en el que la tecnología es transparente, sencilla y capaz de crear una experiencia turística a medida. Así es ITH Gateroom by SerranoBrothers, prototipo de habitación de hotel que, a través de tecnología actualmente disponible, conecta al huésped con el hotel y el destino.

El proyecto ITH Gateroom, desarrollado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y el estudio internacional de diseño SerranoBrothers, es la actualización del proyecto ITH Room Xperience, presentada en FITUR 2013, y que incorpora no sólo nuevo y más avanzado equipamiento, sino que ha supuesto evolucionar los desarrollos tecnológicos que permiten volcar el “mundo digital” del viajero en la habitación e interactuar con ella.

Más allá del diseño futurista, la clave de ITH Gateroom es la tecnología avanzada que reconoce y conecta, a elección del viajero, su mundo digital con el entorno de la



Juan Molas explica a los entonces Príncipes y al ministro Soria el funcionamiento de la habitación.

habitación y con el destino. Un modelo de alojamiento optimizado, eficiente y más conectado, que aporta el máximo valor añadido a sus clientes aprovechando todos y cada uno de los recursos tecnológicos que tiene a su disposición, mejorando y personalizando la experiencia del cliente y abriendo nuevas perspectivas de conexión con el cliente y de negocio para los hoteles.

Los asistentes a FITUR 2014 pudieron conocer el espacio de ITH GateRoom, incluido en el stand de Fiturtech, durante los días dedicados a los visitantes profesionales, que pudieron conocer de primera mano las soluciones y el equipamiento de última generación de Microsoft, Samsung, Vodafone, Cosentino, B-Interactive, Kvadrat, Pikolín, Philips, Roca y Broomx, entre otras firmas, para ofrecer una experiencia basada en la conexión, la comodidad y la interactividad.

VISITA INSTITUCIONAL

La comitiva inaugural de FITUR 2014, que abrió la feria, hizo una parada en ITH Gateroom para conocer el hotel tecnológico y conectado. De esta forma, Don Felipe de Borbón y Doña Letizia Ortiz, en ese momento Príncipes de Asturias; el ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria y la directora de FITUR, Ana Larrañaga, probaron las posibilidades de conectividad de la habitación, guiados por Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH. Durante la visita estuvieron acompañados por Ramón Estalella, secretario general de CEHAT e ITH; Valentín Ugalde, gerente de CEHAT y secretario general de ACHE (Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas); Fernando Panizo, presidente de la Plataforma Thinktur; y Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, entre otras personalidades. ■

INTERNET OF EVERYTHING, LA NUEVA REVOLUCIÓN PARA EL SECTOR HOTELERO

ITH colabora en Cisco Connect, uno de los eventos más relevantes del sector de las TI

Las conexiones a internet móvil y los datos generados a partir de ellas permitirán optimizar la experiencia de los viajeros y personalizarlas a niveles nunca antes vistos: los hoteles deben prepararse para sacar partido de este nuevo escenario, el de Internet de Todas las Cosas. Así se puso de manifiesto en uno de los eventos más importantes del sector TI, Cisco Connect 2014, celebrado en mayo en los Cines Kinépolis de Madrid.

El Instituto Tecnológico Hotelero colaboró en la VI edición de Cisco Connect que, con el lema ‘Internet of Everything’, mostró cómo los miles de millones de conexiones entre personas, procesos, datos y objetos están transformando la manera en que trabajamos, vivimos, aprendemos y nos divertimos, generando enormes beneficios para las empresas, los países y la sociedad. El tráfico global de datos móviles se multiplicará casi por 11 en los próximos años, alcanzando los 190 exabytes anuales en 2018, o lo que es lo mismo, será 190 veces la suma de todo el tráfico IP (fijo y móvil) generado en el año 2000.

Cisco Connect 2014 ofreció un completo programa técnico, con 20 demostraciones, y otro de negocio, que

abordó las nuevas oportunidades para empresas y Administraciones que resultan del Internet of Everything (IoE). Los asistentes también pudieron descubrir cómo las redes empresariales se están transformando con herramientas de auto-gestión que permiten priorizar las aplicaciones críticas de negocio. Y se analizó la nueva era de múltiples clouds, donde lo importante es el acceso a los recursos de forma transparente y dinámica.

Durante la sesión plenaria intervino Ileana Rivera, directora senior de TI para Latinoamérica de Cisco, mientras José Manuel Petisco, director general de Cisco España, y Antonio Conde, director de Colaboración de Cisco España, realizaron una interesante demostración sobre la aplicación práctica del IoE en el sector vinícola. Jorge Lang, director de Innovación y Sector Pymes de Intel Corporation Región Sur de Europa, ofreció la ponencia “La economía del dato”, y el resto de sesiones fueron impartidas por ponentes de BT, Citrix, EMC, IBM, Microsoft, NetApp. En esta edición, también se contó con la participación de Ono.

Este es el evento anual de Cisco en España y uno de los más relevantes del sector de las TI, donde Cisco y sus principales partners y aliados tecnológicos analizan el presente y el futuro de la tecnología y su impacto sobre los negocios.



José Petisco, director general de Cisco España, durante una de sus intervenciones en Cisco Connect.

VENTAJAS PARA LOS HOTELES

Como respuesta al crecimiento exponencial de usuarios móviles (en 2018 habrá 4.900 millones de usuarios móviles en el mundo y 41,8 millones en España según el Informe Cisco VNI Mobile Update), los hoteles están apostando por integrar la tecnología y las aplicaciones móviles en múltiples ámbitos de su oferta. En el sector hotelero, el loE ya está ayudando a los establecimientos a optimizar sus procesos y mejorar la experiencia de los clientes. Para ello, es necesario capturar los datos del contexto y convertirlos en información útil mediante herramientas de Big Data y análisis en tiempo real, facilitando distintas aplicaciones como el check-in, acceso y control de la habitación, la gestión medioambiental y la seguridad. ■



Infografía que recoge el impacto de Internet of Everything en el mundo.

LA DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES AUMENTARÁ LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Cevisama reúne en Valencia a profesionales de todo el mundo

Las mejoras tanto en el equipamiento como en la gestión y mantenimiento que presta el servicio de hostelería pueden generar grandes beneficios para el sector. De ahí la importancia de que ITH participe en ferias como Cevisama, dedicada al interiorismo, la arquitectura y el diseño.

Tras un breve descanso la jornada continuó con la intervención de Luí García Alarcón, de Ad Hoc Hoteles. “El valor de la arquitectura en la hotelería. Una visión desde Panamá” fue el título de la ponencia a cargo de Jaime Ventura, de Ventura y Asociados. Para terminar, se estableció un debate entre los participantes que estuvo moderado por Luis Martí, presidente de la Unión Hotelera de Valencia.

“Claves para el diseño, equipamiento y gestión de hoteles”. Este fue el título de la jornada que organizó el Instituto Tecnológico Hotelero en el marco de Cevisama, feria celebrada entre el 12 y 14 de febrero en Valencia, escaparate de referencia en revestimientos cerámicos, equipamiento de baño, piedra natural, fritas, esmaltes y colores, tejas y ladrillos, materiales y utillaje.

Gracias a los grandes esfuerzos que el sector está realizando en I+D, los hoteles pueden llegar a obtener grandes beneficios implementando soluciones bajo un correcto diseño, llevando a cabo proyectos de rehabilitación tanto en el ámbito del equipamiento como en el de la gestión y mantenimiento de los edificios en los que se presta el servicio de hotelería. ■

El objetivo del encuentro organizado por ITH fue promover el uso de materiales desde el enfoque del diseño, la gestión y la sostenibilidad en la hotelería. Durante la jornada, empresas de primer nivel compartieron con el sector sus distintas visiones, experiencias y know-how en los ámbitos: diseño, materiales y arquitectura de edificios y profesionalización de los sistemas y programas de mantenimiento para garantizar una gestión optimizada y sostenible.



ITH organizó una jornada dirigida al sector hotelero en el marco de la feria Cevisama.

La primera ponencia, a cargo de Felipe Choclán, de Sach Consulting y Servicios, se dedicó al diseño y la arquitectura sostenible en hoteles. A continuación José Luis Calleja, de Cosentino, habló sobre la innovación en materiales de cuarzo y mármol. Representando a Saint Gobain, Alberto Coloma presentó soluciones y proyectos para el hábitat sostenible.

INMOHOTEL ANALIZA OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS PARA LA INDUSTRIA HOTELERA

ITH destacó el potencial de las nuevas tecnologías en la gestión

La inversión hotelera, la gestión sostenible de los establecimientos turísticos, la importancia de la tecnología en la operativa hotelera y las estrategias de expansión fueron algunos de los temas tratados en la décima edición de Inmohotel.

El evento estuvo inaugurado por Jose María Álvarez, presidente de CESINE Grupo Editorial; Joaquín Castillo, director general de Turismo de la Comunidad de Madrid; Ramón Estalella, secretario general de CEHAT y de ITH; y Andrés Encinas, presidente de la AEPT.

La primera parte del evento giró en torno a los desafíos para la industria hotelera: la inversión, la sostenibilidad, los proyectos de rehabilitación y reforma a partir de



Ramón Estalella inauguró el evento junto a Jose María Álvarez (CESINE); Joaquín Castillo (Turismo de la Comunidad de Madrid); y Andrés Encinas (AEPT).

criterios de eficiencia, la calidad y la diferenciación, y la seguridad de las instalaciones. Estos temas fueron abordados por Emilio Delgado, socio del área de Real Estate de Hogan Lovells; José Manuel Domínguez, del área de Mercado de Nueva Construcción y Gran Consumo de Gas Natural Distribución SDG; Leticia Sauco y Felipe Choclán, directora general y director técnico de Sach Consulting y Servicios; Pablo Serrano, director comercial de Canal Directo Area Mobile de Securitas Seguridad España; Fernando Fraile, director general del Instituto para la Calidad Turística; Jesús Gatell, vicepresidente de ITH; y Valentín Ugalde, secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras de España (ACHE).

Posteriormente, se presentaron las diversas oportunidades que la industria hotelera puede aprovechar para crecer y mejorar sus resultados, a partir de la expansión basada en estrategias de franquicia, management o gestión de activos; y el potencial de las nuevas tecnologías en movilidad y conectividad, así como su influencia en la construcción de marca y en la fidelización de los clientes. Participaron Coré Martin, director de Desarrollo de Negocio para Francia, España y Portugal de Starwood Hotels; Jairo González, consejero delegado de Sidorme Hotels; Rodrigo Martínez, jefe de Proyectos del Área de Operaciones Hoteleras de ITH; Horacio Alcalá, director general de Travelodge; Antonio Gil, presidente de la Asociación Empresarial de Hoteleros de Madrid (AEHM); Jean Paul Gatinois, director general del Sheraton Madrid Mirasierra; y Samuel López Iglesias, director del Hotel Comendador.

El evento también incluía la entrega del Premio Inmohotel 2014, que recayó sobre Starwood Hotels, por su trayectoria y su clara apuesta por España. ■

ITH SE CONSOLIDA COMO REFERENTE MUNDIAL

El presidente fundador José Guillermo Díaz- Montañés recibe la medalla al Mérito Turístico

La labor de ITH traspasa fronteras, tal y como lo refleja la colaboración que ha realizado el organismo durante 2014 en encuentros internacionales como CIMET, que reúne a los ministros de Turismo iberoamericanos, o la Jornada Mediterránea de Turismo celebrada en Tánger, entre otros.

Respondiendo a su papel como prescriptor para la hotelería, ITH participa en diversas jornadas y eventos de interés para el sector a nivel nacional, pero también internacional, y es reconocido por empresas privadas y organismos públicos.

De hecho, el mercado iberoamericano y las relaciones turísticas con Marruecos han constituido focos de trabajo en 2014.

CONTACTOS CON IBEROAMÉRICA

La Federación de Asociaciones Hoteleras de Iberoamérica (FADEHI), bajo la presidencia de Armando de la Cruz Uribe Valle, se reunió en la sede de CEHAT e ITH el 21 de enero de 2014 para plantear un debate sobre la comercialización online en el que participó el secretario general de ITH, Ramón Estalella. En este encuentro los miembros del instituto presentaron los trabajos realizados, principalmente en el área de ahorro de energía y agua en hoteles.

