

SOLUCIONES SENCILLAS  
A CUESTIONES IMPORTANTES

# MEMORIA ANUAL<sup>7</sup> 2019



- NUEVAS TECNOLOGÍAS
- SOSTENIBILIDAD
- OPERACIONES HOTELERAS
- INNOVACIÓN

**ITH<sup>7</sup>**  
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO



## AGRADECIMIENTO

¡Gracias, gracias, gracias!

Queremos agradecer a todos los que hacéis posible que el Instituto Tecnológico Hotelero pueda llevar a cabo su cometido desde hace quince años.

A los **socios hoteleros** que creen en la labor de ITH para continuar creciendo, siendo más innovadores, competitivos y sostenibles, compartiendo con el sector su buen hacer. ¡Gracias!

A todos nuestros **socios proveedores** que comparten sus proyectos con nosotros y nos dan a conocer las vanguardias tecnológicas e innovadoras del sector hotelero y turístico. ¡Gracias!

A **empresas privadas y colaboradores** que nos tienden la mano en las diferentes actividades que llevamos a cabo desde nuestra asociación. ¡Gracias!

A las **entidades públicas y la administración**, que respaldan nuestra labor y avivan la innovación, la sostenibilidad y el desarrollo del sector a través de ITH. ¡Gracias!

A los **medios de comunicación** que facilitan que nuestros mensajes lleguen a todo el sector haciéndose eco de nuestras iniciativas. ¡Gracias!

A los **miembros de la Junta Directiva** que ponen su conocimiento al servicio del sector, promoviendo el progreso de la industria hotelera. ¡Gracias!

Y, a todo el **equipo humano de profesionales que forman el Instituto Tecnológico Hotelero**, que con su esfuerzo y trabajo diario ayudan a crear un sector competitivo, que pueda aumentar su rentabilidad, calidad y sostenibilidad, en búsqueda del beneficio del sector turístico y hotelero. ¡Gracias!

# ÍNDICE

<b>Saluda de</b> Reyes Maroto, ministra de Industria, Comercio y Turismo	4
<b>Saluda de</b> Antonio Pérez Pérez, alcalde de Benidorm y presidente de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa	5
<b>Tecnología, innovación y sostenibilidad, claves de avance del sector turístico</b> Por María Valcarce, directora de Fitur	6
<b>Sostenibilidad y medio ambiente, papel protagonista en turismo</b> Juan Molas, presidente de ITH	8
<b>La sostenibilidad descansa en los profesionales del sector</b> Jesús Gatell Pàmies, vicepresidente de ITH	9
<b>Saber convertir amenazas en oportunidades</b> Ramón Estalella, secretario general de ITH	10
<b>Marca la diferencia, conoce a tu cliente (gracias a la tecnología)</b> Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH	11
<b>Quince años liderando el sector en clave de innovación, tecnología y sostenibilidad</b>	12
<b>Áreas estratégicas ITH</b>	14
<b>Noticias Corporativas</b>	17
<b>Nuevas Tecnologías</b>	37
<b>Sostenibilidad</b>	57
<b>Operaciones</b>	77
<b>Innovación</b>	97
<b>ITH en los medios</b>	116
<b>Quién es quién</b>	
Junta directiva	120
Nuestros socios	126
<b>Equipo CEHAT + ITH</b>	128



## REYES MAROTO

### MINISTRA DE **INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**

El turismo es un sector estratégico en la agenda del Gobierno por su importante peso en el PIB y en el empleo, pero también por su papel clave para la vertebración social y territorial.

Desde el inicio de la legislatura hemos trabajado con el objetivo de sentar las bases de la transformación del turismo español hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, que nos permita mantener su posición de liderazgo mundial. En enero de 2019 presentamos la Estrategia de Turismo Sostenible 2030, que incluye el impulso de la sostenibilidad “como valor de marca del turismo español”. Una estrategia que queremos construir sobre el consenso, con participación de todos los actores, para marcar las líneas maestras que han de orientar la evolución de este sector clave para España.

Una estrategia para sentar las bases del modelo turístico basado en la sostenibilidad; un modelo apoyado en la mejora de la capacidad competitiva y la rentabilidad de la industria, en los valores naturales y culturales diferenciales de los destinos, y en la distribución equitativa de los beneficios y las cargas del turismo.

Un modelo en el que queremos contar con todos los actores de la cadena de valor del turismo, con sus iniciativas y propuestas turísticas.





## ANTONIO PÉREZ PÉREZ

### ALCALDE DE BENIDORM Y PRESIDENTE DE LA ALIANZA DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA

El turismo es el motor fundamental de nuestro desarrollo y necesita el amparo de la competitividad que en estos tiempos se logra a través de la innovación y la investigación. En Benidorm sabemos, como primer destino turístico inteligente certificado del mundo, que sin estos dos factores no se alcanzan ventajas competitivas. No se trata de opciones; son los pilares, junto a la sostenibilidad, en que cimentar el futuro.

Estamos en la era de la innovación continua, incluso en la de la innovación disruptiva que no necesariamente tiene que ser de ámbito tecnológico. Una era que exige investigación y nos lleva a innovar en mecanismos y fórmulas de cooperación y alianzas estratégicas, en nuevos productos, en despertar espíritus emprendedores y a plantear nuevos modelos de negocio, pero siempre volcados en las capacidades y recursos del destino.

La carga experiencial de ITH, tanto a Benidorm como a la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa, ha sido esencial en este año, para optimizar la gestión e impulsar nuevas fórmulas de valorización de recursos. Porque la innovación e investigación, junto con la sostenibilidad, nos proporcionan un cambio de mentalidad, tan necesaria en el turismo, y una actitud de mejorar de forma continua.



## MARÍA VALCARCE

### DIRECTORA DE FITUR **TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD, CLAVES DE AVANCE DEL SECTOR TURÍSTICO**

El sector turístico ha asumido con enorme responsabilidad un papel protagonista en el marco económico actual, y los diferentes actores que conforman esta industria toman conciencia del creciente entorno de competencia en el que deben operar. Un entorno en el que hoy, el avance tecnológico, la innovación y el desarrollo sostenible se han convertido en factores clave y forman parte esencial de todas las estrategias que buscan captar la atención de unos viajeros cada vez más informados y exigentes.

Bajo esta óptica, desde FITUR trabajamos en poder ofrecer a los profesionales que participan en la feria, todos los contenidos que conducen a un mejor conocimiento de tendencias, tecnologías disponibles y aportaciones desde la innovación. Así, desde la completa visión que nos ofrece la feria, el profesional del turismo obtiene cada año, todos los inputs que, a fin de cuentas, dibujan un escenario de retos y oportunidades para la industria turística. FITUR ha venido mostrando así diversos avances tecnológicos aplicados al turismo desde el Internet de las Cosas (IoT), el Blockchain, o desde el ámbito del Big Data y la Inteligencia Artificial (AI), entre otros, y su impacto en diferentes negocios turísticos. Hoy en día, las soluciones de robótica, la realidad aumentada y la realidad virtual, los controles biométricos... ya tienen aplicaciones al ámbito turístico y presentan un nuevo escenario que no debemos perder de vista. Precisamente la sección especializada FITURTECHY, que organizamos en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), se hace eco, cada año, de cómo la innovación y la tecnología son ya imprescindibles para el crecimiento y el avance del sector hacia el concepto del turismo inteligente.

Los retos de la industria turística están también estrechamente unidos a la adopción e impulso de medidas de sostenibilidad desde el punto de vista medio ambiental, social, cultural y económico y esta óptica es también esencial para el futuro del sector. Alineados con esta realidad desde nuestro Observatorio FITURNEXT trabajamos en identificar buenas prácticas y tendencias que queremos sirvan para ofrecer nuevas pautas y generar una conversación global que permita impulsar un modelo de turismo de impacto positivo en residentes, visitantes y para el planeta y para poner en valor todo lo que la industria turística está ya evolucionando y aportando a la sociedad en términos de desarrollo sostenible.

**JUNTA DIRECTIVA** ↴



Juan Molas  
Presidente de ITH

## SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE, PAPEL PROTAGONISTA EN TURISMO

No hay duda de que el año 2019 ha estado focalizado en la sostenibilidad y en el cuidado del medio ambiente, y el sector turístico se ha volcado en ello. A lo largo de este año, todos los actores principales del sector, tanto destinos turísticos como empresas e instituciones, hemos insistido en el compromiso y responsabilidad a la hora de generar y mantener los valores de la responsabilidad turística.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo creció en 2019 un 3,8% sobre el año anterior, llegando a los 1.500 millones de viajeros en el mundo. Por su parte, el INE cifra en 83,7 millones los extranjeros que vinieron en 2019 a España. El gasto de estos visitantes también batió una nueva marca, tras crecer un 2,8% y alcanzar los 92.278 millones de euros. Esto pone de manifiesto la relevancia, la preocupación y la responsabilidad que genera en el sector la huella que genera el turismo en nuestro país, siendo uno de los sectores con mayor peso en la actividad económica de España.

Es por ello que el turismo sostenible adquiere tanta importancia, y debe estar enfocado en minimizar el impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

Las nuevas generaciones, que son los nuevos consumidores, lo vienen exigiendo con fuerza, y no solo ellos; cada vez somos más conscientes de la importancia que esto tiene para los humanos y para el planeta. Se trata de aunar aspectos medioambientales y económicos cuyo fin sea el de que tanto los recursos naturales y culturales se conserven para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios. Esto se traduce en un cambio social, en el que hay que reconfigurar las cadenas de valor.

La innovación y todos los nuevos avances tecnológicos se deben poner al servicio de este nuevo escenario y esta nueva forma de vida y de consumir de las personas, implementando soluciones sostenibles y eficientes.

## LA SOSTENIBILIDAD DESCANSA EN LOS PROFESIONALES DEL SECTOR

2019 ha sido un año dedicado a la perfección de la sostenibilidad. Todos nuestros esfuerzos se han dirigido a entender esta palabra, que hemos oído en todas partes, no solo en nuestro sector, sino en la industria y en la sociedad en general. Sostenibilidad es nuestro objetivo, y yo quiero entender que, lo que estamos buscando, es que el modelo siga durando más tiempo. Me he dado cuenta de que nos hemos centrado en los recursos productivos, materia prima y fuentes de energía, pero, todavía, no he oído que el recurso más importante de la industria hotelera es su fuerza productiva. El turismo en general, y la hotelería en particular, no funcionarían si no hubiera personas que atienden a personas. Sé que hay muchas innovaciones tecnológicas que nos permiten realizar más operaciones por nosotros mismos, es decir, que el huésped puede realizar su check-in o que puede solicitar una toalla nueva en la habitación sin hablar con nadie, que incluso un robot puede traer esa toalla a la habitación pero, al final, habrá un servicio que marque la diferencia, un servicio que hará de mi estancia una estancia única, que hará que recuerde estas vacaciones o este viaje de trabajo como algo especial, porque recordaré que hubo una persona que se ocupó de mí.

Es incuestionable que las personas son las que tienen que hacer los desarrollos tecnológicos de los que tanto hablamos, y por los que tenemos tanto interés. La sostenibilidad del sector hotelero radicará en que sepamos darles las herramientas y la formación necesaria a nuestros profesionales. Son estos profesionales los que irán incorporando la tecnología a las operaciones habituales de los hoteles, y los que conseguirán que España siga siendo un destino turístico ejemplo en el resto del mundo.