Por otra parte, el presidente de ITH, Juan Molas, y Ramón Estalella asistieron a CIMET, punto de encuentro entre ministros de Turismo de Iberoamérica y líderes del em-

presariado turístico español. Este evento, que cumplió su edición número XVII y que está organizado por el Grupo Nexo con el Consejo de Turismo de la CEOE, da a conocer a las empresas españolas los planes e incentivos de los Gobiernos de Iberoamérica y les permite mantener reuniones a puerta cerrada con sus ministros de Turismo.



Juan Molas, presidente de ITH, intervino en la Conferencia Iberoamericana de Ministros y empresarios de Turismo.

JORNADA MEDITERRÁNEA DE TURISMO

En calidad de vicepresidente de ITH acudió Jesús Gatell a la primera edición de la Jornada Mediterránea de Turismo, que organizó la Escuela de Organización Industrial, junto con el Consejo Regional de Turismo de Tánger, el Instituto Superior Internacional de Turismo de Tánger y la Cámara de Comercio de Almería. La jornada tuvo lugar el día 29 de noviembre de 2014 en Tánger.

Este evento se enmarca dentro del proyecto INNO-TOUR MAROC_MED, financiado con fondos del Programa de Cooperación Transfronteriza España-Fronteras



Ramón Estalella, secretario general de ITH, participó en CIMET.



Jesús Gatell, vicepresidente de ITH, durante su intervención en la Jornada de Mediterránea de Turismo de Tánger.



Los miembros de la Federación de Asociaciones Hoteleras de Iberoamérica se reunieron con representantes de ITH.



La alcaldesa de Valencia, Rita Barberá; el presidente de la Generalitat de Valencia, Alberto Fabra; el ministro de Industria, Energía y Turismo, Jose Manuel Soria; y el presidente del Govern balear, José Ramón Bauzá entregaron la Medalla al Mérito Turístico a José Guillermo Díaz-Montañés.

Exteriores, cuyo principal objetivo es la dinamización del sector turístico entre España y Marruecos y cuenta con el apoyo del Ministerio de Turismo de Marruecos y la Organización Mundial de Turismo de Naciones Unidas. El objetivo de la Jornada Mediterránea de Turismo es poner en contacto a empresas e instituciones del sector turístico de toda la Cuenca Mediterránea. El evento contó con ponentes internacionales de alto nivel para favorecer el encuentro entre actores relevantes de los diversos países mediterráneos, procedentes tanto de instituciones públicas como del sector privado.

ENCUENTROS NACIONALES

Jesús Gatell, quien además de ser vicepresidente de ITH es presidente de las Comisiones de Turismo de la CEIM y Cámara de Comercio de Madrid, fue el responsable de inaugurar el "Gran Debate Hotelero" celebrado en octubre en Madrid. El evento estuvo organizado por Grupo Vía y contó con la participación relevantes directivos de cadenas hoteleras, como Kike Sarasola (RoomMate), Alfonso del Poyo (Meliá Hotels International), Hugo Rovira (NH Hotels) y José Ángel Preciados (Confortel).

MEDALLA AL MÉRITO TURÍSTICO

El presidente fundador del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), José Guillermo Díaz Montaños, recibió la Medalla al Mérito Turístico a la Innovación 2013 concedida por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en un acto celebrado en Valencia en marzo de 2014. Se trata de un reconocimiento a su labor al frente del ITH, que desde su fundación en 2004 como asociación privada sin ánimo de lucro, ha trabajado en mejorar la competitividad, la eficiencia y la calidad del sector mediante el uso de las nuevas tecnologías que han mejorado la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera.

El presidente fundador es el quinto miembro de la Junta Directiva de ITH en recibir este reconocimiento, tras Juan Molas, presidente de ITH; Jesús Gatell, vicepresidente de ITH; y los vocales de esta entidad, Domenèc Biòsca y Miguel Ángel Fernández Torán. ■

HOTELTECH INTO 2015 RADIOGRAFÍA LA INVERSIÓN TECNOLÓGICA EN LAS CADENAS HOTELERAS

Los hoteles usan la tecnología para optimizar la gestión operativa

Para los hoteles españoles, la inversión en tecnología responde a dos objetivos, por una parte, mejorar sus procesos, y por otra, diferenciarse respecto a su competencia. Según los datos recogidos por HotelTech Into 2015, realizado por ITH, que analiza las previsiones de inversión en tecnología para los hoteles españoles en los próximos años, el 71% de las cadenas prevén invertir a partir de diez mil euros por establecimiento en tecnología que mejore su gestión operativa.

Según HotelTech Into 2015, el 70% de los expertos encuestados considera muy interesante, para una incorporación inmediata, las herramientas enfocadas en la gestión operativa del hotel, especialmente las soluciones para la gestión de clientes o de carácter operativo a través de dispositivos móviles o plataformas en la nube. La tecnología asociada a la experiencia de cliente se queda, de momento, en segundo lugar, especialmente la domótica, accesorios, equipamiento inteligente o wearables.

Los dos principales motivos por los que las cadenas hoteleras consideran implementar nuevas tecnologías en sus establecimientos son la optimización de procesos (31%) y marcar la diferencia respecto a sus competidores (29%); aunque también contribuyen el potencial aumento de beneficios asociado a través de estrategias de upselling, cross-selling y fidelización (21%) y el papel que la tecnología puede jugar en el desarrollo y crecimiento corporativo (15%).

Además, más del 30% de las cadenas hoteleras españolas cree que todavía puede implementar mejoras tecnológicas que les permitan ser más eficientes en sus procesos; por ejemplo, el 85% de las cadenas hoteleras todavía no cuenta con soluciones de gestión operativa o logística que aprovechen el potencial de la movilidad.

El Instituto Tecnológico Hotelero ha elaborado el Estudio HotelTech Into 2015: Cómo invertirán los hoteles en tecnología en 2015, a partir de las encuestas realizadas a 52 directores y responsables de las áreas de Sistemas, Operaciones y Marketing de las principales cadenas hoteleras españolas, en el marco de las sesiones de trabajo del programa Hotel GEN3, celebradas este año en Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca. Además de realizar el informe, en los grupos de trabajo creados, ITH presentó a los representantes de cadenas hoteleras soluciones de mobile, IoT, tecnología leap motion, apertura y cierre de puertas por NFC, etc.



Palma de Mallorca acogió una de las sesiones de trabajo de Hotel GEN3.

soluciones de gestión operativa o logística que aprovechen el potencial de la movilidad.

COSTES Y FORMACIÓN, LOS PRINCIPALES DESAFÍOS DE LA TECNOLOGÍA

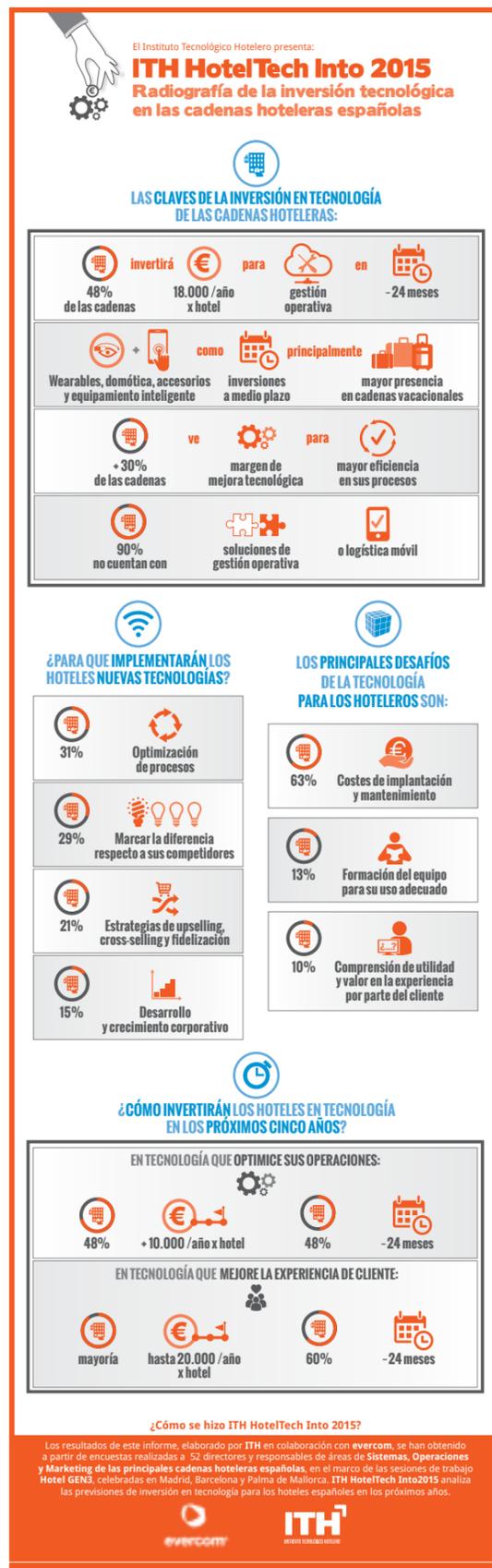
Los expertos encuestados comprenden el valor que la tecnología aporta a sus negocios, pero señalan como principal barrera el coste de implantación y mantenimiento. Otro obstáculo es la formación de los empleados para garantizar su uso adecuado, además de la dificultad para que los clientes comprendan cómo usarlas y el valor añadido que aportan a la experiencia.

Desde el punto de vista económico, el 71% de los hoteles encuestados esperan invertir más de 10.000 euros al año por establecimiento en tecnología que optimice sus operaciones: así, el 44% dedicará partidas de 10.000 a 20.000 euros anuales por establecimiento; el 15% de 20.000 a 50.000; y el 12% asignará más de 50.000 euros por año a este concepto. Estas inversiones se llevarán a cabo en un margen no superior a cinco años; de hecho, la mayoría de ellos (48%) prevé hacerlo en un plazo inferior a dos años.

Aunque la gestión operativa es la prioridad en materia de inversión tecnológica, las cadenas hoteleras también dedicarán hasta 20.000 euros al año por establecimiento, en dos años, a incluir tecnología que mejore la experiencia de cliente.

EL PROGRAMA ITH HOTEL GEN3

ITH Hotel GEN3 es un programa de I+D para la industria hotelera española cuyo objetivo es impulsar la integración de tecnologías y herramientas de gestión, operaciones y experiencia del cliente en hoteles que aproveche el potencial de la conectividad, la movilidad y el Internet de Todas las Cosas, para aumentar la facturación y los beneficios, optimizar las operaciones y mejorar la experiencia de los clientes en hoteles. En el marco de ITH Hotel GEN3 se desarrollan varios proyectos de divulgación, testeo y análisis e integración de equipamiento, sistemas y software, orientadas a diseñar el modelo de hotel conectado, que responda a las necesidades y demandas del mercado actual y del futuro. ■



Infografía que resume los principales resultados del estudio HotelTechInto2015.

THEGLOBALPASSWORD, UN NUEVO SERVICIO ONLINE DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE IDIOMAS PARA LOS HOTELEROS

Esta herramienta permite al establecimiento disponer del intérprete del idioma que necesite

Romper las barreras lingüísticas en el hotel es posible gracias a herramientas que, como Theglobalpassword, permiten la traducción e interpretación instantánea del idioma necesario, desde cualquier dispositivo y cualquier lugar del mundo.

Theglobalpassword es un sistema de comunicación online basado en la última tecnología web de comunicación WebRTC. A través de una plataforma web o aplicación móvil, permite establecer la comunicación instantánea, directa y en tiempo real, desde cualquier dispositivo (ordenador, tablet o Smartphone) y desde cualquier lugar del mundo, con un intérprete de su red, para eliminar las barreras lingüísticas entre interlocutores que se expresen en diferentes idiomas, ya sea en conversaciones presenciales espontáneas (cara a cara) o en reuniones virtuales (a distancia). De esta manera, la herramienta ofrece a los hoteles la posibilidad de resolver las barreras lingüísticas a las que han de enfrentarse sus clientes extranjeros, tanto dentro como fuera del hotel, con la ayuda de intérpretes accesibles en todo momento.