Jesús Gatell Pàmies  
Vicepresidente de ITH



Ramón Estalella  
Secretario general de ITH

## SABER CONVERTIR AMENAZAS EN OPORTUNIDADES

En 2019 hemos celebrado los quince primeros años de ITH, y lo digo así, porque estoy convencido de que ITH celebrará quince años más muchas más veces, todas las que quiera, porque siempre será necesario un Instituto como ITH. Si teníamos claro, a principios del siglo XXI que nuestra misión era crear ITH, más claro tengo, casi pasado un cuarto de siglo, que seguimos necesitando de su labor.

El sector hotelero en España nació con la ilusión y el proyecto de unos pocos. Todavía están en nuestra retina las imágenes de la Costa del Sol, de Benidorm o del Puerto de la Cruz con apenas uno o dos establecimientos. Fueron intrépidos empresarios con mucha ilusión, pero con los conocimientos justos para dar los primeros pasos en la industria de la hotelería.

España, y el mundo entero, han cambiado mucho en estos 50 años. Nada permanece igual. El sector industrial ha avanzado a unos pasos inimaginables. El ahorro de energía, el reciclaje, el uso racional de las materias primas o la sostenibilidad eran términos inalcanzables y que parecían a años luz de nuestro sector hotelero. Los clientes llegaban a los hoteles porque llamaban, y reservaban. Hoy en día, sin embargo, la automatización de procesos, la tecnología y las comunicaciones han dado un giro imprevisible, y están aquí para quedarse y si hacemos un buen uso de ellos, para ayudar a facilitar el día a día.

Y en toda esta vorágine de acontecimientos, ITH ha sabido también evolucionar. Cada día surgen amenazas para el sector hotelero y para nuestros proveedores. Nueva oferta, nuevos canales de distribución y nuevos destinos competidores. Cada nueva opción es analizada para encontrar el punto de apoyo sobre el que impulsar el siguiente desarrollo del ITH, que acabará siendo una ventaja competitiva para cada uno de nuestros establecimientos asociados. A fin de cuentas, para poder seguir liderando el sector debemos saber convertir cada amenaza en una oportunidad para el negocio. La innovación siempre será necesaria para poder llevarlo a cabo y así poder adecuarnos a las necesidades del mercado.



Álvaro Carrillo de Albornoz  
Director general de ITH

## MARCA LA DIFERENCIA, CONOCE A TU CLIENTE (GRACIAS A LA TECNOLOGÍA)

No hay duda de que los clientes son la clave para que cualquier empresa llegue a tener éxito, es por ello que nuestros esfuerzos siempre deben estar dirigidos a conocerle y cuanto más mejor. Hoy en día con Big Data y Smart Data podemos obtener de forma sencilla datos que nos acercan a conocer más sobre nuestros clientes y, gracias a ello, podremos ofrecerles un servicio más acorde a sus necesidades y gustos, incluso que nos adelantemos a sus preferencias, creando así un efecto WOW y un buen recuerdo en ellos.

Si conocemos bien el comportamiento de los consumidores podremos mejorar su experiencia. Desde ITH sabemos de la importancia de conocer al cliente y de estar alineado con sus necesidades, por eso llevamos a cabo Techyhotel Project, se trata de un proyecto de investigación que tiene el objetivo de conocer en profundidad el grado de implantación de tecnología en la actividad hotelera española. Además, vimos la necesidad de conocer, también, la percepción y el uso de la tecnología que tiene el cliente 4.0 en el sector hotelero para poder, de esta manera, cruzar los datos y que estos estudios sirvan a cualquier hotel o cadena para sacar un autodiagnóstico sobre cómo se encuentra su hotel respecto a lo que los huéspedes esperan encontrar.

Es fundamental poder ofrecer al huésped todos los servicios que aporten un valor añadido. No se trata de tener más tecnología o ser más innovadores, sino de saber, gracias a la tecnología, qué es lo que quiere el cliente para vivir una experiencia memorable y convertirlo en prescriptor de la marca, quedarnos en su recuerdo, que vuelva y que lo recomiende. Tendremos que marcar la diferencia para ser más competitivos. Utilicemos todos los datos que las tecnologías nos brindan para conocer al cliente y marcar la diferencia.



## QUINCE AÑOS **LIDERANDO** EL SECTOR EN CLAVE DE **INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y** **SOSTENIBILIDAD**

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

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

### ¿QUÉ HACE ITH?

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

### ÁREAS ESTRATÉGICAS

### EN 2019:



**NUEVAS  
TECNOLOGÍAS**

**14**

EVENTOS

**18**

PROYECTOS



**SOSTENIBILIDAD**

**16**

EVENTOS

**16**

PROYECTOS



**OPERACIONES**

**14**

EVENTOS

**16**

PROYECTOS



**INNOVACIÓN**

**33**

EVENTOS

**28**

PROYECTOS



**PROYECTOS INOVADORES**



**ESTUDIOS REALIZADOS EN COLABORACIÓN CON EMPRESAS DEL SECTOR**



**JORNADAS PROPIAS Y PRESENCIA EN...**



**EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES**



**ASISTENTES A JORNADAS Y EVENTOS PROPIOS DE ITH**



**PROFESIONALES INSCRITOS EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN ITH**

PROYECTOS INTERNACIONALES

**HITEC:** Se trata del espacio de conferencias y exposiciones de tecnología hotelera más antigua del mundo. El evento ofrece a los asistentes educación esencial, y acceso para poder escuchar a los expertos de la industria.

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



DESTINADOS A PROMOVER LA **INNOVACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑA**

GRANDES PROYECTOS NACIONALES

**Thinktur:** ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel europeo en el lanzamiento de la Plataforma Digital de Turismo puesta en marcha por la Comisión Europea. ITH coordina los grupos de trabajo de Thinktur.

**La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa:** ITH gestiona la secretaría técnica de la AMT. Esta alianza es una entidad nacional compuesta por 8 municipios turísticos pioneros en el segmento de sol y playa, que son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos. Entre sus objetivos podemos destacar: la promoción y desarrollo de nuevos conocimientos orientados a los destinos; fomentar la investigación y el uso de nuevas tecnologías; desarrollar proyectos comunes para captar fondos supramunicipales; promover la cooperación entre las administraciones, empresas y agentes del sector; posibilitar la integración en entes similares de ámbito nacional e internacional; potenciar estrategias colectivas para aumentar la competitividad; desarrollar sinergias y estrategias conjuntas de innovación urbana.

FERIAS NACIONALES E INTERNACIONALES:

A nivel Internacional ITH está presente en Ferias Internacionales como Hotelga en Argentina. Se han puesto en marcha colaboraciones con entidades turísticas en Chile, Colombia y Argentina, con el propósito de establecer sinergias, transferencia de conocimiento y tecnología, y cooperación empresarial entre los países. A nivel nacional son numerosas las Ferias en las que ITH está presente, entre ellas, cabe destacar FiturtechY, que ITH organiza desde hace 13 años, en colaboración con FITUR, el foro de referencia en materia de innovación y tecnología aplicada al turismo.

ITH EN LA RED



www.ithotelero.com



instituto-tecnologico-hotelero



ithotelero



institutotecnologicohotelero



institutotecnologicohotelero



ithotelero

# ÁREAS ESTRATÉGICAS

## NUEVAS TECNOLOGÍAS

### 18 PROYECTOS

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



DISPOSITIVOS  
Y HARDWARE



IoT



SOFTWARE



DOMÓTICA



DATA  
INTELLIGENCE

## SOSTENIBILIDAD

### 16 PROYECTOS

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



GESTIÓN  
ENERGÉTICA



CRECIMIENTO  
SOSTENIBLE



AHORRO  
DE EMISIONES



CONCIENCIACIÓN  
MEDIOAMBIENTAL



ENERGÍAS  
RENOVABLES

## OPERACIONES

### 16 PROYECTOS

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



**TRANSFORMACIÓN DIGITAL**



**COMERCIALIZACIÓN**



**MARKETING**



**ESPACIOS INTELIGENTES**



**DISTRIBUCIÓN**



**GESTIÓN DE ACTIVOS**



**PROCESOS**



**ESTRATEGIA**

## INNOVACIÓN

### 28 PROYECTOS

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



**I+D+i**



**EMPRENDIMIENTO**



**INTELIGENCIA TURÍSTICA**



**FORMACIÓN**



**NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**



# NOTICIAS CORPORATIVAS <sup>1</sup>

# QUINCE AÑOS ACERCANDO LA TECNOLOGÍA, LA SOSTENIBILIDAD Y LA INNOVACIÓN AL SECTOR HOTELERO

El pasado 19 de septiembre, el Hotel Wellington de Madrid sirvió de escenario para celebrar el XV aniversario del Instituto Tecnológico Hotelero. La celebración congregó a personalidades del ámbito hotelero, político y empresarial de Madrid.

La velada, que reunió más de 200 asistentes, contó entre otros con la presencia de Isabel Oliver, secretaria de Estado de Turismo; Marta Rivera de la Cruz, consejera de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid; y José Ramón Castiñeira, director general de Turismo de la Comunidad de Madrid.

El director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, fue el encargado de inaugurar el evento y agradeció a todos los asistentes querer compartir con ITH una fecha tan señalada. Tras su intervención tomó la palabra el Presidente de Honor y fundador de ITH, José Guillermo Díaz Montañés, quien agradeció al equipo del Instituto Tecnológico Hotelero y también el apoyo que recibió hace quince años por parte de las instituciones públicas, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), la Asociación de Empresarios de Madrid (AEHM) y la Comunidad de Madrid, y a su vez explicó el gran esfuerzo que se ha realizado desde su visión en los inicios hasta llegar a día de hoy.

El actual presidente de ITH, Juan Molas, indicó en su intervención que “el turismo español debe abrazar la innovación como filosofía de gestión y apostar decididamente por las nuevas tecnologías para ganar en competitividad dentro y fuera de nuestras fronteras”. Juan Molas también subrayó el importante rol que desarrolla el ITH para la industria hotelera como entidad que trabaja por y para la industria turística en la ardua y útil tarea de detectar las tendencias y las tecnologías que influirán en el futuro del sector, para ir agrandando el abanico de posibilidades de las que el sector turístico español dispone.

Tras el discurso de Juan Molas, Álvaro Carrillo de Albornoz, detalló la entrega de premios a los socios ITH de mayor antigüedad en las cuatro categorías y una mención especial. Los premios recayeron en: Premio Socio ITH Mención Especial al Hotel Wellington; Premio Socio ITH Entidad Educativa a Les Roches Marbella, Escuela Superior de Alta Gestión de Hotel; Robert Bosch España S.L.U. ganó el Premio Socio ITH Tecnológico; el Premio Socio ITH Hotel tuvo dos agraciados los cuales fueron Artiem Fresh People Hotels y Palafox Hotels; y por último, el acto se clausuró con el premio al Socio ITH Asociación Hotelera que fue para la Asociación de Empresarios Hoteleros de Madrid (AEHM).