A pesar de ser un servicio online, es ofrecido por personas, ya que aportan el valor cultural, que es un factor

indispensable para la interpretación de idiomas, además de calidad y la calidez necesaria en la comunicación humana, siendo ambos aspectos, no reemplazables por soluciones tecnológicas.

La compañía ofrece dos modalidades del servicio: globalface (para conversaciones espontáneas en las que los interlocutores están presentes físicamente) y globalvirtual (para conversaciones a distancia mediante videollamada a través de una sencilla aplicación que se puede descargar el cliente u ofrecer el hotel con sus propios dispositivos móviles). Ambos servicios ponen a disposición de los hoteles los idiomas más demandados a nivel mundial (inglés, alemán, francés, italiano, holandés, portugués, ruso, sueco, japonés y chino), a los que se añaden nuevos idiomas a petición del cliente.



Herramientas como Theglobalpassword pueden romper la barrera idiomática en hoteles.

Herramientas como theglobalpassword son muy recomendables para hoteles con una afluencia alta de viajeros y turistas de diversos lugares del mundo, para los que el desconocimiento del idioma del destino puede resultar un obstáculo que les dificulta su experiencia turística en su visita a nuestro país o en la estancia en el hotel. Por ello, el Instituto Tecnológico Hotelero y theglobalpassword pondrán en marcha un proyecto piloto

que permitirá a varios hoteles participantes probar este sistema, sin coste alguno. ■

EL 20% DE LOS HOTELES ESPAÑOLES DE 4 ESTRELLAS NO OFRECE WIFI GRATIS

Informe elaborado por Cisco e ITH

Cisco y el Instituto Tecnológico Hotelero han elaborado un informe sobre la tecnología de redes en los hoteles españoles de 3 y 4 estrellas, que analiza las soluciones tecnológicas existentes, su uso y el nivel de satisfacción.

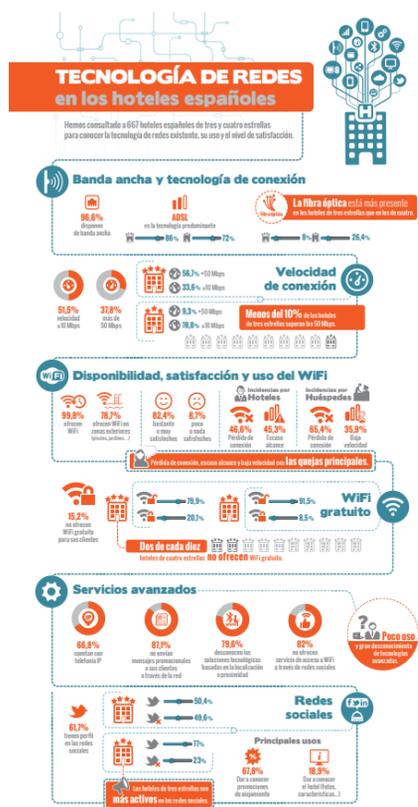
mayor cuota en los hoteles de 3 estrellas (26,4%) que en los de 4.

Del estudio también se desprende que **dos tercios de los hoteles consultados cuentan con telefonía IP, pero existe un gran desconocimiento de otras tecnologías como proximidad o geolocalización.** En cuanto al wifi, está disponible en casi el 100% de los casos y normalmente el acceso es diferente para cliente y empleados. Por otro lado, a pesar de constituir una demanda prioritaria para los clientes de casi todos los hoteles consultados (97,4%), un 15,2% no ofrecen wifi gratuito para sus clientes. De hecho, **el wifi gratuito se ofrece en mayor medida en los hoteles de 3 estrellas (91,5%) que en los de cuatro (79,9%).**

Otra de las principales conclusiones del estudio es que el 61,7% de los hoteles cuentan con perfil en las **redes sociales**, siendo **más activos los hoteles de 3 estrellas que los de 4.** Facebook y Twitter son las más utilizadas, principalmente para darse a conocer y comunicar promociones.

Los hoteles de 4 estrellas tienen una mayor velocidad de conexión (más de 50 Mbps en un 56,7% de los casos), mientras que ocho de cada diez hoteles de 3 estrellas no superan los 10 Mbps.

En cuanto al tipo de conexión, el **ADSL es el que predomina** (86% en hoteles de 4 estrellas y 72% en establecimientos de tres estrellas), y curiosamente la fibra óptica tiene



Accede a la Nota de Prensa sobre el estudio en: <http://globalnewsroom.cisco.com/es/es/>

Infografía que resume los principales resultados del informe elaborado por Cisco e ITH.

NUEVA SECCIÓN EN LA WEB DEL ITH DEDICADA A LAS ÚLTIMAS TENDENCIAS EN EL SECTOR

Recoge propuestas novedosas en tecnología e innovación

Tras renovar su página web en 2013, ITH ha continuado realizando mejoras en su site durante 2014 con la incorporación de un nuevo espacio que recoge las últimas tendencias en tecnología e innovación que interesan al sector.

La nueva sección se ha creado para dar cabida a la información sobre las tendencias en tecnología e innovación, incluyendo valoraciones de nuevas herramientas y propuestas. Las evaluaciones se realizan sobre unos elementos determinados: innovación y diferenciación, instalación y mantenimiento, mejora en la gestión, mejora en el servicio y expectativas de penetración.

eDocAssistant, DigitalSTROM, Orbytal Systems, Controlatupiscina.com o Valiryo son algunas de las propuestas incluidas en esta área.

EDOCASSISTANT: AUTOMATIZA LAS TAREAS DE TU HOTEL
Software integrado para la optimización de recursos y maximización de resultados con la lectura automática de todo tipo de documentos y datos.

VALIRYO: ELIMINA LAS TOALLAS DE TU HOTEL
Secador corporal eléctrico, que permite ahorrar los costes de lavandería del establecimiento. El sistema sustituye completamente el uso de toallas en la habitación para el secado corporal.

ORBITAL SYSTEMS: AHORRA HASTA UN 90% EN EL AGUA DE LAS DUCHAS
Una ducha que cuenta con un sistema de depuración de agua. Esto provoca unos ahorros de hasta el 90% en agua y de hasta el 80% en energía. Además permite un preciso control de la temperatura y la monitorización de los consumos a través de su aplicación móvil.

DIGITALSTROM + CASACOM: SISTEMA DE CONTROL INTELIGENTE
Un sistema de gestión domótica y de control capaz de crear configuraciones de confort, seguridad, ocio y ahorro energético punto a punto en cualquier espacio del hotel.

CONTROLATUPISCINA.COM: CUMPLE DE MANERA AUTOMÁTICA LA NORMATIVA
Es un software para la gestión global de tu piscina que permite mediante una aplicación móvil cargar instantáneamente las mediciones diarias de los parámetros de las piscinas tales como el nivel de cloro, pH o turbidez. Está adaptada para cumplir con las normativas de todas las Comunidades Autónomas de forma automática.



La nueva sección Tendencias complementa la web de ITH, renovada en 2013.

NUEVOS HOTELES Y PARTNERS ESTRATÉGICOS COLABORAN CON ITH

Twentytú, Zenit Hoteles, Med Playa y Hotel Auditorium se encuentran entre los nuevos socios hoteleros

Durante 2014 se han sumado a ITH nuevos hoteles y cadenas hoteleras que se caracterizan por su gestión innovadora. También se han adherido importantes multinacionales del sector de la comunicación como Vodafone y empresas de implantación de soluciones tecnológicas como Gennion, entre otras.

En enero de 2014 **Vodafone España** se sumó al Instituto Tecnológico como socio tecnológico con el objetivo de desarrollar acciones conjuntas que están derivando en el diseño y puesta en marcha de iniciativas, soluciones y herramientas de telecomunicaciones y movilidad adaptadas a las necesidades y prioridades estratégicas de los hoteles españoles. La firma del acuerdo tuvo lugar en el marco de la celebración del foro de tecnología e innovación para el turismo Fiturtech, incluido en el programa profesional de FITUR 2014, y reunió a representantes de ambas entidades, encabezados por el presidente de Vodafone España, Francisco Román Riechmann, y el presidente de ITH y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Juan Molas.

En el mes de marzo de 2014 se adhirió a ITH el aparthotel **Royal Son Bou Family Club** -un complejo de vacaciones de 4 estrellas localizado en Menorca- para avanzar en su

política de innovación empresarial y acceder a nuevas tecnologías y herramientas de gestión que contribuyan a sumar valor añadido a sus productos y servicios y ser más competitivos.

También en marzo se asoció **Twentytú Hi-Tech Hostel**, un albergue de diseño inaugurado en julio de 2012 en Barcelona que ha sido premiado por la Asociación 22@ Network BCN por representar valores propios del distrito, como son la sostenibilidad y la innovación, que según la Junta Directiva de esta entidad forman parte del planteamiento y funcionamiento de dicho establecimiento.

Entre los hoteles que se incorporaron a ITH hay que mencionar el **Hotel Río Bidasoa** -un 4 estrellas de 42 habitaciones situado en Hondarribia (Guipúzcoa) que se asoció en junio de 2014- y el **Hotel Auditorium de Madrid** -ubicado muy cerca del Ifema y del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, catalogado con 4 estrellas y con 869 habitaciones y 59 salas de reuniones disponibles- que se sumó a la asociación en junio de 2014.

Ese mismo mes se sumaron a **ITH Kimiya Tactics SL** - una consultora desarrollada por **Sacha Bernal Coates** y **Theglobalpassword**, la herramienta que permite a los hoteles contar con un servicio de traducción e interpretación online en cualquier momento y en cualquier lugar.

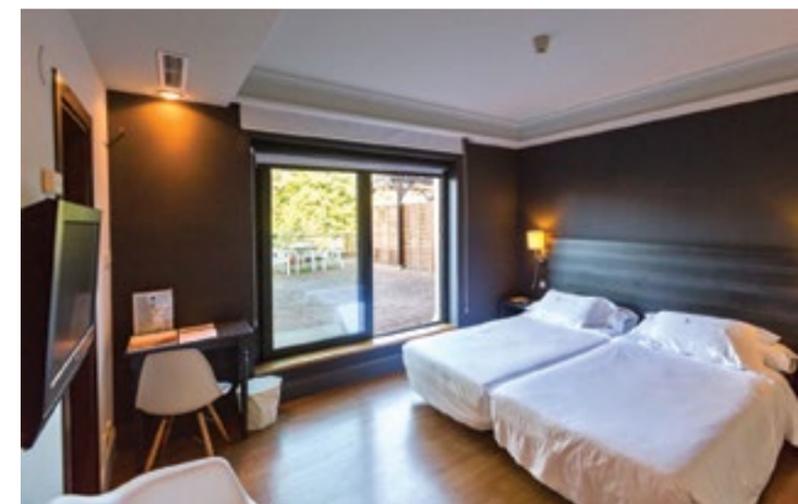


El presidente de ITH y CEHAT, Juan Molas, el presidente de Vodafone España, Francisco Román Riechmann, y el director general de ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz.

En julio se adhirió la cadena **Zenit Hoteles** -con base en Zaragoza y más de 20 establecimientos en su cartera- para estudiar y realizar diversos proyectos que optimicen sus operaciones, mejoren sus niveles de eficiencia energética e incorporen tecnologías de conectividad, movilidad y marketing, todas orientadas a mejorar sus resultados, atraer nuevos huéspedes y fidelizar a sus clientes.

Con el objetivo de estudiar la utilidad de los beacons (o balizas inteligentes) en la hotelería, en noviembre se incorporó a ITH **Gennion**, empresa española especializada en el diseño, la implantación y la gestión de soluciones tecnológicas e innovadoras para crear espacios inteligentes.

Finalmente, en el mes de diciembre se firmó la adhesión de Med Playa a ITH. La cadena, fundada en 1967 y con 13 establecimientos en su cartera, fue una de las primeras en ofrecer un sitio web desde donde reservar sus habitaciones y realiza hoy un uso avanzado de la tecnología. ■



El Hotel Río Bidasoa se incorporó a ITH en junio de 2014.



El aparthotel Royal Son Bou Family Club de Menorca está enfocado para un público familiar.

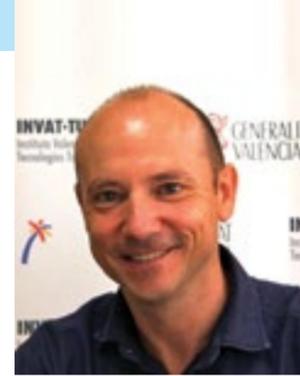


Francisco Cabrera, CEO de Gennion, y Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH.



“ITH se ha convertido en un referente tanto para la industria hotelera como para el sector turístico. La realidad nos demuestra que solamente a través de los procesos I+D+i se podrá alcanzar la excelencia para el sector turístico. Si históricamente se ha considerado que I+D+i es el mejor camino hacia la competitividad, hoy es una necesidad incontestable. En este sentido la labor desarrollada por el ITH ha impulsado al sistema turístico y lo ha apoyado para sustentar la posición de liderazgo que representa en nuestra economía.”

FERNANDO BAYÓN
DIRECTOR GENERAL
ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL (EOI)



Innovación: necesidad y oportunidad

JAVIER SOLSONA

Director del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat•tur)

El término innovación parece una de esas co-letillas recurrentes que de vez en cuando se instalan en el vocabulario técnico, político o estratégico de la gestión turística, tanto desde una óptica empresarial como territorial. Sin embargo, en esta ocasión ha venido para quedarse, para jugar un papel relevante, para ser un elemento clave en el tablero de juego.

Y es que en realidad la innovación siempre ha estado ahí, han sido las innovaciones las que desde sus inicios han marcado el devenir de lo que hoy en día entendemos por turismo: los viajes combinados ideados por Cook en 1841, el desarrollo de la aviación, la irrupción del actual modelo de hotel propugnado por Cesar Ritz a finales del siglo XIX, o la generalización de las vacaciones pagadas tras la segunda guerra mundial, por no hablar de otros hitos mucho más recientes como la comercialización a través de Internet o las redes sociales vinculadas al uso de los smartphones con su capacidad de influir en las decisiones de compra.

Sin embargo, en el momento actual la innovación se ha constituido en una necesidad y una oportunidad al mismo tiempo. En una necesidad por cuanto que sin innovar, sin renovar y revisar constantemente modelos de gestión, procesos, productos y tecnología es imposible conservar una buena posición competitiva. En una oportunidad, por cuanto que la innovación permite diferenciarse, estar en vanguardia, ser líderes, alcanzar una mayor rentabilidad económica y social tanto para los negocios como para los destinos.

No en vano, Europa ha elegido esa vía para poder situar a sus estados miembros a la vanguardia del desarrollo, como España lo está en el sector turístico. Así lo demuestran las políticas de incentivos y estímulos fiscales europeas y estatales. Políticas que las empresas turísticas deben conocer y asumir para mejorar sus cuentas de resultados, al tiempo que les ayuden a reducir riesgos a la hora de introducir innovaciones. ■

TRANSFIERE 2014 PROMUEVE LA TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA INTERNACIONAL

El foro se consolida como gran encuentro del I+D+i

La tercera edición del Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, Transfiere, que tuvo lugar los días 12 y 13 de febrero de 2014, potenció la participación internacional de empresas e instituciones vinculadas al mundo de la innovación. El comité organizador del encuentro está formado por representantes de la mayoría de entidades públicas y privadas relacionadas con la investigación y la transferencia de tecnología.

El foro celebrado los días 12 y 13 de febrero de 2014 en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (Fycma) no sólo sirvió de escaparate para mostrar los resultados de la investigación en el ámbito internacional y adelantar tendencias, sino que facilitó a los inscritos nacionales entrar en contacto con

empresas y profesionales extranjeros para **generar oportunidades de negocio y propiciar la internacionalización** de sus productos y servicios. Asimismo, se configuraron espacios específicos para pymes y micropymes y se priorizaron los contenidos centrados en la financiación y la compra pública innovadora, todo ello con el objetivo de configurar un foro dinámico, flexible y adaptado a las necesidades actuales del mercado.

Esta tercera edición de Transfiere contó con 19 entidades procedentes de Argentina, Perú, Portugal, Finlandia, Reino Unido, México, Brasil, y Colombia. Cerró sus puertas con 1.800 visitantes, un 17 % más con respecto a la edición de 2013. En el evento **participaron más de 351 empresas e instituciones nacionales e internacionales y alrededor de 268 grupos de investigación de 52 universidades**. En cuanto a la zona expositiva albergó un total de 28 stands, 11 más que en 2013.

Dentro del comité organizador del foro se encuentran el presidente de ITH y CEHAT, Juan Molas; el director general de ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, y el presidente de Thinktur, Fernando Panizo. Transfiere tiene como objetivo fomentar la cooperación entre el ámbito científico y el sector empresarial apostando por la transferencia del conocimiento con la participación de científicos de las universidades y los centros públicos y privados de investigación que presentan en cada edición las últimas novedades tecnológicas para crear así oportunidades de negocio con empresas e instituciones productoras de I+D+i. ■



Transfiere 2014 cerró con un 17% más de visitantes que la edición anterior.

LA DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES AUMENTARÁ LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Conclusiones del VIII Encuentro Internet de la Comunidad de Madrid

“Turismo e Internet: creando valor” fue el tema de debate del VIII Encuentro Internet de la Comunidad de Madrid que la Asociación Nacional de Empresas de Internet (ANEI) organizó en el marco del Día Mundial de Internet y que tuvo lugar en la sede de CEIM-CEOE en Madrid el 2 de junio de 2014.

Los destinos turísticos inteligentes fueron los protagonistas del VIII Encuentro Internet: “Turismo & Internet: Creando valor”. Antonio López de Ávila (Segittur), Jesús Gatell (CEIM) y Miguel Errasti (ANEI) fueron los encargados de abrir esta jornada que contó con dos mesas redondas. Gatell, presidente de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y vicepresidente de ITH, reconoció que “hablar de Internet me produce el síndrome de Stendhal”. Un síndrome que hace perder los sentidos al individuo que es expuesto a obras de arte, especialmente cuando éstas son particularmente bellas o están expuestas en gran número en un mismo lugar. “¿Estamos preparados para aprovechar toda la magnificencia que nos ofrece Internet?”, cuestionó Gatell, aseverando que “la fórmula es utilizar la herramienta como base y no como objetivo. Yo quiero personas para personas”, aseveró.

“Aplicación de la Tecnología al turismo del siglo XXI. De la inspiración a la prescripción” fue el título de la ponencia en la que intervinieron Borja Rodríguez, presidente de la Comisión de Turismo de ANEI, y Manuel González, director general de Neoturismo, quien destacó que la involucración de las pymes es imprescindible. “Si solo están avanzados los grandes hoteles y turoperadores, nunca seremos un destino inteligente”.

“Este es un negocio en el que todos somos socios del destino. Todos estamos involucrados”, sentenció.

Fue González quien moderó la primera mesa de debate en la que se encontraban Enrique Lancis, representante de Segittur; Carmen Hidalgo, directora del Departamento de Turismo de la UDIMA; René de Jong, CEO de Internet Advantage; Jorge Ruano, CEO de Geomobile; y Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH. Carrillo de Albornoz destacó la colaboración público-privada ya que “hay que partir de los datos y hay que compartirlos”. Para Carrillo, el turismo entendido como transporte, reservas, etc. propiamente dicho está totalmente informatizado, sin embargo, “el gran gap está en la oferta complementaria donde hay muchísimo por hacer y por digitalizar”. Se trata de las ofertas de las pymes. Todo un reto. Si se consiguieran digitalizar todos estos datos, se incrementaría la competitividad turística en España pero es muy complicado ya que es necesario darle formación de base a muchas empresas, otras tantas no tienen ordenador...

En la segunda mesa de expertos, moderada por Borja Rodríguez, se dio una visión más práctica de los destinos turísticos con ejemplos concretos. Las plataformas móviles y las redes sociales asociadas a los destinos turísticos inteligentes cerraron la mesa de debate. ■



Jesús Gatell (CEIM e ITH) abrió la jornada con Antonio López de Ávila (Segittur) y Miguel Errasti (ANEI).

ICAT ANALIZA LA INNOVACIÓN EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS CONSOLIDADOS

El evento fue organizado por el Instituto de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Alicante

Los procesos de innovación, las políticas y experiencias de innovación turística y las estrategias aplicadas en empresas y destinos fueron las temáticas en las que se centró el seminario internacional "Innovación y Competitividad en Áreas Turísticas", en el que participó ITH aportando su visión al sector.

Del 5 al 7 de noviembre se celebró en Alicante el seminario internacional "Innovación y Competitividad en Áreas Turísticas, ICAT 2014", organizado por el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (UIT) de la Universidad de Alicante.

Este seminario se enmarca en el proyecto "Metodología, criterios y aplicaciones para la configuración de distritos o clústers en áreas turísticas consolidadas: innovación, complementariedad y competitividad territorial", del Plan Nacional de I+D+i del Ministerio de Economía y Competitividad.

ICAT 2014 abordó los procesos de innovación desarrollados en áreas y destinos turísticos consolidados, así como las principales líneas de investigación vinculadas a esta

temática. De esta forma, el seminario se organizó en torno a tres bloques temáticos que, a su vez, se componían de una ponencia principal y un panel de expertos. El primer bloque tenía como eje temático los **métodos y procesos de innovación en turismo**. Allan Williams, profesor de Turismo en la Universidad de Surrey (Reino

Unido) fue el encargado de realizar la conferencia y en el panel participaron Salvador Anton Clavé, de la Universidad Rovira i Virgili; Antonio Guevara Plaza, presidente de la red Intur-Universidad de Málaga; y Aurkene Alzúa-Sorzábal, directora del Centro de Investigación Cooperativa en Turismo CICtourgune.

El segundo bloque giró en torno a las **políticas y experiencias de innovación turística** y contó con las aportaciones de Javier Solsona Monzonís, director del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas Invat.tur; Jaume Montserrat Quintana, presidente del clúster tecnológico para el sector turístico TurisTEC; y Luis Javier Gadea Lucas, dirección de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística de Segittur.

El director general de ITH Alvaro Carrillo de Albornoz participó en el tercer panel dedicado a estrategias de

innovación en destinos y empresas turísticas, junto a Óscar Perelli del Amo, director del área de Estudios de Exceltur, y Tirso Maldonado Bori, CEO de Witcamp. La mesa estuvo moderada por Josep Antoni Ivars Baidal, del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Alicante. Durante su intervención,

Carrillo partió de la definición de estrategia, pasando al concepto de innovación y detectando áreas susceptibles de ser objeto de innovación.

La conferencia de clausura fue a cargo de Dimitrios Buhalis, de la Universidad de Bournemouth (Reino Unido).



ICAT 2014 abordó los procesos de innovación desarrollados en áreas y destinos turísticos consolidados.

UNIVERSIDADES Y ASOCIACIONES HOTELERAS DESTACAN EL PAPEL DE LA INNOVACIÓN

La posición de ITH como prescriptor, reconocida por diversas entidades

El Instituto Tecnológico Hotelero juega un papel primordial en el fomento de la innovación en la hotelería. Empresas, asociaciones y universidades quieren conocer su know how. De ahí que la organización esté presente en seminarios y jornadas aportando su visión de futuro y concienciando al sector.

Para el 66% de las empresas que operan en el sector turístico español innovar es "indispensable" para salir de la crisis y un elemento estratégico en todo momento en el sector de la intermediación. Así se desprende del **Informe de "Innovación Turística en España 2014", elaborado por el Aula Internacional de Innovación Turística de ESADE**. El estudio se presentó en una jornada cuya apertura vino a cargo de Juan Molas, presidente de ITH y de CEHAT, junto a Xavier Illa, consejero delegado de Hesperia, consejero de NH y presidente AIIIT; y Josep F. Valls, Catedrático del Departamento de Dirección de Marketing de ESADE y director de AIIIT. Este informe sitúa el papel de las asociaciones turísticas para el desarrollo de la innovación en el sector como el principal actor durante todo el 2013, algo que no había ocurrido desde el inicio de estos estudios realizados por ESADE en 2010.