Por su parte, Isabel Oliver afirmó que: “Desde la Secretaría de Estado de Turismo estamos firmemente decididos a impulsar la transformación competitiva de nuestros destinos y empresas para adaptarlos a una sociedad, una economía y un entorno crecientemente digitales. Un proceso complejo que va más allá de emplear las nuevas tecnologías, se trata de un cambio de paradigma en la forma de afrontar la gestión del territorio. La clave para abordar esta transformación de manera rápida y efectiva está en la colaboración público-privada.”







## ITH CELEBRÓ LA XV ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS EN EL MARCO DE ITH INNOVATION SUMMIT

La XV Asamblea Anual de ITH tuvo lugar en el marco de la segunda edición del ITH Innovation Summit, el evento de referencia en el sector hotelero que dio a conocer las últimas novedades sobre innovación y tecnología aplicadas al sector que tuvo lugar en el Hotel NH Collection Madrid Eurobuilding durante los días 26 y 27 de junio.

Tras la gran acogida que tuvo el evento en 2018, ITH Innovation Summit celebró una nueva edición como evento de referencia en el sector hotelero al ser un espacio muy útil en el que los asistentes pueden compartir conocimientos e intercambiar sus distintos puntos de vista.

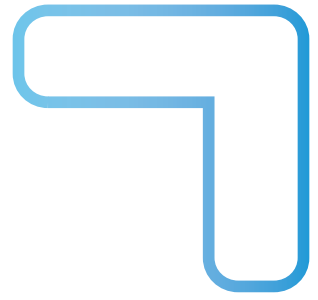
La inauguración corrió a cargo de la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver; el presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), Gabriel García; y el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas.

“La tecnología ofrece soluciones innovadoras que nos permiten conocer mejor al cliente, gestionar de manera más sostenible y tomar decisiones más inteligentes y responsables” afirmaba Isabel Oliver, quien felicitaba a ITH por “entender las necesidades del sector”. A lo que añadía que “nada va a reemplazar al factor humano, apoyado por la tecnología”.

Por su parte, Gabriel García destacaba que “la inteligencia artificial y el Big Data nos ayudan a tomar mejores decisiones” y afirma que “la AEHM es partidaria de vender experiencias, es lo que fideliza al cliente”.







La innovación en consonancia con las tecnologías, el futuro de la distribución y la experiencia de cliente fueron los temas clave de este primer día en el cual intervinieron profesionales como Kike Sarasola (Room Mate); Pepe Díaz Montañés (Artiem Hotels); José Ángel Preciados (Ilunion Hotels); Javier Pérez (VP Hoteles); y Hugo Rovira (NH), entre otros.

Una de las novedades de esta segunda edición de ITH Innovation Summit fue el espacio habilitado para “Success Stories” en el que se pudieron escuchar y ver los mejores casos de éxito contados por sus protagonistas: los hoteleros de la mano de sus proveedores tecnológicos.





Andrés Pedreño, director general del Observatorio de Inteligencia Artificial, fue el encargado de dar comienzo al segundo día del ITH Innovation Summit con una charla sobre la utilización de la inteligencia artificial en los procesos del hotel.

Pedreño señalaba que “la mayor parte de las disrupciones que afectan al turismo vendrán de la mano de la IA+Data, por una necesidad de posicionarse”. “Es asombroso la cantidad de predicciones que nos facilita la IA al cruzarse con Big Data”concluía.

En esta cita con ITH, se dio una visión de lo importante que es que el hotel del futuro tome la mayor canti-





---

## ITH Innovation Summit centró su segundo día en la inteligencia artificial y la automatización de procesos.

---

dad de medidas para mantener a salvo los datos de su cliente de posibles ciberataques, que cada vez son más frecuentes en el ámbito hotelero. El propio usuario no es consciente de los riesgos a los que se expone con sus dispositivos y por ello le convierte en el eslabón más débil en cuanto a ciberseguridad, es por esto que cobra importancia la formación, concienciación y divulgación en el sector y la sociedad.

En los últimos diez años el sector hotelero se ha transformado y con él la gestión del negocio hotelero, cuya inversión en España ha crecido enormemente y en el que existen diversas oportunidades turísticas.

El evento finalizó con la celebración de la Asamblea General de Socios del Instituto Tecnológico Hotelero, que se celebra con carácter anual y en la que Álvaro Carrillo de Albornoz, mostró la evolución del Instituto y sus planes de futuro, destacando todos los proyectos y jornadas en los que ITH está involucrado.



## FITURTECHY 2019: “LA TECNOLOGÍA: EL QUINTO ELEMENTO”

FITUR y el Instituto Tecnológico Hotelero son los organizadores de FituretechY, que se situó en el pabellón 10 de FITUR en Feria de Madrid, la sección especializada en tecnología e innovación para el sector del turismo, con un completo contenido de interés para todos los profesionales que quieren estar a la vanguardia y conocer las nuevas tendencias presentes y futuras.

La edición de 2019 se celebró los días 23, 24 y 25 de enero, y volvió a ser un espacio de referencia en materia de tecnología e innovación para el sector del turismo. Una sección especializada, organizada por ITH en colaboración con Fiture, que, como cada año, se convirtió en el foco de atención de todos los profesionales que quisieron conocer lo último en clave de tecnología en un momento de constante cambio.

FituretechY 2019 se centró en cada uno de los cuatro elementos: tierra, agua, fuego y aire; entre ellos crean emociones básicas y distintas en cada persona. A ellos se suma la tecnología como El Quinto Elemento, que nos permite acercarnos y jugar con las emociones, creándolas

las y cambiándolas; al fin y al cabo a través de las nuevas herramientas tecnológicas se pueden conocer las emociones del cliente y generar una experiencia única, positiva y personalizada en el hotel.

**La forma en que las nuevas tecnologías conectan con nuestras emociones puede ayudar a mejorar el servicio del hotel y la experiencia vivida por los huéspedes.**

El evento contó con la participación de 223 ponentes de altísimo nivel, atrayendo un público profesional,



de más de 20.000 asistentes, y que busca anticiparse a las demandas del mercado.

Y es que el viajero, cada día más exigente, valora ser tratado de forma personalizada. Esta diferenciación se pudo encontrar en detalle en #techYhotel, donde la tecnología ofreció la posibilidad de conocer las preferencias de cada persona, sus gustos, comportamientos...

A lo largo de estos tres días en que FITUR estuvo abierto para profesionales del sector, FituretechY enseñó que gracias a la tecnología ya no solo conocemos al cliente, sino que también podemos adaptarnos a sus necesidades en cada momento, aconsejarles según su estado de





ánimo o preferencias, consiguiendo que el viajero tenga una experiencia única, inmejorable e irrepetible.

Herramientas tecnológicas en el sector turístico como Blockchain, inteligencia artificial, Big & Smart Data, Machine Learning, IoT, robótica, sostenibilidad, asistentes virtuales, chatbots, realidad virtual y aumentada, ya son una realidad que facilitan un gran volumen de información para tomar decisiones y tocar las emociones.

Los asistentes que se pasaron por FiturtechY también pudieron reflexionar, debatir y conocer las innovaciones presentes y futuras que están transformando el sector, en los cuatro foros simultáneos sobre negocio

(#techYnegocio); gestión del destino (#techYdestino); la sostenibilidad (#techYsostenibilidad); y las tendencias de futuro (#techYfuturo).

### #techYnegocio

El foro pensado para tratar el uso de la tecnología en la gestión del negocio hotelero fue #techYnegocio. En esta edición se dio un paso más allá en la línea de la experiencia de cliente, hablando de estrategia basada en la inteligencia de los datos y el neuromarketing, el producto y su diseño, teniendo en cuenta las nuevas necesidades del cliente y cómo personalizarlas a través de la tecnología.

Para saber más sobre marketing y venta analizando las emociones del cliente y sobre cómo las personas so-

mos la energía de los recursos más importante, participaron ponentes como Hugo Rovira (NH Hotels), Kike Sarasola (Room Mate Hotels), Oguz Birced y Carla González (Birced Bienestar Profesional), José Guillermo Díaz Montañés (ARTIEM Hotels), Onésimo de Santos (Tryp Atocha) o Roberto Konrad (HOVIMA), entre otros.

### #techYdestino

El huésped cada vez busca más una vivencia emocional integral, que incluya ocio, cultura, e interacción social. En este sentido, #techYdestino fue el espacio donde se abordaron productos que enamoran a nuevos clientes y donde la tecnología puede ayudar a convertirlos en smart products. José Serrano (IZO Spain) nos inspiró con su charla “Diseñando experiencias a



## La ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, visitó FiturtechY y mostró gran interés por las innovaciones expuestas en #techYhotel

través de las emociones”.

Los ocho municipios que conforman la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT), Benidorm, San Bartolomé de Tirajana, Torremolinos, Calvià, Lloret de Mar, Salou, Arona y Adeje, nos ofrecieron un debate sobre cómo están usando la tecnología para transformar estos destinos pioneros y poniendo en común las estrategias usadas más efectivas.

### #techYsostenibilidad

La introducción del concepto de sostenibilidad turística desde sus tres pilares fundamentales que son el medio ambiente, economía y sociedad fue el tema clave de #techYsostenibilidad.

Del mismo modo, se abordó el concepto de Economía Circular y cómo contribuye a la transformación de los distintos integrantes del sector turístico, alojamientos, destinos... donde voces expertas como Patricio Azcárate (RTI), Rebeca Ávila (AccorHotels), Soraya Romero (Iberostar), entre otros, daban respuesta a cómo

integrar los criterios de la economía circular en el desarrollo de la actividad turística.

Quico Taronjé, presentador de “Aquí la Tierra” de TVE, destacó en su participación las ponencias sobre la preservación de los destinos turísticos y la promoción de las ciudades sostenibles e inteligentes y la producción y consumo responsable en la industria turística.

### #techYfuturo

El foro más atractivo para quien quisiese conocer las ideas relevantes sobre futuro y su impacto en la sociedad y en el sector turístico fue #techYfuturo.

Este foro abordó los nuevos avances basados en inteligencia artificial, robótica, y automatización de procesos, así como nuevos desarrollos de transporte avanzado y espacios inmersivos que hagan únicas las experiencias y emociones del viajero.

El transhumanismo, el tratamiento del avance humano con ética, las

nuevas tecnologías para mejorar la sociedad, la inteligencia artificial en turismo, robótica y el futuro de los medios de transporte, son buen ejemplo de las temáticas más relevantes de #techYfuturo.

Con la intervención de Isabel del Pozo (Airbus), nos aclaró las dudas sobre si viajaremos pronto en drones.

### #techYhotel

Por último, en el espacio expositivo denominado #techYhotel, que es la recreación del hotel del futuro, los visitantes pudieron encontrar e interactuar con las últimas tecnologías y aquellos productos y servicios que pronto estarán disponibles en nuestros establecimientos hoteleros. En esta edición colaboraron empresas de la talla de Alisys, Altran, BeCheckin, Cerium, Chapp Solutions, Cleanity, Earpro, Easygoband, Emotion Research Lab, Handy, HP, IBM, Litiium by Kaos, ParaddaxLAB, Pikolin Group, Porcelanosa Grupo, Pressreader, Resuinsa, Roca, Schindler, Globe serglot, Signify, OneseQ y Uponor.