El estado de la innovación en el turismo es un tema que preocupa en las Universidades. De hecho, en el **VII Seminario sobre Empresas Turísticas de la Universidad Rey Juan Carlos** celebrado en octubre de 2014, Patricia Miralles, jefe de Proyectos del Área de Innovación de

ITH, realizó una ponencia en torno a la innovación en las empresas hoteleras: destacando ejemplos punteros en el sector en las diferentes áreas de negocio. También participó en este seminario Pablo Fernández Cachafeiro, responsable de Operaciones de NH Hotel Group, quien tituló su intervención "Cliente 2.0: ¿es más importante el wifi o el agua caliente?". Se estableció un debate sobre la aventura de emprender y por último, el consultor y asesor energético en HOSBEC José Luis Egido Marcos dio a conocer casos prácticos de Benidorm en mejora de eficiencia energética en el sector hotelero.

A la **Universidad de Pamplona** asistió el director de ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, en febrero de 2014 para ofrecer una **ponencia sobre la importancia de la innovación ligada al turismo y a la Marca España**, señalando algunas cuestiones como la necesidad de una nueva imagen de país. Para conseguirla se hace necesaria la implicación de diferentes agentes como son las empresas, instituciones, el esfuerzo político y la enseñanza.

ITH también estuvo presente en el **III Encuentro Nacional de Directores de Hotel y Directivos del Turismo** que se celebró en noviembre de 2014. Contó con la participación del vicepresidente de ITH y presidente de la Comisión de Turismo de la Cámara de Comercio y de CEIM, Jesús Gatell, y de Alvaro Carrillo de Albornoz. Este evento, organizado por la Asociación Española de Directores de Hotel, tiene como objetivo el dar a conocer las últimas novedades y tendencias en el sector, de la mano de los expertos, así como establecer relaciones entre clientes y proveedores. ■

LAS PYMES TURÍSTICAS EUROPEAS TIENEN UN RETO: SU PLENA INTEGRACIÓN EN EL MERCADO DIGITAL

TOURISMLink se configura como una herramienta de distribución para una industria turística fragmentada

La conectividad entre pymes turísticas y destinos sigue siendo un reto para la fragmentada industria turística europea. Así se puso de manifiesto en la TOURISMLink Review Conference que se celebró en julio de 2014 con el objetivo de plantear soluciones que ayuden a mejorar la distribución de los productos turísticos.

La industria turística europea está fuertemente fragmentada y esto se convierte en un problema para las pequeñas y medianas empresas del sector, que representan el 80% del tejido productivo en Europa y que se encuentran con muchas dificultades para llevar sus productos a mercados internacionales.

Las nuevas tecnologías son una oportunidad a la que todavía no han sacado todo el provecho posible, dadas



Javier García-Cuenca, vicepresidente de HOSBEC, y Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, durante su intervención en TOURISMLink Review Conference.

las barreras de entrada relacionadas con la interoperabilidad, los costes y la diversidad de canales.

Con el objetivo de paliar los problemas de distribución y conectar las pymes turísticas a los mercados de destino, se puso en marcha **TOURISMLink**, una plataforma estándar de distribución B2B online, basada en la tecnología española Travel Open Apps. Esta plataforma se ha probado en destinos como Valencia, Croacia y Rimini (Italia).

Los beneficios de esta herramienta se pusieron en común en la **“TOURISMLink Review Conference”** que se celebró en julio de 2014 en The Square (Bruselas), donde participaron Máximo Buch, consejero de Economía, Industria, Turismo y Empleo de la Comunidad Valenciana; Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH; y Javier García-Cuenca, vicepresidente de HOSBEC, entre otros expertos.

Cabe señalar que a nivel europeo ITH está colaborando en el lanzamiento de la **Plataforma Digital del Turismo**, que pretende establecer una red de agentes públicos y privados que representen a todo tipo de actores relevantes en el ámbito del turismo, tanto tradicionales como digitales. A través de esta iniciativa la Comisión Europea está trabajando activamente para incluir los intereses del sector turístico en la llamada “agenda digital”, así como en desarrollar iniciativas a medida para los negocios que exploten las oportunidades tecnológicas. ■

CALIDAD, PERSONALIZACIÓN Y ECONOMÍA COLABORATIVA Y DEL CONOCIMIENTO, GRANDES DESAFÍOS DEL TURISMO EN ESPAÑA

La Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur promueve el cambio ante un nuevo escenario para el sector

En el marco de la Asamblea Anual de Thinktur, su presidente Fernando Panizo demandó mayor proactividad por parte del sector para compartir el conocimiento que mejore la competitividad del turismo. En este encuentro se expusieron algunas actividades desarrolladas por la Plataforma en 2014, que incluyen el desarrollo de grupos de trabajo en tecnología, operaciones y sostenibilidad, la asistencia a diversos eventos sectoriales, iniciativas de difusión transversales y el desarrollo de la agenda estratégica de la I+D+i en turismo.

La escasa capacidad de iniciativa del sector para desarrollar proyectos de I+D+i es, según Fernando Panizo, presidente de Thinktur, uno de los principales obstáculos de la competitividad de la industria; en este sentido, el papel de esta Plataforma de innovación turística debe ser “convencer al sector de la importancia de llevar a cabo este tipo de proyectos, que garanticen el futuro de la industria turística”. Durante su intervención en la mesa inaugural de “Thinktur: Technology Transfer”, celebrada en el marco de la Asamblea Anual de Thinktur el 11 de diciembre de 2014 en el Hotel NH Collection Eurobuilding Madrid, Panizo repasó las tendencias de futuro del turismo, entre las que resaltó la globalización, los cambios demográficos, el acceso a la información, la customización del servicio, la sostenibilidad, y los modelos de negocio eficientes basados en



Bárbara Fernández-Revuelta (Secretaría de Estado de I+D+i del Ministerio de Economía y Competitividad), Fernando Panizo (Thinktur), Carlos Romero (Segittur) y Alvaro Carrillo de Albornoz (Thinktur e ITH).

el low cost, la economía colaborativa, el crowdfunding y la formación abierta. Como subrayó el presidente de Thinktur, “los nuevos modelos de negocio que han surgido desde la innovación afectarán de forma dramática al sector” y es necesario que las empresas turísticas se preparen para este nuevo escenario.

Thinktur, plataforma liderada por la industria, es la red de empresas turísticas y tecnológicas y agentes de la innovación turística, es un foro de conocimiento e información para el sector, que dirige el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), y está apoyada por la Asociación de Empresas del Sector TIC, las Comunicaciones y los Contenidos Digitales (AMETIC), y el Instituto de Investigación Polibienestar de la Universidad de Valencia.



El director de ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, dirige también la Plataforma Thinktur.

Alvaro Carrillo de Albornoz, director de la Plataforma Thinktur y director general de ITH, invitó a la industria “a pensar en grande”, y recordó que varias empresas tecnológicas vinculadas a la economía colaborativa también comenzaron su andadura como startups y ahora son multinacionales capaces, incluso, de impulsar cambios legislativos que alterarán las reglas de juego del mercado.

Por eso, tal y como apuntó, el gran reto de la industria turística española es la internacionalización de las empresas, “que entraña un proceso complicado y con grandes desafíos”, y la integración de la innovación empresarial en los centros de conocimiento, para que el desarrollo de iniciativas esté alineado con las necesidades de la industria.

FINANCIACIÓN A LA INNOVACIÓN Y A LA INTERNACIONALIZACIÓN

Recordó, además, que el papel de Thinktur, que actualmente agrupa a 1500 miembros y 950 empresas, es orientar a la administración y a otras entidades en cómo estructurar las líneas de financiación para aumentar su impacto en el sector y evitar que algunos concursos no alcancen al grueso del sector.

Por su parte, Bárbara Fernández-Revuelta, subdirectora general adjunta de Innovación y Competitividad de la Secretaría de Estado de I+D+i, del Ministerio de Economía y Competitividad, y Carlos Romero, director del área de I+D+i de Segittur, incidieron en la importancia de aprovechar las líneas de financiación y subvenciones que se convocan dirigidas a empresas turísticas.

Durante la asamblea se repasaron varias tecnologías de vanguardia que ya se están aplicando en la industria hotelera y turística y se analizaron casos de éxito de internacionalización del know-how turístico. De esta forma, Javier Frieria, director del NH Collection Eurobuilding Madrid; Francisco Muñoz, socio de Vocalia Technologies; Íñigo Segura, CEO de Bookaplan y Jesús Herrero, gerente de mercado turístico de Tecnalia, mostraron las posibilidades de las aplicaciones móviles, la conectividad, los wearables y otras tecnologías para mejorar la experiencia de cliente y abrir nuevas oportunidades de negocio.

Posteriormente participaron Alberto Galoso, director de Relaciones Institucionales de Rusticae Latinoamérica, Marta Redondo, directora comercial de GVAM, junto a Jesús Salgado, director gerente de Hotels QUALITY; y Luis Paris, CEO de Parkclick.com; que insistieron en el potencial que la tecnología “made in Spain” tiene fuera de las fronteras españolas. La jornada también incluyó un taller práctico, en el que Laura Díaz, directora de Cuentas de Evercom Consultores de Comunicación, explicó algunas de las estrategias a realizar en un plan de negocio empresarial.

El evento congregó a 150 empresas, grupos y centros de investigación nacionales e internacionales del sector turístico cuyo cometido es establecer acuerdos de cooperación tecnológica e innovación y analizar las posibilidades de cooperación y financiación de la I+D+i turística. La jornada se clausuró con las intervenciones de Marta Blanco, directora general de Turespaña; y el presidente de Thinktur.

Durante toda la jornada, en el showroom de tendencias, varias firmas y startups tecnológicas y turísticas mostraron prototipos y soluciones innovadoras para el sector turístico, en áreas como realidad aumentada, tecnología semántica, marketing de proximidad y apps turísticas, entre otras.

ENCUENTROS PROFESIONALES ORGANIZADOS POR ITH Y THINKTUR

Entre las actividades que realizó Thinktur en 2014 destaca la celebración de dos Think Tank, encuentros con expertos que se establecen con el objetivo de extraer valiosa información sobre el sector.

El primer Think Tank se celebró el 19 de noviembre en Platea Madrid. Contó con la participación de expertos hoteleros de cadenas y empresas como Sidorme, Travelodge, uHostel, Tryp By Windham, Starwood, AC Hotels by Marriott, Bed4You, Meliá Hotels International y la Universidad Europea de Madrid. También asistió el presidente de Thinktur, Fernando Panizo, y otros representantes de Thinktur e ITH. Entre las principales conclusiones extraídas del encuentro, se incluye la preocupación de los hoteleros por el diseño y la definición de necesidades tecnológicas de su establecimiento.

Dentro del área de tecnología e innovación, también se percibe una preocupación por la gestión del big data, las estrategias en redes sociales y la innovación en los servicios y procesos del hotel.

En otras áreas, la fidelización del cliente, el posicionamiento de la marca, la adaptación al nuevo cliente desde el punto de vista de comercial, el desarrollar estrategias de optimización en la intermediación y la eficiencia en la gestión y explotación del hotel son aspectos claves de interés para el sector.

El 26 de noviembre se organizó otro Think Tank en el hotel Rafael Orense que se constituyó como la primera reunión del Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética, un grupo que nace para enfocar la actividad de la Plataforma Thinktur, y por tanto del



Marta Blanco, directora general de Turespaña, y Fernando Panizo, presidente de Thinktur, clausuraron la Asamblea Anual de Thinktur.



El presidente de Thinktur, Fernando Panizo, explicó la importancia de una plataforma tecnológica del turismo español.

ITH, en materia de sostenibilidad y eficiencia energética hacia las necesidades concretas del sector, así como hacer de intermediario, entre los hoteleros, los proveedores del sector, y la Administración pública, de cara a la adaptación de las normativas, subvenciones, ayudas, etc, a la realidad de dicho sector. En esta primera reunión se presentó la Red fITH (“Financia la Tecnología en Hoteles”) y se dio a conocer la iniciativa puesta en marcha por ITH de crear un Grupo de Compra Agregada de Electricidad y otro de Gas.

Entre los hoteles que participaron en este Think Tank estaban el Hotel de Las Letras, Hotusa Hotels, NH Hoteles, AC Hotels by Marriott, Room Mate Hotels, el Hotel Auditorium, Barceló Hotels & Resorts, Lopesan, Hoteles Gloria Palace, Artiem Hoteles y Meliá Hotels International. ■

ITH, EOI Y EL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA FORMAN A LAS PYMES TURÍSTICAS ANDALUZAS EN INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

El programa INNOVATUR incluye la promoción a través del portal visitasevilla.es

El ITH ha puesto en marcha junto a la Fundación EOI y el Ayuntamiento de Sevilla un programa dirigido a fomentar la innovación en las pymes del sector turístico en Sevilla. Entre las acciones se incluyen talleres, labor de consultoría y la promoción a través de una plataforma online que recoge la oferta turística de Sevilla.

El programa “Dinamización mediante la innovación de las pymes del sector turismo INNOVATUR SEVILLA”, promovido por la Fundación EOI y el Ayuntamiento de Sevilla y cofinanciado por el Fondo FEDER, presta a cien empresas beneficiarias de la capital andaluza servicios de consultoría especializada en el sector turístico que potencien el uso de la tecnología e incrementen la capacidad de innovación de las pequeñas y medianas empresas locales de este sector.



Taller sobre generación del producto experiencial enmarcado en Innovatur Sevilla.

El objetivo de este programa es que las pymes turísticas andaluzas dispongan de un completo plan de formación y consultoría destinado a aprovechar el potencial de las nuevas tecnologías y la innovación para mejorar la competitividad de sus negocios.

Dentro de INNOVATUR se incluyen varias acciones dirigidas a las pymes participantes, como actividades de sensibilización y difusión sobre uso, aplicación y confianza en las nuevas tecnologías en distintos ámbitos de negocio; diagnóstico de la situación de las empresas participantes sobre su presencia digital, estrategias de marketing online, uso de la tecnología, capacidad de innovación, entre otros; identificación de oportunidades para mejorar la promoción y comercialización a través de canales digitales y de incorporación de soluciones tecnológicas de impacto en el negocio; y acompañamiento y capacitación que permita al empresario autosuficiencia en la gestión de las mejoras implantadas. Además, este programa contempla el asesoramiento a la pymes participantes para su adhesión a la plataforma de promoción online de la oferta turística de Sevilla, dentro del portal www.visitasevilla.es, cuya finalidad es favorecer la comercialización de la oferta diferencial de la ciudad de Sevilla como destino turístico.

En el marco de esta iniciativa, se han llevado a cabo ocho jornadas y talleres con más de 200 asistentes sobre usos y aplicaciones de nuevas tecnologías en el turismo, que permiten a las empresas turísticas sevillanas obtener resultados a corto plazo en sus negocios. ■

ITH CONTINÚA PROMOVRIENDO LA INNOVACIÓN TURÍSTICA EN EXTREMADURA

El programa está dirigido a pequeñas y medianas empresas

Por segundo año consecutivo, el Instituto Tecnológico Hotelero y el Clúster de Turismo de Extremadura han puesto en marcha programas integrales de formación especializada para las pymes turísticas extremeñas. En 2014, la Fundación EOI y el Ayuntamiento de Cáceres, cofinanciado por el Fondo FEDER y con la participación de ITH han promovido la iniciativa “Servicio de consultoría, desarrollo de plataforma y otras actividades a pymes del sector turístico cultural en el municipio de Cáceres”, con inicio en octubre de 2014 y final en mayo de 2015.



El programa de innovación se ha compuesto de diez sesiones abiertas celebradas en Cáceres.

El objetivo de este programa es ayudar a las empresas locales a incorporar la innovación y el desarrollo tecnológico en sus negocios, de forma que las pymes turísticas puedan sacar partido de la I+D+i y conseguir un modelo de turismo social, económico y ambientalmente sostenible.

Para ello, se han planteado una serie de consultorías personalizadas a cada una de las 90 entidades participantes, principalmente del sector turístico cultural, con la finalidad de valorar el potencial innovador de las empresas a través de un diagnóstico del nivel tecnológico en el que se encuentran, así como asesorarles en la incorporación de innovación y tecnología en su gestión empresarial mediante la inclusión de una serie de actividades dirigidas al desarrollo del reto seleccionado y a la formación práctica en la gestión de la innovación.

Estas actividades han venido acompañadas de la realización de diez talleres temáticos adaptados a las necesidades de las empresas turísticas culturales. Estos eventos prácticos están destinados a sensibilizar, difundir y concienciar del uso de la innovación como herramienta para la mejora de la competitividad.

Cada una de estas sesiones se ha centrado en un aspecto concreto de la tecnología y la innovación en los negocios turísticos: innovación y creatividad, diseño aplicado, networking y colaboración, el co-working como fórmula de generación de negocio, legalidad en Internet, comercialización online y revenue management, marketing online, etc.

El formato elegido para estas jornadas fue el de taller y en ellas participaron expertos del sector turístico con dilatada experiencia en estos campos. Las jornadas se celebraron en el Centro de Excelencia de Extremadura y en el Palacio de la Isla, ubicados en Cáceres. ■

ITH MUESTRA EL POTENCIAL TURÍSTICO Y TECNOLÓGICO DE RÍAS BAIXAS EN FERIAS INTERNACIONALES

El destino se promociona en WTM y en la feria Travel Book Experience (TBEx)

Con la feria Travel Book Experience- TBEx, celebrada en Vigo, el Instituto Tecnológico Hotelero inició una serie de acciones de promoción del turismo Rías Baixas en colaboración con la EOI. Esta línea de actuaciones, que continúa en 2015, incluyó también la promoción del destino en la feria internacional World Travel Market de Londres.

La Escuela de Organización Industrial (EOI) y el ITH han establecido una línea de colaboración para el impulso de **Rías Baixas como destino innovador y tecnológico** gracias a su programa de smart destination. Las acciones comenzaron con la celebración de la feria **Travel Book Experience-TBEx**, que reunió los días 15, 16 y 17 de octubre en Vigo (Pontevedra) a más de 300 turoperadores, empresas, profesionales del turismo y entidades públicas, con el objetivo de promocionar las Rías Baixas a nivel nacional e internacional, y explorar el potencial de las nuevas tecnologías y la innovación para promover sus atractivos turísticos en un mercado turístico conectado y móvil.

Para lograr su cometido, la organización del TBEx preparó una serie de sesiones de trabajo, entrevistas B2B, actividades de ocio y un fam trip que incluyó diversas atracciones locales de interés turístico, deportivo, gastronómico, religioso y cultural, lo que facilitó el conoci-

miento de los recursos, oferta complementaria y socios locales tecnológicos y turísticos gallegos.

TBEx mostró los avances del proyecto "Smart Destination Pontevedra", puesto en marcha por la Diputación de Pontevedra, a través del patronato de Turismo Rías Baixas, y que consta de una plataforma a través de la cual se ofrece a operadores y visitantes toda la información del destino, desde la meteorológica a la gastronómica, pasando por la oferta de ocio, a un solo click; y que tiene como principal cometido ganar en interacción con el cliente, de modo que éste pueda elaborar su propio paquete turístico; profundizar en su fidelización, huir de la estacionalidad del destino, consolidar y reforzar en el mercado la marca Turismo Rías Baixas y asesorar a los operadores.



ITH mantuvo contactos con 21 turoperadores en la World Travel Market.

PRESENCIA INTERNACIONAL

El Instituto Tecnológico Hotelero también estuvo presente en la feria internacional **World Travel Market de Londres**, celebrada en noviembre de 2014, manteniendo contactos con 21 operadores turísticos internacionales, con el cometido de dar a conocer este destino a operadores turísticos interesados en atraer turistas y abrir nuevos

mercados hacia esta región, contando con la tecnología como apoyo a su desarrollo.

Con estas acciones desarrolladas junto a EOI, ITH exporta los atractivos de la costa sur de Galicia a nivel mundial y el know-how tecnológico de la región. ■

ITH COLABORA EN EL LANZAMIENTO DE FLASHBOOKING, LA PRIMERA APP DE COMPRA SOCIAL EN TURISMO

Herramienta que permite segmentar la oferta de ocio para cada cliente

Esta aplicación para móviles, desarrollada con tecnología española está disponible para Android e iOS. Se trata de una plataforma que permite a los proveedores de actividades de ocio y deporte ofrecer sus productos de forma segmentada y geolocalizada, promoviendo las compras en grupo para conseguir mejores precios y descuentos.

Flashbooking es un ejemplo de economía colaborativa en la que todos los actores ganan: los hoteles pueden sugerir, de manera customizada, la mejor oferta de ocio para cada cliente, que podrá adquirirla con la mejor relación calidad-precio, garantizando ingresos a los proveedores de la oferta complementaria y de ocio en cada destino.

Según Patricia Miralles, jefa de Proyectos del Área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), "con esta **aplicación no sólo ofrecemos a los turistas la posibilidad de crear experiencias a medida de forma sencilla, además, queremos que saquen provecho de una práctica habitual, la de compartir sus viajes en plataformas sociales**, y que gracias a ello puedan conseguir descuentos o precios especiales".



La aplicación Flashbooking permite realizar una segmentación definida de los servicios ofrecidos al usuario.

La mecánica de Flashbooking es simple: una vez que el viajero descarga la aplicación en su móvil, debe darse de alta proporcionando una serie de datos que generan su perfil único y segmentado. Funciona con una pasarela de pago segura y las tarifas de cada actividad bajan según se incrementa el número de personas que la solicitan.

VENTAJAS DE FLASHBOOKING

Para los hoteles y organizadores de actividades, Flashbooking es una herramienta que **permite conocer el potencial de clientes interesados en sus servicios, adaptar el precio al tamaño del grupo y conocer mejor a los viajeros para ser más precisos a la hora de ofrecer opciones de ocio en destino**. "Con esta app, los hoteles disponen de una herramienta de venta cruzada que se traduce en una fuente complementaria de ingresos; y a los proveedores de actividades de ocio, les permite crear promociones puntuales, por un tiempo determinado, que

pongan en valor las plazas menos demandadas", explica el CEO de MadInWorks, Íñigo Segura.

La aplicación Flashbooking, desarrollada por la start-up española MadinWorks y apoyada por ITH y la AEI MTA Connect de la Comunidad Valenciana, ha sido co-financiada en el marco del programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI), del Ministerio de Economía y Competitividad, gestionado por Segittur. ■

EL 77% DE LA PYMES Y GRANDES EMPRESAS TURÍSTICAS USAN LA RED PARA ANALIZAR EL MERCADO Y LA COMPETENCIA

ITH se encargó de la sección dedicada al turismo en el Informe ePyme 2013

Las empresas turísticas, tanto grandes firmas, como pymes y microempresas, son líderes en el uso de nuevas tecnologías en España, según los datos de este estudio, que apunta al revenue management, las plataformas sociales, a la movilidad y la conectividad como los factores que les permitirán recuperar el control “perdido” ante las OTAs. Además, se hacen varias recomendaciones, como mejorar la formación de los profesionales en movilidad y en gestión de redes sociales, mejorar la conectividad en los destinos, y fomentar el uso de las nuevas tecnologías en toda la cadena de valor turística.



César Miralles, director general de Red.es; Víctor Calvo Sotelo, secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y presidente de Fundetec; y Alfonso Arbaiza, director general de Fundetec, presentan el estudio.

(INE), y pone en contexto la disponibilidad y el uso de herramientas tecnológicas en el tejido empresarial español, desde microempresas y pymes hasta grandes empresas que operan en diez sectores clave de la economía, y que representan el 75% del tejido empresarial español.