## JUAN MOLAS ES SUSTITUIDO POR **JORGE MARICHAL EN LA PRESIDENCIA DE CEHAT**

El Pleno electoral de la patronal hotelera española se reunió el 11 de diciembre en Madrid, y respaldó por aclamación al también presidente de Ashotel, cargo que compagina a partir entonces con el de la Confederación. El presidente de ITH, Juan Molas, destacó la fortaleza que CEHAT tiene como referente empresarial del sector turístico y hotelero español, así como la confianza en que Marichal será un destacado líder.

Jorge Marichal, presidente de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro, Ashotel, salió elegido presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) por aclamación, durante la reunión del Pleno electoral de la patronal hotelera nacional celebrada en Madrid. Marichal sustituye en el cargo a Juan Molas, quien anunció en noviembre que no concurriría a su reelección, tras una trayectoria de 12 años al frente de la Confederación.

El nuevo presidente compagina su nuevo cargo con la presidencia de Ashotel, que desempeña desde 2011, una decisión compatible estatutariamente y que el propio Marichal considera positiva para el fortalecimiento del papel de lobby de la CEHAT.

La de Marichal ha sido la única candidatura presentada en este proceso electoral. Tras su elección, afirmó que asume este reto personal y profesional “con gran ilusión”, sabedor de que está rodeado de un gran equipo de empresarios que lo va a acompañar en esta importante tarea.

Tras reunirse con representantes de muchas de las zonas turísticas del país, el nuevo dirigente de CEHAT aseguró que “será el presidente de todas las asociaciones que integran esta Confederación”, con la sensibilidad de entender la idiosincrasia de las grandes y de las pequeñas organizaciones hoteleras. Y en ese objetivo principal de fortalecer el papel de lobby de la patronal nacional, citó la comunicación como área estratégica sobre la que



apoyar las actividades que se lleven a cabo y las vías de diálogo con instituciones y organismos públicos y privados. “No les voy a defraudar; quienes me conocen saben que soy una persona cercana, honesta, con coraje, apasionada y así defenderé al sector”, dijo tras su elección.

“Creo que somos un sector que no termina de creerse lo importante que somos, debemos tomar conciencia de la capacidad que tenemos, debemos trabajar para situarnos en el lugar que nos corresponde, no solo ante administraciones públicas, sino ante la sociedad, y que nos vean realmente como generadores de empleo y de desarrollo económico”, afirmó.

Tras la elección de Marichal, el expresidente Juan Molas destacó la “fortaleza” de CEHAT, a la que calificó de “la organización empresarial más importante en el ámbito del sector turístico español”, al tiempo que deseó la mejor de las suertes a su sucesor.

## ITH LLEVA A ARGENTINA SU ÉXITO TRAS EL CONVENIO CON FEHGRA

En el marco de FiturtechY, celebrado en Fitur, en la Feria de Madrid, Juan Molas, y Graciela Fresno, presidenta de la Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina, firmaron un convenio marco de colaboración.

El Instituto Tecnológico Hotelero es una asociación sin ánimo de lucro que tiene como finalidad impulsar la competitividad del sector hotelero sobre la base de la cooperación empresarial a través de actividades que fomenten la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+I) en aquellas áreas de un hotel o establecimiento alojativo susceptibles de enfoque tecnológico; y organizar actividades de carácter asistencial, de carácter formativo o cultural, que redunde en beneficio de sus socios.



**El objeto de este convenio es estrechar sus relaciones, aunar esfuerzos y establecer normas amplias de actuación que encaucen e incrementen los contactos y colaboraciones entre ambas partes.**

Tanto ITH como FEHGRA han acordado establecer una colaboración en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos conjuntos tanto de ámbito nacional como internacional.

En septiembre la Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), junto a la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina y Ferias Argentinas, organizaron una nueva edición de HOTELGA, encuentro Anual de la Hotelería & Gastronomía, en el cual participó el Instituto Tecnológico Hotelero.

La Feria mostró las últimas novedades y tendencias en productos y servicios para el sector, y ofreció espacio para la actualización profesional. Este año, el experto destacado fue el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, Juan Molas.

# HOSTELCO Y CEHAT-ITH SUMAN FUERZAS PARA POTENCIAR LA INDUSTRIA HOTELERA

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, el Instituto Tecnológico Hotelero y Hostelco firman un acuerdo con el objetivo de fomentar la difusión del conocimiento, el networking, dinamizar los negocios y dar mayor impulso y visibilidad al sector del alojamiento turístico. Con la colaboración entre ambas entidades se concretó, además, la creación y coordinación de los espacios Hostelco Live Hotel y Hostelco Live Arena, poniendo el foco en la transformación del sector hotelero generada por los nuevos hábitos de consumo, las tecnologías de última generación y el concepto de hospitality.

En virtud del acuerdo, Hostelco y CEHAT-ITH suman sinergias para potenciar la industria hotelera, mostrando la oferta más completa y transversal de este sector, desde el equipamiento y los productos de diseño e interiorismo hasta los nuevos sistemas de control y gestión.

El objetivo es fomentar el conocimiento, el debate sobre los temas clave del sector, además de impulsar los negocios, proporcionando a los operadores y profesionales del mundo del alojamiento turístico un centro de networking que, además, represente todas las vertientes de su ecosistema, y que les ofrezca múltiples servicios como asistir a conferencias y presentaciones para conocer las últimas tendencias del sector, o participar en actividades diseñadas a su medida que les resulten inspiradoras y aplicables a sus negocios.

En este contexto, cabe destacar que digitalización, big data, inteligencia artificial, conectividad y aplicaciones de Internet de las Cosas (IoT) están revolucionando la oferta hotelera para adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes, viajeros ‘hiperconectados’ y en busca de establecimientos que garanticen un excelente servicio e infraestructuras funcionales y sostenibles. Ambas entidades colaboran con el objetivo de favorecer la difusión de contenidos y soluciones que están transformando la industria hotelera, y el nuevo concepto de hospitality que engloba el valor de ‘bienestar’ en todas sus vertientes.



## Hotel conectado y acogedor

La directora del salón, Mar Santarufina, afirmó que “la industria hotelera es uno de los segmentos que están experimentando una mayor transformación. Por esta razón, hemos decidido potenciar este ámbito y sólo podíamos hacerlo con el mejor de los partners que, sin duda, son CEHAT-ITH”.

Durante su intervención, el presidente de ITH, Juan Molas, subrayó que “Para CEHAT e ITH es muy importante y significativo poder participar en Hostelco, el principal salón dedicado al equipamiento de la Hostelería a través del espacio “Live Hotel” realizando y organizando un elaborado programa de ponencias y mesas redondas centradas en las nuevas tecnologías aplicables al sector turístico hotelero”.

Así, CEHAT e ITH participan en la construcción del espacio “Hostelco Live Hotel” que acoge la recreación de varias estancias de un

hotel diseñadas por reconocidos estudios de arquitectura y diseño, y equipadas con las últimas novedades en interiorismo y ‘contract’ y con dispositivos tecnológicos de última generación.

CEHAT-ITH participan, asimismo, en la coordinación del espacio Hostelco Live Arena, donde tienen lugar las presentaciones, charlas y ponencias de profesionales y expertos, especializados en diversos ámbitos del hospitality.

## ITH ACADEMY, EL CENTRO GLOBAL DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA TURÍSTICA Y HOTELERA

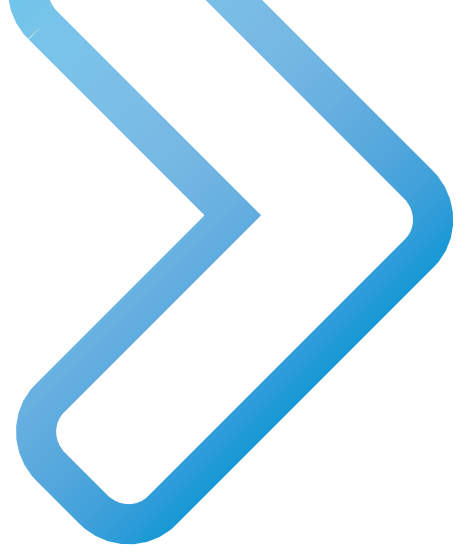
El objetivo principal de ITH Academy es el de ofrecer un enfoque académico innovador que amplíe el talento y la proyección de los alumnos para atender a la evolución y a las necesidades de mejora de competitividad de las empresas del sector Turístico y la Hotelería.

Para ITH la formación profesional y especializada es clave para la competitividad del sector turístico y hotelero en España. Para poder gestionar adecuadamente el conocimiento que se genera en las empresas de la principal industria de nuestro país, es necesario formar a los equipos y los profesionales adecuadamente, con el objetivo de prepararlos para un mercado global y competitivo, que exige estar al día en el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías.

ITH proporciona las mejores herramientas específicas de formación al sector turístico y hotelero, que responde a los retos y desafíos actuales, y que les permitirán







mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y las mejores prácticas.

El Máster en Innovación y Marketing Turístico Digital, está diseñado para preparar a los futuros y actuales profesionales del sector turístico en la nueva realidad de la industria, y para que tengan una adecuada adaptación e incorpora-

ción de la transformación digital y la integración de las nuevas tecnologías. Este programa ha sido diseñado por la IMF Business School y el Instituto Tecnológico Hotelero, apoyado por relevantes cadenas hoteleras.

Conocer y aplicar las técnicas empleadas por los expertos de Revenue Management, así como comprender los conceptos relacionados con la organización, comercialización y distribución de los alojamientos turísticos es la clave del Curso Profesional de Revenue Management. En este sentido las actividades diseñadas presentan escenarios reales y casos prácticos que se ajustan a la actividad diaria profesional del Revenue Manager.

---

**La continua innovación se produce a través de una permanente renovación de contenidos y métodos**

---



## JOSÉ JAVIER SÁNCHEZ LACUESTA

### NOMBRADO VOCAL DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO TECNO- LÓGICO HOTELERO

José Javier Sánchez Lacuesta es director gerente del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).

Doctor Ingeniero Industrial por la Universitat Politècnica de València. Se incorpora al IBV en 1988. Acumula una extensa experiencia en el desarrollo y gestión de proyectos de I+D+i nacionales e internacionales, tanto públicos como privados, así como en el desarrollo y gestión de planes estratégicos y acciones de dinamización empresarial. Sus líneas de investigación incluyen todo tipo de productos, tecnologías y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas.

Es autor y coautor de más de un centenar de publicaciones y coinventor de 9 patentes. En la actualidad desempeña el cargo de director gerente del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).





NUEVAS **TECNOLOGÍAS** 

## LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL SECTOR TURÍSTICO



Enrique Martínez Marín  
Presidente de SEGITTUR

El turismo ha sufrido una enorme evolución en los últimos años, debido a la irrupción de la tecnología y el uso que de ella hacen tanto la oferta como la demanda a lo largo del ciclo de vida del viaje.

Las empresas turísticas, protagonistas de la oferta, cuentan con software específicos que les permiten una gestión integral del negocio, en las aerolíneas, en las cadenas hoteleras y las agencias de viajes, así como en los pequeños negocios de oferta complementaria, por citar algún ejemplo.

Gracias a la tecnología, las empresas han simplificado sus procesos, reducido sus tiempos de gestión, ampliado sus canales de distribución, incrementado sus canales de comunicación y diversificado sus ámbitos de promoción, aunque para ello hayan tenido que llevar a cabo inversiones, tanto económicas como en tiempo para formarse en el uso de las nuevas herramientas.

Todo ello, lo han hecho con el objetivo de satisfacer las necesidades del nuevo turista, marcado por la tecnología tanto en la búsqueda de información, en la reserva del viaje, así como durante su estancia cuando son más activos en redes sociales para compartir su experiencia en el destino, en el alojamiento, el restaurante, etc.

Gracias a la tecnología y al uso que hacen de ella tanto la oferta como la demanda, las empresas tienen datos que permiten conocer mejor al turista y lo que busca, lo que ayuda al sector a diseñar un servicio cada vez más personalizado.

En este contexto, el sector hotelero ha demostrado estar a la altura de las circunstancias, consciente de que usar la tecnología era fundamental para el negocio. Por eso, hay que felicitarle, así como al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por la labor que desarrolla para ayudar a los hoteleros en este proceso de transformación digital, en el que se ha convertido en un socio imprescindible, al que todos reconocemos su buen hacer.

# LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA HOTELERA: UNA NECESIDAD

La tecnología está siendo y será el principal motor de cambio en prácticamente todos los sectores, ofreciendo un sinnúmero de posibilidades para aumentar la productividad y ofrecer mejores servicios a nuestros clientes. En particular, en el sector turístico hemos vivido grandes cambios en los últimos años, especialmente en la distribución y comercialización online, pero en los próximos años veremos mucha influencia en la gestión y relación con el cliente, con un importante crecimiento del auto-servicio y la automatización de procesos.

Esto no quiere decir que desaparecerá el servicio personalizado, sino que muchos puestos se transformarán dejando a un lado tareas manuales y repetitivas por tareas que aporten más valor al negocio y los clientes, en este sentido los recepcionistas pasarán a ser un puesto más de anfitrión. Si tomamos como ejemplo un check-in en una recepción tradicional, de los 7 minutos que puede durar el proceso, el recepcionista pasa más de 6 minutos sin si quiera mirar al cliente, haciendo trámites administrativos y de registro de información en el ordenador que no aportan ningún valor al cliente, siendo solo los pocos segundos finales cuando le hace la explicación de los servicios al cliente los que realmente cuentan.

Este es justamente el concepto que planteamos en CHAPP Solutions con nuestro POK Hotel Check in, un innovador kiosco de autoservicio que permite al cliente completar los procesos de registro en solo 30 segundos combinado con un anfitrión que le apoya en el proceso, dedicando su tiempo a agregar valor al cliente del que tendrá mayor conocimiento y podrá personalizar sus experiencias también con la ayuda de la tecnología.



Alfredo Chiaramonte  
CEO Chapp Solutions



# LA CONVERGENCIA DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS COMO TRANSFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD EN #TECHYFUTURO



A lo largo de estos 12 años, FituretechY se ha convertido en un encuentro de referencia para el sector. En concreto, en el foro de tecnología y futuro, patrocinado por Mastercard, se ha permitido conocer los nuevos avances basados en la inteligencia artificial, la robótica y la automatización de procesos, así como nuevos desarrollos de transporte avanzado y espacios inmersivos que hacen únicas las experiencias y emociones del viajero.

Memoria anual 2019

#TechYfuturo abordó temas atractivos para los interesados en conocer ideas relevantes sobre futuro y su impacto en la sociedad y en el sector turístico.

La apertura corrió a cargo de Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH. Seguidamente, el economista prospectivista Rafael Martínez; Sara Lumbreras, doctora ingeniera industrial y profesora en la Escuela de Ingeniería ICAI; y, Adela Cortina, catedrática emérita de ética y filosofía política en la Universidad de Valencia, participaron en una mesa debate moderada por Pedro Pablo G<sup>a</sup> May, subdirector de EFEVerde y EFEFuturo de la Agencia EFE, que se centró en el concepto de transhumanismo y sus implicaciones desde un punto de vista ético en nuestra sociedad.

La inteligencia artificial, la robótica y automatización de procesos, fueron los protagonistas de la segunda

## La inteligencia artificial transforma totalmente el concepto de turismo

jornada. Andrés Pedreño, director general del Observatorio de Inteligencia Artificial fue ponente y el moderador de una mesa de debate sobre estos temas de actualidad con Fernando Ramiro, Director Market Management Spain & Portugal de Expedia Group; Daniel Campo, EMEA Sales Manager de SoftBank Robotics Europe; y, Elsa Martín, Chief Technology Officer de IBM.

Durante la tarde de esta jornada de FituretechY, Lasse Rouhiainen, experto en inteligencia artificial, realizó un taller sobre su aplicación práctica, el cual levantó mucha expectación. Posteriormente participó en una mesa debate sobre cómo la IA está transformando el turismo.

Los nuevos desarrollos en movilidad y vehículos avanzados, así como la creación de novedosas experiencias turísticas y nuevas formas de viajar fueron las temáticas centrales en esta última jornada del foro #techYfuturo.

Mención especial a los tres paneles flash. Uno sobre “Smart Mobility” y otro sobre “Hyperloop”, ambos





moderados por Francisco Hidalgo, director del Centro de Negocio Ferroviario de Altran, y en los que participaron profesionales de entidades y empresas como Alstom, Renfe, Zeleros, Mastercard, Railway Innovation Hub, CEDEX y la Autoridad del Transporte Metropolitano de Barcelona.

En el tercer panel sobre hoteles que crean tendencia, participaron Enrique Lezcano, F&B director regional Spain de Meliá Hotels International; Javier Lasa, socio fundador de B-Lab Gastronomic; Iñaki Bau, Corporate Marketing Director de Palladium Hotel Group; y, Eduardo Gonzales, director y co-fundador de Sublimotion.

## Viajar en drones, más cerca que nunca

El fin de la jornada de #techYfuturo, lo marcó Isabel del Pozo, Head of UTM de Airbus, quién nos sacó de dudas sobre si pronto tendremos la oportunidad de viajar en drones.





## UNA EXPERIENCIA ÚNICA Y PERSONALIZADA SEGÚN LAS EMOCIONES, EN #TECHYHOTEL



creando un espacio novedoso en cada servicio del hotel.

La visita empezó con el proceso de check-in y entrada al hotel, en el que gracias a empresas como Chapp Solutions, HP, Becheckin, OneseQ y Altran el propio visitante podía gestionar su registro en menos de 30 segundos, pudiendo elegir cualquier tipo de dispositivo para abrir la puerta, tanto con tarjeta, con un código, un smartphone o con las pulseras de Easygoband. A su paso, pudimos ver las bicicletas de Littium by Kaos, bicicletas eléctricas que se pueden reservar desde cualquier dispositivo.

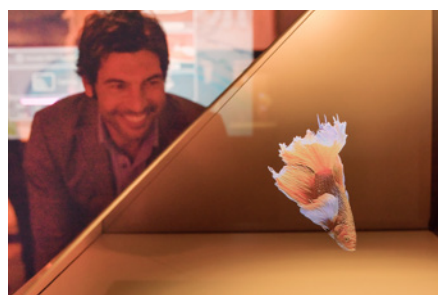
Alisys mostró en FiturtechY seis robots con los cuales se proporcionó a los asistentes una muestra de cómo la robótica social y la inteligencia artificial pueden ayudar a elevar a un plano emocional las relaciones entre personas y tecnología.

En la misma habitación encontramos un dispositivo móvil propiedad del hotel que ofrece a sus clientes para interactuar con los servicios del hotel. PressReader fue parte de esa experiencia que ofreció acceso inmediato, a través de su tecnología, a periódicos y revistas de todo el mundo con solo un clic. Contenidos premium de noticias y entretenimiento, que el huésped puede disfrutar cuándo, dónde y cómo quiera.

Detrás del espejo, Cerium escondió la televisión que es interactiva y solo aparece en el momento en que se enciende. La iluminación, proyec-

En esta edición de FiturtechY 2019, ITH mostró las últimas innovaciones para el sector hotelero y herramientas avanzadas que permitieron sentir cómo la tecnología ayuda a interactuar y jugar con las emociones de los huéspedes para crear una experiencia adaptada a sus preferencias.

El espacio expositivo en el que se le ofreció al visitante la oportunidad de conocer de primera mano las novedades en materia de equipamiento tecnológico, contó con la colaboración de Alisys, Altran, BeCheckin, Cerium, Chapp Solutions, Cleanity, Earpro, Easygoband, Handy, HP, IBM, Littium by Kaos, ParaddaxLAB, Pikolin Grupo, Porcelanosa Grupo, Pressreader, Resuinsa, Roca, Schindler, Globe Serlohot, Signify, OneseQ, y Uponor. Cada una de ellas ofreció su producto más vanguardista



ción y sonido envolvente lo ofrecieron Philips (con su marca Signify) y Earpro, adaptándolo a las emociones personalizadas a la entrada.

El colchón con el que contó la habitación, es un colchón inteligente SmartP!k de Pikolin, que mediante una pulsera con sensores analiza la calidad del sueño y ofrece recomendaciones para mejorar el descanso.

Uponor, multinacional experta en soluciones de agua y climatización radiante, estuvo una vez más, aportando propuestas innovadoras basadas en el neuromarketing. En esta ocasión, junto con Globe Serglohot, dotando de personalidad al propio cabecero de la habitación donde implementaron su solución de climatización invisible sostenible, conectando el confort con las emociones a través del diseño, la personalización de espacios (con impresión HP Latex) y el arte termocromático que cambia la decoración a través de la temperatura elegida por el usuario.

De ahí pudimos pasar al baño, zona wellness y SPA dónde Porcelanosa, y Roca mostraron sus diseños basados en la innovación y sostenibilidad.

Para cerrar este viaje del cliente a un mundo de experiencias, se creó un concepto Oasis pensado para aportar el mayor confort de los clientes en espacios al aire libre durante todos los días del año.







## TECHYHOTEL PROJECT

En el mes de abril se celebró en Mallorca la segunda jornada de presentación del proyecto de investigación Techyhotel Project: la transformación digital en los hoteles.

La primera jornada de presentación del estudio Techyhotel Project tuvo lugar en diciembre de 2018 en Tenerife, y esta segunda jornada se celebró en el Hotel Bonanza Playa de Mallorca en el mes de abril.



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

Techyhotel es un proyecto de investigación que tiene el objetivo de

conocer en profundidad el grado de implantación de tecnología en la actividad hotelera española en los ámbitos de: soluciones y equipamiento; estrategia de mercado y negocio; procesos; organización y personas; infraestructura y soluciones; productos y servicios; y, relación con el cliente.

Gracias al estudio se puede conocer cómo están los establecimientos





**Techyhotel es un proyecto de investigación que tiene el objetivo de conocer en profundidad el grado de implantación de tecnología en la actividad hotelera española**

con respecto a la media en su segmento en términos de transformación digital, debatir cuál es la tendencia y contrastar

las soluciones en las que se está trabajando para cubrir alguna de las necesidades detectadas en el estudio.

En la jornada se entregó el estudio completo a todos los asistentes y se envió un autodiagnóstico a medida a cada uno de ellos.

La apertura de esta segunda jornada la



realizó el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, y María José Aguiló, vicepresidenta ejecutiva de la FEHM.