El Instituto Tecnológico Hotelero se encargó de la sección del estudio dedicada al sector turístico, que en esta edición agrupa hoteles, campings y agencias de viaje. Se analizaron cerca de 35.000 empresas turísticas de diversas dimensiones (microempresas, pymes y grandes empresas), de las que el 90,2% eran microempresas; y entre las que predominan los servicios de alojamiento, que suman 23.655 compañías, que equivalen a un 68% del total.

El 77% de las pymes y grandes empresas turísticas españolas usan la red para obtener información sobre el comportamiento del mercado, de la competencia y de los turistas, según datos del “Informe ePyme 2013. Análisis Sectorial de Implantación de las TIC en la PYME Española”, elaborado por Fundetec y el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) de Red.es; y presentado por Víctor Calvo Sotelo, secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y presidente de Fundetec; César Miralles, director general de Red.es; y Alfonso Arbaiza, director general de Fundetec.

La sexta edición de este informe ha sido elaborado a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística



Grupo de trabajo en el que participó ITH para la elaboración del informe ePyme: formado por Imagen Social, Hotel Auditorium y Hoteles Elba, junto con Ana Alcolea, de Fundetec.

TURISMO, LÍDER EN USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

El 100% de las pymes y grandes empresas y el 92,3% de las microempresas hacen uso del ordenador, mientras que el 100% de las pymes y grandes empresas, y el 91% de la microempresas disponen de conexión a internet de banda ancha (fija o móvil), que migra progresivamente a conexiones móviles 3G. Además, 64,3% de las pymes y grandes empresas proporciona a sus empleados acceso remoto al correo electrónico, documentos o aplicaciones de la empresa, mediante conexión a internet fija, inalámbrica o móvil.

REVENUE MANAGEMENT INTUITIVO

El informe muestra que la información que las empresas turísticas obtienen de la red les permite observar el comportamiento del mercado. Así, el 77,5% de las pymes y grandes empresas y el 54,3% de las microempresas usan su acceso a la red para recopilar información sobre la competencia, los clientes y

las tendencias de mercado, y es el segundo sector de los estudiados que más utiliza Internet con esta finalidad.

Según Alvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, este estudio muestra que “las empresas del sector han entendido que, a través de internet, es posible obtener información valiosa de la competencia, que permite desarrollar estrategias intuitivas de revenue management, más o menos sofisticadas, que marcan la diferencia entre la ocupación, las ventas y los ingresos”.

WEB CORPORATIVA: DESINTERMEDIACIÓN DE CANALES

Dado que los viajeros usan la red para buscar y reservar sus viajes, la web se ha convertido en la herramienta tecnológica básica de las empresas turísticas. El 74,6% de las microempresas y el 92,2% de las pymes y grandes empresas cuentan con una web oficial;

de hecho, la penetración de la página web en las microempresas turísticas es la mayor de todos los sectores analizados, y en las pymes y grandes empresas, es el tercero.

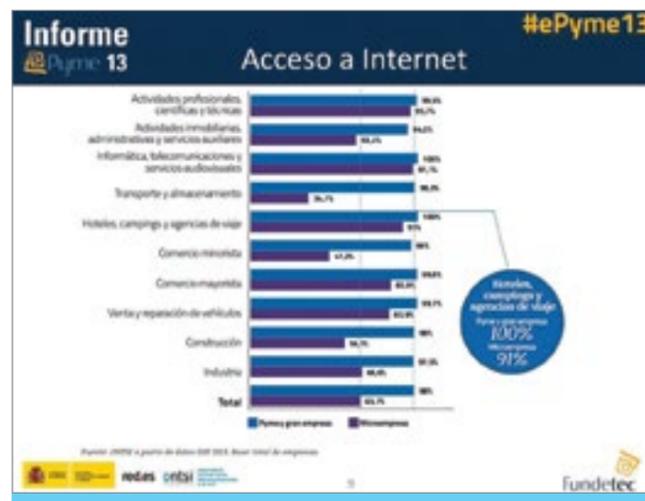
REDES SOCIALES: BRANDING Y ATENCIÓN AL CLIENTE

El uso de redes sociales, esencialmente para acciones de marketing y para contactar con los viajeros, se ha incrementado en el sector turístico, y ha pasado del 24,4% en el 2012 al 48% y en pymes y grandes empresas del 44,1% al 63%; y es que, las redes sociales son percibidas como aliadas para romper la dependencia de las OTAs, ya que permiten establecer relaciones directas con los clientes, y conocer mejor sus gustos y preferencia. Por otra parte, una de cada diez pymes y grandes empresas hace uso de las redes sociales para la búsqueda y/o selección de personal.

Según este informe, en el sector turístico, además de las redes sociales, tienen especial relevancia los blogs y redes de microblogging como Twitter, empleados por el 22,1% de las microempresas y por el 34,5% de las pymes y grandes empresas; y las plataformas de contenidos multimedia (como YouTube o Instagram) utilizados

por el 22,1% de las microempresas y por el 36,8% de las pymes y grandes empresas.

Con el objetivo de poner en valor la tecnología en el sector turístico, el Informe ePyme 2013 hace varias recomendaciones, como mejorar la formación de los profesionales en movilidad y gestión de redes sociales, mejorar la conectividad en los destinos, y fomentar el uso de las nuevas tecnologías en toda la cadena de valor turística, a través de planes públicos de sensibilización y difusión. ■



El 100% de las pymes y grandes empresas del sector y el 91% de la microempresas disponen de conexión a internet de banda ancha.

“La innovación es la herramienta necesaria para ser competitivos y rentables en el nuevo escenario turístico mundial. La economía digital genera amenazas sólo a aquellos que no sepan adaptarse al nuevo turista que nos visita y reducir la brecha digital de sus empresas. No sólo debemos hablar de “Smart Destinations”, sino también de “Smart Companies” que sepan innovar y usar el Big Data y Open Data turístico para ser más eficientes en su gestión. Así, con la innovación por bandera y la suma del trabajo de todos, conseguiremos que España siga liderando el panorama turístico internacional.”

ANTONIO LÓPEZ DE ÁVILA
PRESIDENTE DE SEGITTUR

ITH EN LOS MEDIOS



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



Reportajes sobre proyectos y actividades de ITH en medios nacionales como El País, El Mundo, Cinco Días, Expansión, ABC, EFE-Tur y Europa-Press, y en medios internacionales como Tnooz, Travel and Tour World, Travel Daily News o Asia Travel News.





Menciones a eventos de ITH en TVE, Teletcinco, LaSexta y Cadena SER, entre otros medios audiovisuales.



Colaboraciones y participación en reportajes y artículos en toda la prensa especializada del sector (Hosteltur, Tecnohotel, Nexotur, AgentTravel, Preferente, Expreso...)

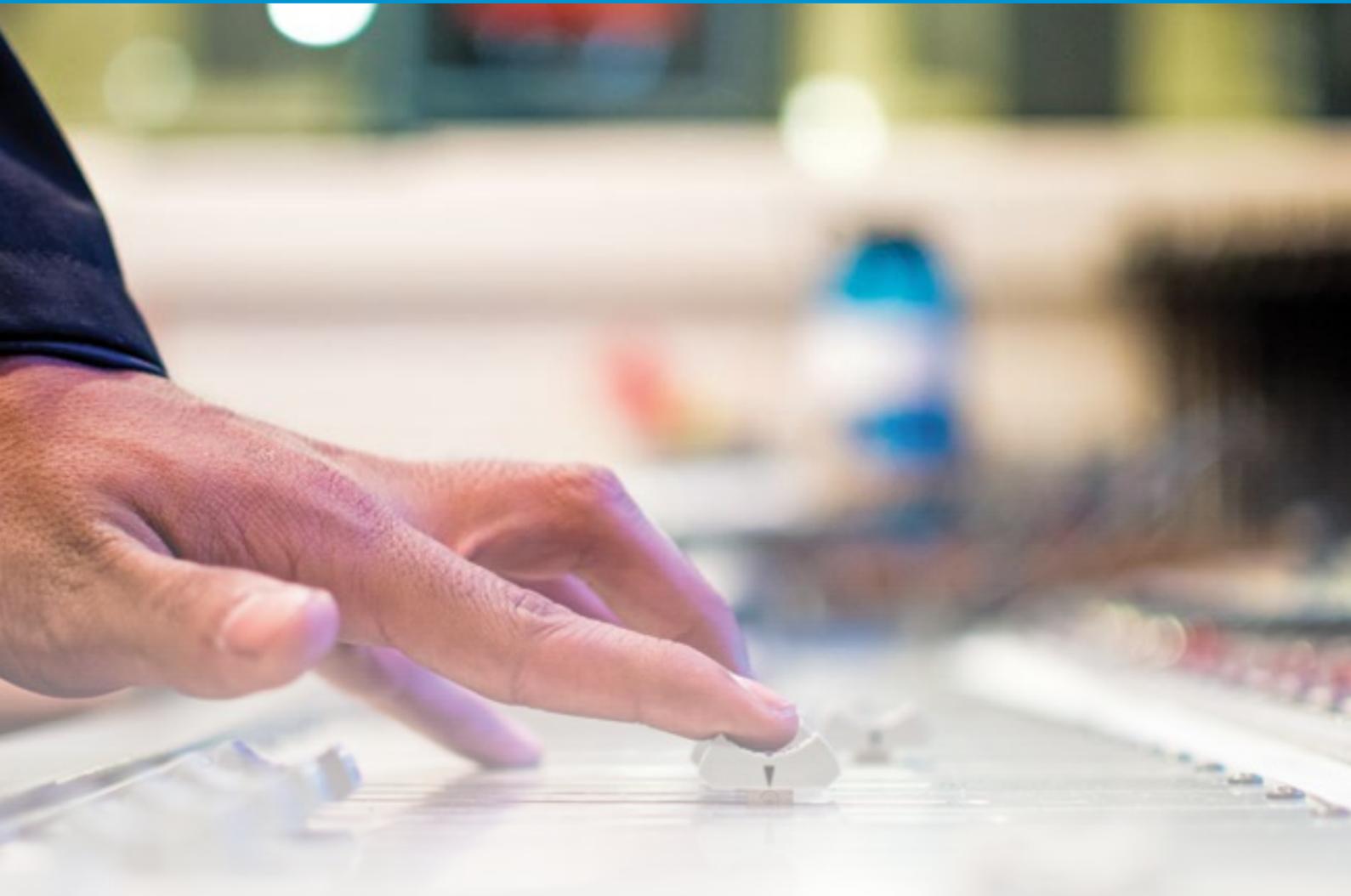


ITH, fuente informativa clave en materia de eficiencia energética, sostenibilidad, innovación, gestión hotelera y tecnología en medios especializados y generalistas.



Más de 360 reportajes han contado con la opinión del equipo de ITH, que aportan su visión como expertos en asuntos de actualidad para el sector hotelero y turístico.





“La permanente búsqueda de la satisfacción del cliente marca nuestras prioridades. Intentamos cumplir con sus expectativas o incluso superarlas. Y si estas expectativas cambian, hemos de adaptarnos.

El cliente se ha familiarizado con nuevas tecnologías y dispositivos. Para que en nuestro hotel se sienta como en casa debemos ser capaces de satisfacerle su necesidad de inmediatez y de conectividad. Innovar para dar el servicio que espera”.

JORDI ROVIRA

CONSEJERO DIRECTIVO ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA
RIU HOTELS & RESORTS

WHO IS WHO JUNTA DIRECTIVA ITH



**JUAN
MOLAS**

PRESIDENTE



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

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



**JOSÉ GUILLERMO
DÍAZ-MONTAÑÉS**

PRESIDENTE DE HONOR Y VOCAL



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



**RAMÓN
ESTALELLA**

SECRETARIO GENERAL



Secretario General de CEHAT y del ITH y Consejero del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Miembro del comité ejecutivo de HOTREC desde 2011, fue nombrado presidente del grupo de trabajo del Alojamiento Privado de esta patronal europea en 2014.

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 Consejero del ICTE y profesor en diversas escuelas de negocios.