En 2020 se realizará una actualización del proyecto para poder conocer la evolución del sector.





## ACCIONES CLAVE EN LA ESTRATEGIA DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO

La Cámara de Comercio de España y el Instituto Tecnológico Hotelero, celebraron en Toledo, Málaga, Valencia y Valladolid, las Jornadas denominadas “Acciones clave en la estrategia de tu alojamiento”.

Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH, acompañado por representantes de empresas líderes en el sector, como son Adquiver, HotelsDot, Iristrace, Noray y Travelclick, debatieron sobre cuáles son las herramientas que mejor se ajustan a las necesidades de cada establecimiento y con qué finalidad.

Hacer uso de cada una de ellas para que, de ese modo, la tecnología sea de ayuda para mejorar la estrategia empresarial.

En el seminario que tuvo lugar en Toledo en el mes de marzo, a su vez, se presentó la “Guía de marketing digital para pymes turísticas” de la Cámara de Toledo, jornada que tuvo lugar en el Vivero de empresas de esta ciudad, de la mano de José Antonio González-Elipe, consultor experto en Turismo e Internacionalización.









# LA INTELIGENCIA DE LOS DATOS, TEMA CLAVE EN EL III CICLO DE JORNADAS THE HOTEL DATA GAME

Estas jornadas recorrieron diferentes puntos de España, como fueron Vigo en el mes de junio, y Lanzarote y Oviedo en el mes de octubre.

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

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

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

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

La primera jornada de este ciclo se celebró en Vigo y la inauguró Carlos Domínguez. Pudimos contar con la visión de empresas líderes como Alice, Mews Systems, EisiSoft, Reviewpro y STR con la intervención y bienvenida de César Sanchez-Ballesteros, presidente de FEPROHOS.

En Oviedo, el presidente de OTEA, José Luis Almeida, y el concejal de Hostelería, Turismo y Congresos, Alfredo García Quintana, inauguraron la segunda jornada.

La última, se celebró en Lanzarote, donde Angel Vázquez Álvarez, consejero de Turismo, Economía y Agricultura, Ganadería y Pesca, y la presidenta de ASOLAN, Susana Pérez, dedicaron unas palabras en la apertura de bienvenida y tras un interesante debate final, Susana Pérez clausuró el ciclo.



# “NO HAY REVENUE SIN TECNOLOGÍA”

El Instituto de Emprendimiento Avanzado acogió el «Encuentro de profesionales del Revenue» en Madrid. La apertura del evento corrió a cargo de Reyes Maroto, actual ministra de Industria, Comercio y Turismo, quien puso en valor el turismo español como un referente a nivel internacional consciente en todo momento de la importancia que para la actividad supone la relación público privada.

El encuentro que contó con la colaboración de HotelsDot, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Bequest y la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH), se dirigió a todos aquellos profesionales de la hotelería cuya actividad diaria se centra en la gestión de los precios, siendo su principal objetivo debatir sobre cuestiones tan actuales como la fijación de tarifas dinámicas, los influencers o el canal de distribución online.

Abrió la jornada Juan Claudio Abelló, presidente del Instituto de Emprendimiento Avanzado, que fue el encargado de presentar a la ministra Reyes Maroto. Seguidamente Ramón Estalella, secretario general del Instituto Tecnológico Hotelero, destacó el papel de los empresarios en el impulso del turismo en España. Tras la intervención de Estalella, fueron Luisa Fanjul, responsable de Comunicación en HotelsDot y Patricia Miralles, responsable de Innovación en el ITH, las encargadas de presentar el primer Estudio de Mercado realizado en España orientado a medir el impacto del Marketing de Influencers en los establecimientos hoteleros y, de forma más concreta, en la venta directa y el precio medio de las habitaciones.

Posteriormente, Luis Hurtado de Mendoza, Senior Director and Key Accounts EMEA-LATAM en Expedia, profundizó en el papel que juga-

rá la distribución digital del futuro. Mendoza insistió en la importancia de adecuar el Revenue Management a las necesidades actuales del mercado atendiendo a los nuevos hábitos de compra y al escenario tecnológico en el que nos movemos.

El evento concluyó con una mesa redonda donde Juan Daniel Nuñez, editor y redactor jefe en Smart Travel News, media partner del evento, moderó el debate «¿Cómo equilibrar la ocupación y el precio medio del hotel?». Participaron en la mesa Roberto Requena, miembro de la Junta de la AEDH; Meritxell Pérez, CEO en Hotelsdot; José Luis Alonso, director en Aparto-Suites Muralto; Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras en ITH; Isidro Tenorio, CEO en Bequest; y Víctor Iglesias, director en Greco Collection.

Los participantes coincidieron en todo momento en la necesidad de optimizar la estrategia de precios de los establecimientos hoteleros a través de la figura del Revenue Manager, un perfil que debe aunar experiencia y formación. Adicionalmente, los ponentes insistieron en que, hoy por hoy, ya no se entiende un hotel sin tecnología, de tal manera que, el PMS, el Channel Manager y una web optimizada se convierten en imprescindibles a la hora de potenciar la venta directa.





# TURISMO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA CIUDAD DE SEVILLA



La agencia de marketing digital y comunicación INNN celebró el pasado marzo en el Consulado de Portugal de Sevilla una nueva edición de su formato conocido como 'Triálogos', encuentros profesionales para reflexionar sobre el marketing y la publicidad, reuniendo tres puntos de vista sobre un mismo tema de actualidad.

En esta ocasión los protagonistas fueron el sector turístico y las nuevas tecnologías, bajo el título "El sector turístico en clave digital" y moderado por el periodista de Publicaciones del Sur, Moisés Ruz.

Para llevar a cabo el debate, la agencia contó con tres reconocidos ponentes, José Carlos Delgado Cayón, profesional con una dilatada experiencia en el sector turístico sevillano; Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones de ITH, y Mireia Antón, jefa de

publicidad de la prestigiosa revista Traveler, del grupo Condé Nast. Pero, ¿cómo se comporta el turista digital? Según Carlos Domínguez, "más allá de una marca o un precio, el turista busca una experiencia". "En la actualidad, ya son pocos los hoteles que ofrecen solo una cama y comida", señalaba. Y es que, como en todo, el big data está irrumpiendo en el sector hotelero para ofrecer una hiperpersonalización de la experiencia.

Pese a los avances y a los esfuerzos de la industria hotelera por subirse

al carro de las nuevas tecnologías, Carlos Domínguez aseguró que "aún queda mucho por hacer". Tecnologías como el blockchain todavía están en fase de pruebas, por lo que es complicado a día de hoy asegurar que algún día se utilizarán las criptomonedas para hacer el pago de un hotel. Aún así, Carlos Domínguez cree que el pago sin dinero físico de blockchain se encuentra entre las 4 tecnologías clave del futuro junto a todo conectado (IoT), el conocimiento de los turistas (Big Data) y los asistentes virtuales (Chatbot).





# NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA EMPRESAS HOTELERAS EN HITEC

HITEC (Hospitality Industry Technology Exposition and Conference), es la mayor exposición y conferencia de tecnología hotelera del mundo. El evento reunió a los expertos en la materia y la tecnología más novedosa en un programa de educación, exhibición y networking para el cual contó con la colaboración del Instituto Tecnológico Hotelero.

El Palacio de Congresos de Palma volvió a ser, en el mes de abril, el epicentro de la industria turística mundial, acogiendo además de las conferencias, una zona expositoria de stands de las principales empresas de tecnología turística. La presidenta del Govern, Francina Armengol y la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, intervinieron para dar la bienvenida a los profesionales participantes.

El programa, confeccionado y presentado por expertos del sector, in-

cluyó buenas prácticas y formación sobre tendencias de interés fundamentales para la comunidad tecnológica de la industria hostelera. Álvaro Carrillo de Albornoz habló sobre “Desafíos y oportunidades en la gestión hotelera: tecnología, innovación y personas”. Explorar las principales tecnologías que pueden tener una gran influencia en el sector turístico en los próximos años, y analizar cómo estas tecnologías podrían transformar las organizaciones, estrategias, propuestas y modelos de negocio son clave para poder

diferenciarnos. Las nuevas tecnologías dieron lugar a la aparición de ideas nuevas para las empresas.

Durante estos tres días se trataron temas fundamentales para las empresas hoteleras como la interacción con los huéspedes, seguridad en las redes, estado de las reservas directas, análisis de datos, dinámica de precios/costes, integración, tecnologías para empleados, IoT, análisis de casos de soluciones, economía 5G y fidelización de clientes.





# REVOLUCIÓN DEL TURISMO A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Las empresas buscan alternativas para lograr una mejor experiencia de cliente debido a que las nuevas tecnologías han modificado la experiencia de viajar.

Los grandes cambios que han generado todas las innovaciones tecnológicas en el día a día de las empresas han supuesto una revolución en la calidad y forma de los servicios que las cadenas hoteleras ofrecen a sus clientes. El diario Expansión organizó en el mes de mayo el encuentro “La potencia de la digitalización en el sector hospitality”.

**“Hay que centrarse en el cliente, y después, tantear la estrategia digerida al tipo de cliente al que estás apuntando” Álvaro Carrillo de Albornoz**

El objetivo del encuentro fue dar respuesta a las necesidades de la industria hotelera, siempre orientando sus acciones de marketing a la optimización de procesos y a la mejora de la experiencia de cliente. La transformación digital reinventa la experiencia de viajar y abre una ventana al futuro. Compañías de todo el mundo han visto ya el gran potencial de la innovación adaptada al sector turístico, lo que supone una verdadera revolución para el sector hotelero que busca cada vez más adaptarse al nuevo paradigma digital para ofrecer la mejor experiencia al cliente. Nuevos paradigmas de negocio que la era digital está instaurando en el sector de la hostelería y restauración.

Qué herramientas digitales tienen a su alcance para diferenciarse y ser más competitivos y cómo se pueden usar para mejorar la competitividad y experiencia del cliente fueron puntos clave en este encuentro. También se debatió sobre cuáles son las

estrategias de crecimiento, innovación y transformación del sector Hospitality y las fortalezas y debilidades que presenta el sector en el ámbito de la digitalización. El cliente es uno de los grandes protagonistas, por eso, la personalización de los procesos es clave.

Álvaro Carrillo de Albornoz apuntaba que “la tecnología va a permitir masticar mucho mejor los datos para conseguir la personalización”, pero “tienes que ser coherente con los objetivos de tu marca”. La tecnología no sustituirá a las personas en los procesos, según Carrillo de Albornoz, sino que “en función del valor añadido que estás dando al proceso de cara al cliente, valorarás si lo puedes automatizar o no”.



En tal encuentro, Álvaro Carrillo de Albornoz, estuvo acompañado por Iñigo Onieva, director ‘E-commerce’ de Barceló Hotel Group; Jaime Villanueva, director general de ‘Products & Solutions’ de Econocom; Javier Saldaña, director de TIC de Ayming; Tomeu Benassar, CEO de Logitravel; Guillermo Pérez Palacio, director general de Panorám Hotel Management, y Pablo Gago, director ‘Strategy & Innovations’ de Room Mate Group.

## SESIÓN DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO SOBRE EL SECTOR TURISMO

La sesión de intercambio de conocimiento sobre el sector del turismo y el IV Foro Iberoamericano de Alcaldes tuvo lugar en septiembre en la Comunidad de Madrid.

El programa tuvo una duración de seis días. María Peña, consejera delegada de ICEX España Exportación e Inversiones, dio la bienvenida a estos seis días de programa de la Misión de intercambio de conocimiento Sector Turismo y Patrimonio.

Tras la bienvenida por parte de María Peña y el presidente de SEGITTUR, Enrique Martínez, tuvo lugar el primer panel, denominado “Patrimonio y desarrollo turístico: la importancia de la búsqueda constante de la diferenciación y la innovación”. El Objetivo de tal panel fue el de conocer los instrumentos con los que la política turística y el sector privado están buscando potenciar el atractivo de los destinos y la competitividad integral de la cadena de valor turística. Moderados por Inmaculada González Gale, jefa de Área de Planes, Producto Turístico Cultural y Coordinación, Subdirección Gral. de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo, los participantes fueron: David Mora, Club de Producto Rutas del Vino de España, de ACEVIN (Asociación española de ciudades del vino - Enoturismo); José Carlos Campos, director comercial de Paradores; y, Jesús Hontiveros, CEO, y Carolina Castañeda, dpto. desarrollo de proyectos de KALAM Modelos de Actuación en Rehabilitación espacios.

“La disrupción de las nuevas tecnologías y su efecto sobre la competitividad turística” fue la temática del segundo panel. Con esta mesa redonda se propuso hacer un recorrido sobre cómo el uso de nuevas tecnologías y sistemas digitales de información y ges-

tion pueden contribuir a mejorar la competitividad, rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas y destinos turísticos.

En este caso, Álvaro Carrillo de Albornoz, estuvo acompañado por Miguel Llopis, Head of Business Development Big Data & AI de Telefónica- Plataforma Luca; Enrique Espinel, COO de Civitatis; Ignacio Tovar, Head of Digital Transformation de Iberia Líneas Aéreas; todos ellos moderados por el director de Relaciones Institucionales, España - Destinos Turísticos Inteligentes de SEGITTUR, Víctor Badorrey.

En el tercer panel “Claves para la coordinación público-privada y modelos de financiamiento” se buscaba conocer las principales temáticas que están presentes en las interacciones público-privadas y los mecanismos existentes en la administración pública para financiar los retos relacionados con el desarrollo del sector turístico.

Alicia Montalvo Santamaría, Directora Ejecutiva del BID por España, Austria, Dinamarca, Finlandia, Francia, Noruega y Suecia, moderó este panel, compuesto por: Violeta Matas, responsable de Turismo de FEMP; Susana Sanchiz Cabana, secretaria del Consejo de Turismo, Deporte y Ocio de CEOE; Javier Urrutia Salanueva, director de UTOPICA- Viajes El Corte Inglés; y, Jesús Hernández-Galán, director de Accesibilidad Universal, de ILUNION - Fundación ONCE.

## “VIAJAR ES MEJOR SI #COMPARTES”

Con el slogan “Viajar es mejor si #compartes” se presentó el V Congreso Nacional de Turismo y Social Media, que convocó a profesionales y especialistas en ambos sectores en el pasado mes de noviembre, en La Nave de Madrid, en el marco de La Revolución de la Hostelería.

Los asistentes a esta jornada se pusieron al día rápidamente de las tendencias y novedades relacionadas con el turismo y el Social Media, a la vez que compartieron, junto a compañeros, especialistas y expertos en ambos sectores, una mañana memorable.

La pasada edición del Congreso consistió en una mañana completa con una serie de ponencias junto a dos interesantes mesas redondas, además de la actividad central de networking. En esta edición pudimos ver y escuchar a profesionales de la talla de Ismael El-Qudsi, CEO de SocialPubli.com; Fátima Martínez, consultora y formadora en Comunicación y Marketing; y, Alfredo Vela, experto en Marketing y Social Media.

La primera mesa debate, en la cual participó el director general de ITH, estuvo moderada por Jaime Chicheri. Se contó con la participación de expertos en la temática que acompañaron a Álvaro Carrillo de Albornoz como son Manuel Vegas, Meritzel Pérez Vilalta, Bruno Mata, quienes hicieron un análisis de las tendencias en Social Media en Turismo.

La segunda mesa redonda, moderada por Isidro Tenorio, se centró en cómo influye el Social Media en reservas e ingresos. Para este debate se contó con varios expertos, como Pepe Montoro, Rafa Martínez, Luisa Fanjul, y Juan Belmonte. Manuel Vegas, presidente de AEDH, fue el encargado de clausurar la jornada.



# ¿PODEMOS UTILIZAR LA GESTIÓN DE LOS DATOS PARA SER MÁS SOSTENIBLES?

Durante dos sesiones de Think Tank, expertos del sector, analizaron las soluciones a dos retos compartidos por gran parte de los actores del sector turístico: ¿Se puede medir el impacto ambiental que genera un viajero? ¿Cómo trabajar el cambio cultural y la retención de talento en las empresas del sector turismo?

En el marco del Observatorio Vodafone de la Empresa, ITH y Vodafone Business celebraron una mesa redonda liderada por Álvaro Carrillo de Albornoz, en la que los expertos que participaron en el Think Tank presentaron sus conclusiones de los dos retos.

La bienvenida al evento corrió a cargo de Alberto del Sol, director de Marketing e Innovación segmento Corporate Vodafone. Tras su intervención, el director general de ITH puso a los participantes en contexto sobre la tecnología en el sector hotelero. Las tendencias del sector son la tecnología semántica, el lenguaje natural, la inteligencia artificial, la computación cognitiva y el machine learning; y es con estas tendencias con las que debemos crear un entorno sostenible que sea vivible, equitativo y viable.

Acompañando a Álvaro Carrillo de Albornoz, representantes de empresas tales como Google, Paradores de Turismo, y Turismo Costa del Sol analizaron la huella ambiental que genera el viajero. A este análisis le siguió una mesa debate sobre el cambio cultural y la retención del talento en el sector, en la que representantes de Ilunion Hotels, CETT, y Grupo Hoteles Palladium, acompañaron al director general de ITH.







# SOSTENIBILIDAD



## LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA HOTELERA: UNA NECESIDAD

Los turistas están cada vez más concienciados con las características ambientales y sociales de los lugares a los que viajan. Quieren disfrutar de experiencias singulares y al mismo tiempo perciben las variables que inciden sobre la calidad del medio ambiente, el bienestar de los habitantes locales, el consumo responsable de bienes, la producción sostenible o la accesibilidad del destino turístico. Buscan el compromiso de las empresas turísticas con estos Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello resulta clave fomentar y apoyar las iniciativas que las empresas turísticas puedan acometer dirigidas a la reducción del consumo energético, al uso adecuado de los recursos hídricos, a la utilización de energías renovables, a la reducción de residuos como los plásticos, a la adaptación de sus instalaciones, a la accesibilidad, a la sensibilización de sus clientes y a la adquisición de buenas prácticas sostenibles.

Los retos actuales suponen nuevas líneas de actuación que deben impulsarse desde el sector público para reforzar al sector privado en determinados programas que mejoren su competitividad. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 proporcionan un nuevo enfoque en el impulso de medidas más respetuosas con los tres pilares de la sostenibilidad: socioeconómica, medioambiental y territorial.

La industria turística está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, de forma particular, los alojamientos turísticos están afrontando muchos cambios para contribuir a estos objetivos y diferenciarse así frente a una demanda cada vez más sensibilizada.

En esta transformación del sector, los establecimientos hoteleros tienen un amplio margen de mejora para adoptar medidas como promover una mayor calidad del empleo, modificar el nivel de consumos contratados, el tipo de alumbrado de las instalaciones, el aislamiento térmico de los edificios, la reducción del consumo de agua o apostar por el consumo de productos locales de cercanía. De este modo, mejorarán sus balances económicos y contribuirán a impulsar la sostenibilidad como valor de marca del turismo español.

Desde la Secretaría de Estado de Turismo, a través de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística, estamos apoyando la creación de herramientas tecnológicas de asesoría técnica que, a partir de un diagnóstico detallado, permitan mejorar la sostenibilidad de los establecimientos turísticos, especialmente su eficiencia energética, su accesibilidad y su adecuado consumo de recursos.

Este tipo de actuaciones se alinean con las Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, una agenda nacional de turismo para afrontar los retos del sector en el medio y largo plazo, impulsando la transformación del turismo español hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible. Desde el ITH se apuesta destacadamente por la aplicación de las nuevas tecnologías para mejorar la sostenibilidad y competitividad de los alojamientos turísticos, contribuyendo así al objetivo común de impulsar la plena utilización de las capacidades tecnológicas a favor de una gestión turística más sostenible.

Ignacio Angulo  
Subdirector General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística  
Secretaría de Estado de Turismo, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo



## LA TECNOLOGÍA ASOCIADA A LA SOSTENIBILIDAD, RECURSOS PARA LA SOFISTICACION

La renovación de la planta hotelera acometida en Mallorca en los últimos años, con una fuerte inversión de más de 1.800 millones de euros, ha supuesto el inicio de una transformación sin parangón que ha permitido dotar a los equipamientos y servicios de los hoteles de la tecnología más innovadora, sofisticada y eficaz, para hacer un mejor uso de nuestros recursos.

Y sí, esto ha conllevado la necesidad de adaptar los recursos humanos de cada sección de actividad para hacer un buen uso de las herramientas puestas a su alcance. La formación es hoy uno de los grandes temas que ocupan y preocupan al sector hotelero.

Bien harían las administraciones competentes en adecuar, de una vez por todas, la oferta formativa multinivel a la demanda real de las empresas, una ecuación con la que todos saldríamos ganados. Implantar más planes de Formación Dual, para que los alumnos al llegar al mercado laboral ya hayan adquirido experiencia y no sólo un marco teórico, es otro de los retos que tenemos por delante.

Estamos ante un proceso evolutivo que apunta en múltiples direcciones y abarca la totalidad del organigrama de las empresas, la inmensa mayoría muy implicadas en el objetivo de elevar el nivel, compromiso e implementación de más y mejor tecnología e innovación para garantizar la rentabilidad ambiental, social y económica de la actividad turística.

Se manifiesta desde la dirección, pasando por servicios técnicos y mantenimiento, operaciones, compras, calidad, sostenibilidad, recursos humanos, comunicación, marketing y resto de departamentos y, por supuesto, está en el radar de los clientes, quienes cada vez valoran más, que les hagamos partícipes de esta transformación y exigen ser parte activa de la misma.

Toda una cadena de valor en la que es imprescindible crear alianzas, dentro y fuera de nuestras empresas, a favor de la implicación de nuestros grupos de interés con: las propias instituciones, como cooperadores necesarios para el desarrollo activo de la colaboración público-privada; con proveedores y otras entidades, fortaleciendo acuerdos para aterrizar el desarrollo de prácticas responsables alineadas con la Agenda 2030 y los ODS para mejorar la rentabilidad social del sector. Es preciso saber comunicarlo bien con la voluntad de ejercer un efecto tractor.