JESÚS GATELL

VICEPRESIDENTE



ALVARO CARRILLO DE ÁLBORNOZ

DIRECTOR GENERAL



VALENTÍN UGALDE

TESORERO

Fue, entre 1997 y 2011, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), entidad de la que ahora es presidente de honor. Gatell, que recibió la Medalla de Plata al Mérito Turístico en 1990 y la Medalla de Oro en 2010, es presidente de las Comisiones de Turismo, Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid CEIM-CEOE.

Es vicepresidente del Convention Bureau del Ayuntamiento de Madrid; miembro del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de CEHAT; miembro de la Junta Directiva de CEIM-CEOE; y miembro del Consejo de Turismo de la CEOE. Es coordinador del Área de Turismo de Ciudad de la Comisión de Turismo del Consejo Superior de Cámaras de España, coordinador y profesor del Master en Gestión y Dirección Hotelera del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Politécnica 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.

Es Ingeniero Aeronáutico MBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la consultoría estratégica y otros 4 a la Tecnología y la Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo. En Enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como Director General, compaginando esta actividad con la de profesor en el Instituto de Empresa. Es director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur. Además, es coordinador del grupo de trabajo 2 WG2 Sistemas de Gestión de la Innovación, dentro del Comité Europeo de Normalización (CEN) / Technical Committee (TC) 389 Innovation Management CEN / TC 389 y miembro de la Comisión de I+D+i y del Consejo de Turismo de CEOE.

Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y Secretario General de la Asociación de Cadenas Hoteleras Española.



DOMÈNEC BIÒSCA

VOCAL

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



FERNANDO PANIZO

VOCAL

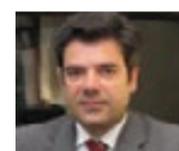
Presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur. Ha sido Director General de Operaciones Internacionales de Telefónica España, Subsecretario del Ministerio de Industria y Energía, Secretario General de Turismo y Presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España.



JOSÉ LUQUE GARCÍA

VOCAL

Socio-Director del Grupo Fuerte Hoteles, cadena hotelera premiada en varias ocasiones como Empresa Sostenible. Anteriormente, ha sido Director del Hotel El Fuerte, situado en Marbella.



EMILIO GALLEGO

VOCAL

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



JAVIER GARCÍA-CUENCA

VOCAL

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



CARMELO HERNÁNDEZ

VOCAL

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



AURELIO VÁZQUEZ

VOCAL

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



MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ TORÁN

VOCAL

Es Licenciado en Medicina por la Universitat de València. Es Presidente del Grupo Balearios de Montaña. Es Vicepresidente 1º de la Asociación Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV). Es Delegado Territorial de la provincia de Valencia de la Federación de Golf de la Comunidad Valenciana. Anteriormente fue Presidente de la Federación Hotelera de la Comunidad Valenciana. Además es Vocal de la Junta Directiva del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Balearios. 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. En 2015, ha obtenido la condecoración al Mérito Civil.

“En un momento como el actual, en el que la tecnología evoluciona a un ritmo incluso superior al de las necesidades que cubre, el auténtico reto está en decidir para qué y cómo utilizar todo lo que nos ofrece. Nuestro mayor logro ha sido tomar consciencia de que existe una razón de ser para todos los avances tecnológicos que cada día descubrimos o creamos: las personas. Nos interesa saber cómo la tecnología puede mejorar la experiencia de usuario en entornos reales, transgredir esa barrera entre mundo digital y mundo real para nosotros es la auténtica revolución en la que queremos estar”.

DIEGO SERRANO
CO-FOUNDER & CEO
BROOMX

WHO IS WHO NUESTROS SOCIOS

- RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
- CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
- ASOCIACIÓN DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
- UNIÓN HOTELERA DE ASTURIAS
- CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
- ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
- GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
- VACANCES MENORCA, S.L.
- LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.L.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
- CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
- HOTEL MIRADOR LA FRANCA (LIZATUR, S.L.U.)
- HOVIARCA, S.A. (HOTEL CARMEN)
- HOTEL PUERTA DE TOLEDO, S.A.
- CAN GASPARO, S.L.
- ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L.
- BALNEARIO DE ARCHENA, S.A.
- BALNEARIO DE VALENCIA, S.L.
- CONSULTORIA Y GESTION HOSTELERA, S.L.
- EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)
- ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
- HISPANO ALEMANA DE MANGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
- UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA
- SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
- HOTEL WELLINGTON, S.L.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
- FIESTA HOTELS & RESORTS, S.L.
- BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA (HOTEL BECQUER)
- HOTEL INGLATERRA, S.A.
- MELIA HOTELS INTERNATIONAL
- PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.
- ALMIRANTE SERVICIO INTEGRALES, S.L. (Hotel Palacio de Caro)
- ALLIANCE AZ HOTELES AND RESORTS, S.L.
- CAN PASTILLA, S.A. (HOTEL COLON)
- INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRÁNEO, S.L. (GRUPO MAGIC COSTA BLANCA)
- ACCES TURISMO, S.L.
- BUDERUS - ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.L.U.
- INNOVA NETGRUP, S.L.
- S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD, S.L. (CANAL EMPRESARIAL)
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)
- RAFAEL HOTELES, S.A.U.
- HOTELES R-H
- SCHNEIDER ELECTRIC ESPAÑA, S.A.
- REPSOL BUTANO, S.A.
- Compañía Industrial de Aplicaciones Térmicas, S.A. - GRUPO CIAT, S.A.
- GAS NATURAL SERVICIOS, SDG, S.A.
- HOSBEC - ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOSTELERA DE BENIDORM Y DE LA COSTA BLANCA
- TÜV RHEINLAND IBERICA INSPECTION, CERTIFICATION & TESTING, S.A. (TRIICT, S.A.)
- PROJECT MANAGEMENT & ENVIRONMENT, S.L.
- HOTEL ARENA
- DYRECTO CONSULTORES - DYRECTO, ESTRATEGIA DE INVERSIÓN, S.L.
- GUARDIAN GLASS ESPAÑA, S.L.
- FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
- Toshiba- Beijer ECR Ibérica, S.L.
- ANDRES GAMALLO BORREGO
- Micros Fidelio

- ROOM MATE HOTELS, S.L.
- BAUMIT, S.L.
- MAGMA CONSULTORES
- PATRICIA DIANA - JENS
- AXEL HOTELS - AXEL CORPORATION GRUPO HOTELERO, S.L.
- BALANTIA CONSULTORES, S.L.
- HOTELES ELBA, S.L.
- BOMBAS GRUNDFOS ESPAÑA, S.A.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LAS PALMAS (FEHT)
- BANCO MARE NOSTRUM, S.A.
- ALTARE ENERGÍA, S.A.
- IBV - INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA
- DOME CONSULTING & SOLUTIONS, S.L.
- HOTETEC
- HOTEL TERMES MONTBRIÓ
- MICROSOFT IBERICA, S.A.
- PARIDES HOTELES, S.L. (HOTEL CURIOUS)
- ALTIA CONSULTORES, S.A.
- DULCAMARA SALAMANCA (HOTEL RECTOR, S.L.)
- HOTEL CHIQUI (SECA, S.A.)
- AQUAMBIENTE, SERVICIOS PARA EL SECTOR DEL AGUA S.A.U.
- ROCA, S.A.
- RURALKA HOTELES, S.L.
- PHILIPS S.A.U.
- HCC-HOTEL COST CONTROL (ANTONIO TAPIA MORENO)
- JAGA ESPAÑA - CONVES TERMIA, S.L.
- GESTIÓN HOTELERA INDEPENDIENTE, S.L.
- ENERGIAS RENOVABLES ENERFIZENTIA, S.L.
- HOTEL VILLA MAGNA, S.L.
- HOTEL EL MIRADOR - ANTONIO VILLACAMPA CALVO
- MADINWORKS, S.L.
- RURALGEST SISTEMAS DE RESERVA, S.L.
- INOVA INGENIEROS, S.L.P.
- Servicios y Gestión BDU S.L. (BED4U HOTELS)
- MIGUEL ROSÁN FOTOGRAFO GBP
- ACV ESPAÑA, S.A.
- MACCO TECNOLOGÍAS, S.L.
- ITALSAN, S.L.
- IMAGAR INFORMÁTICA, S.L.

- ASSOCIACIÓ D'EMPRESARIS D'ACTIVITATS D'HOSTALERIA DE L'ALT EMPORDÀ
- ALOJAPRO - PLATJA D'ARNAFONA, S.L.
- EDITORIAL EL INSTALADOR, S.L.
- STALVIA SPC - CONSULTORA ENERGÉTICA
- PROMOTURIST, S.A. - ROYAL SON BOU FAMILY CLUB
- INNOVAT HOTELS, S.L. - TWENTYTÚ HI-TECH HOSTEL
- OLAMAR SOL, S.A. - HOTEL RIO BIDASOA
- SEDICAL, S.A.
- LUMELCO, S.A.
- HOTELES VINAROS 2000, S.L. (HOTEL VINAROS PLAYA - HOTEL VINAROS ELITE)
- HOTEL AUDITORIUM MADRID - CENTRO COMERCIAL PORTUGAL, S.A.
- SACHA BERNAL COATES (Kimiya Tactics S.L.)
- INTWORD, S.L. - THE GLOBAL PASSWORD
- CADENA HOTELERA ZENIT, S.A. (ZENIT HOTELES)
- BANSABADELL RENTING, S.L.U. (BANCO SABADELL)

QUIERO SER SOCIO DE ITH

¿Qué debo hacer?

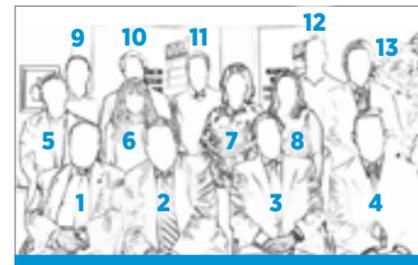
Si quieres unirse a ITH, sólo tienes que descargar la solicitud de asociación de la web de ITH (www.ithotelero.com/nosotros/asociate) y seguir los pasos que detallamos a continuación. También puedes solicitarla por teléfono (902.110.784).

- Descargar la solicitud de asociación.
- Rellenarla indicando el grupo al que perteneces y firmarlo.
- Mandarlo escaneado por correo electrónico a la dirección rmartinez@ithotelero.com o por fax (917.701.982).
- Una vez recibida la solicitud, se someterá a la aprobación por parte de la Junta Directiva. A continuación, te informaremos de la decisión adoptada y procederemos al envío de la documentación correspondiente.

“Innovación y sostenibilidad, incluida obviamente la energética, constituyen un reto continuo para nuestro sector hotelero. Ello da respuesta no solo a la cada vez más exigente demanda de los clientes en cuanto a la estética y confort del servicio, sino que atiende a la necesidad de optimizar al máximo los resultados de un negocio en el que el consumo de energía, derivado tanto de la calidad de la construcción como de la eficiencia de las instalaciones, es determinante. Desde el IDAE reconocemos, alentamos y apoyamos el esfuerzo permanente llevado a cabo en este sentido por este sector, columna vertebral de la economía de España.”

**INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN
Y EL AHORRO DE LA ENERGÍA (IDAE)**

WHO IS WHO NUESTRO EQUIPO



1 Jesús Gatell VICEPRESIDENTE jgatell@ithotelero.com

2 Juan Molas PRESIDENTE presidencia@cehat.com

3 Ramón Estalella SECRETARIO GENERAL restalella@cehat.com

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

5 Pedro Fernández INNOVACIÓN pfernandez@ithotelero.com

6 Paula Pielfort COMUNICACIÓN Y MARKETING ppielfort@ithotelero.com

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

8 Patricia Miralles INNOVACIÓN pmiralles@ithotelero.com

9 Fernando Ruiz NUEVAS TECNOLOGÍAS fruiz@ithotelero.com

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

11 Óscar Alonso SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA oalonso@ithotelero.com

12 Rodrigo Martínez OPERACIONES HOTELERAS Y NUEVOS SOCIOS rmartinez@ithotelero.com

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

Soluciones Sencillas
a Cuestiones Importantes



INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Orense, 32. 28020 Madrid

Tel +34 902 110 784

Fax +34 917 701 982

info@ithotelero.com

www.ithotelero.com