Son muchos los retos para las empresas y los destinos turísticos, pero también son muchas las oportunidades que tenemos por delante para contribuir a la sostenibilidad de la actividad hotelera, como por ejemplo, el impulso de nuevos modelos de gestión basados en la economía circular relacionados con la transformación de los residuos que generamos en recursos o con la reutilización del agua sanitaria para nuevos usos.

Sin duda, hoy más que nunca, tenemos a nuestra disposición herramientas que permiten vincular mucho más la sostenibilidad con la digitalización para ser más eficaces. A través de la monitorización de indicadores, la medición y el análisis se puede obtener información veraz para acertar en la toma de decisiones.

La labor de ITH, ejercida de una forma transversal, puede ser muy útil para vehicular entre el sector hotelero un canal de comunicación que conecte las necesidades con las posibilidades para seguir siendo una actividad económica puntera y de referencia. Mis felicitaciones por los 15 años de trayectoria y a por muchos éxitos más.

María Frontera  
Presidenta  
Federación Empresarial Hotelera de Mallorca



# #TECHYSOSTENIBILIDAD

## RETOS DEL TURISMO EN CLAVE DE SOSTENIBILIDAD

El foro #techYsostenibilidad, que se celebró en el marco de FiturtechY 2019, en FITUR, se planteó desde el concepto de economía circular y la transformación de los distintos integrantes del sector turístico, alojamientos, destinos y transportes para adecuarse a este nuevo modelo. Los mensajes giraron en torno a innovación, huella de carbono, turismo sostenible y rehabilitación sostenible, entre otros.

En la primera jornada de FiturtechY 2019, inauguraban el foro #techYsostenibilidad, patrocinado por La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Javier Martínez, director del programa Eco-gestiona y Andrea Wolleter, directora nacional de SER-NATUR contando los éxitos y desafíos de su promoción turística. Ainhoa Raso, de TEA CEGOS, explicó cómo se antepone el destino al producto y como se pueden desarrollar los Destinos Turísticos Inteligentes a su favor.

En su segundo día, en el foro #techYsostenibilidad, la economía circular fue el tema clave. Daba respuesta a qué se está haciendo para contribuir a una transformación sostenible y qué retos quedan por delante para conseguir el objetivo de que el valor de los productos, los materiales y los recursos, se mantengan en la economía durante el mayor tiempo posible y que se reduzca al mínimo la generación de residuos.



Quico Taronjé, presentador del programa de televisión “Aquí la Tierra” de TVE1, dio luz verde al último día. El foro abordaba una de las temáticas que más preocupan al sector, con la preservación de los destinos y la promoción de las ciudades sostenibles e inteligentes que benefician tanto a la población local como a los turistas. También, el foro, albergó una ponencia inaugural sobre la integración del modelo sostenible en el turismo impartida por Patricio Azcárate, secretario general de Responsible Tourism Institute, quién moderó el debate sobre producción y consumo responsable, en el que participó Rebeca Ávila, directora de RSC de AccordHotels Europa del Sur; Soraya Romero, Sustainability Manager del grupo Iberostar; Rafael Fernández-Álava, Marketing and Communications Director en Costa Cruceros; y, Joan Cuní, director de compras y contratación de Coperama.





# SOLUCIONES, TECNOLOGÍAS Y MATERIALES SOSTENIBLES

## EN EL III CICLO DE JORNADAS DE REHABILITACIÓN PARA HOTELES 2019

A través de estas jornadas de carácter participativo, los principales agentes implicados en el proceso aportan su visión, y los asistentes pueden adentrarse en el concepto de rehabilitación integral y en los distintos apartados que engloba. Se ofrecen distintas soluciones eficientes para la remodelación. También se analizan diferentes opciones de financiación que están disponibles para los que se enfrenten a una rehabilitación de un establecimiento hotelero.

El Instituto Tecnológico Hotelero comenzó en mayo las Jornadas ITH de Rehabilitación para Hoteles en el Hotel Gloria Palace San Agustín Thalasso and Hotels de Gran Canaria. Su objetivo es dar a conocer a todos los asistentes las nuevas tendencias, las opciones, los diseños, las tecnologías y los materiales más innovadores existentes en el mercado, todo ello teniendo

como eje central la sostenibilidad del edificio y los procesos que se desarrollan dentro y fuera de éste, para lograr un equilibrio fundamental entre los aspectos económicos, sociales y medio ambientales.

En Cambrils se celebró la segunda de las jornadas de Rehabilitación para Hoteles que fue inaugurada por





Oliver Klein, regidor de Participació Ciutadana i de Promoció Econòmica i 2n Tinent d' Àlcalde; Marta Álvarez, gerente general de FEHT; y, Gonzalo Sartorius, técnico del área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH.

Klein agradeció a ITH por promover estas jornadas que “no solo representan una oportunidad de ahorro para el hotel sino también una concienciación con la conservación del medio ambiente teniendo como ejemplo la sostenibilidad”.

El cierre de estas jornadas organizadas por ITH tuvo lugar en el mes de octubre y fueron inauguradas por Nuria Montes, secretaria general de HOSBEC y Gonzalo Sartorius que hicieron un análisis de la inversión económica que se está llevando a cabo en los hoteles junto con la especialización de producto para mejorar la competencia. La planta hotelera de la provincia de Alicante realizó en los últimos 4 años más de 300 millones de euros de inversión. Esta inversión ha estado enfocada en las partes visibles del hotel, mobiliario, decoración, tecnologías, o creación de producto como zonas infantiles y mini clubs para hoteles familiares, zonas deportivas para los healthy resorts, spas y zonas wellness para hoteles dirigidos a adultos, e inversiones destinadas a las “entrañas” del hotel y que afectan al confort del cliente, la eficiencia energética, la comodidad del uso de instalaciones como mejoras en los ascensores, sistemas de conducciones de agua, etc.

Las jornadas, a las que han asistido casi medio centenar de empresarios hoteleros, propiciaron un networking entre empresas hoteleras, proveedores, técnicos, ingenierías, arquitecturas y empresas de facility services.



## SOLUCIONES ADECUADAS PARA MAXIMIZAR EL AHORRO ENERGÉTICO EN LAS **ITH HOTEL ENERGY MEETINGS**

Continuando con el éxito del ciclo de jornadas ya consolidadas, el Instituto Tecnológico Hotelero organizó la edición 2019 de estas jornadas diseñadas para ayudar a los establecimientos hoteleros a buscar las soluciones más adecuadas para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones.

La jornada de inauguración se celebró en Fuerteventura, y posteriormente se llevaron a cabo en Madrid, Santander, Valencia, Granada y finalmente, Santiago de Compostela.

Fuerteventura fue la isla elegida para realizar la apertura en el mes de mayo. Corralía Pino, responsable de Proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia del ITH, dio la bienvenida con D. Antonio V. Hormiga, presidente de ASOFUER; Dña. Deborah Carol Edgington concejal de Turismo y Comercio del Ayuntamiento de Antigua; D. Juan José Cazorla Hernández alcalde del Ayuntamiento de Antigua; y, D. Blas Acosta, consejero de Turismo y Ordenación del Territorio y Vicepresidente del Cabildo de Fuerteventura.

En el Hotel Vincci Soho de Madrid se realizó la segunda jornada en el mes de junio para tratar la gestión energética y el mantenimiento de instalaciones en establecimientos turísticos.

La apertura estuvo a cargo de Gabriel García, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid; Juan Molas, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y del Instituto Tecnológico Hotelero; y Laura Blanco, directora de Turismo de la Comunidad de Madrid.

Gabriel García hizo especial énfasis a todos los presentes sobre “la importancia de poner en práctica en los hoteles madrileños las propuestas que se muestran en estas jornadas”

“Estamos encantados de recibir estas jornadas en Santander. La renovación energética de nuestros hoteles es necesaria para dar un servicio óptimo a nuestros clientes y para cumplir con los estándares de sostenibilidad que son imprescindibles en cualquier establecimiento turístico.” Con estas palabras Ángel Cuevas, presidente de la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria inauguraba la jornada de septiembre.

Las principales líneas de trabajo que viene desarrollando ITH, en especial el proyecto iSave Hotel, al igual que en el resto de jornadas, fue uno de los temas que destacaron en las ITH Hotel Energy Meetings de Valencia inauguradas por Alberto Galoso, director de HOSBEC Valencia.

Gregorio García, presidente de la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada; Manuel Olivares, concejal de Turismo, Empleo, Emprendimiento y Comercio del Ayuntamiento de Granada realizaron la bienvenida en el Hotel Barceló Granada Congress.

García, finalizó su bienvenida diciendo que: “Nos apoyamos en el Instituto Tecnológico Hotelero, el mejor partner posible para analizar estos importantes temas, acompañados por empresas líderes nacionales en cada una de sus actividades”.

En noviembre se cerró el ciclo de las jornadas en Santiago de Compostela de la mano de el Alcalde de Santiago de Compostela, Xosé A. Sánchez, de Sara Santos, presidenta de la Asociación Provincial de Empresas de Restauración y Hospedaje de Santiago y de Julio Castro, representante de la Unión Hotelera de Compostela y director del Parador de Santiago de Compostela, quién se mostró agradecido por recibir estas Jornadas en la ciudad, la cuales señalaba que son

de gran importancia para el sector que debe estar en constante aprendizaje.

Estas Jornadas están planteadas para ayudar a los establecimientos hoteleros, bien sean de costa, urbanos, de montaña, casas rurales, apartamentos, balnearios, campings, o restaurantes; a buscar medidas acordes a sus necesidades y con las que puedan maximizar el ahorro energético en sus instalaciones.



## ADAPTAR LA LEGISLACIÓN, UN CAMBIO NECESARIO PARA AVANZAR HACIA LA **ECONOMÍA CIRCULAR**

La Cumbre Mundial del Clima (COP25) se celebró en IFEMA del 2 al 13 de diciembre. Más de 25.000 representantes (decenas de jefes de Estado y de Gobierno, organizaciones ambientales, empresarios, científicos, etc.) de 200 países se reunieron en Madrid, para alcanzar acuerdos y compromisos entre naciones para combatir los efectos del cambio climático.

Álvaro Carrillo de Albornoz, participó en la mesa debate “La Innovación Tecnológica como palanca en el tránsito a la economía circular, y la interiorización del concepto “eco-eficiencia” en el proceso Innovador”, en el bloque INNOVATION TRACK en la “Zona Verde – Acción por el clima de la Conferencia de la ONU sobre el Cambio Climático” (Espacio Ciencia e Innovación) en el marco de la COP25.

La mesa redonda estuvo moderada por Noelia Escobar, miembro de la junta directiva de AFIDI y responsable de Relaciones Institucionales e Intangibles de INCOTEC y contó con las intervenciones de Félix González Yagüe, CEO Office Director de ACCIONA; Clara Plata, en representación del Hub Economía Circular de Málaga, Manager of Operations and Technologies SEMILLA IPST BV

y miembro en área de proyectos internacionales en el Vicerrectorado de Proyectos Estratégicos de la Universidad de Málaga; Guillermo Ríos Ransanz, director de Innovación y Tecnología de ATLATIC COPPER; John Chamberlain, área de Innovación de NATURGY, junto a Álvaro Carrillo de Albornoz, en representación del Grupo Interplataformas de Economía Circular.

El director general de ITH fue el encargado de cerrar la mesa, destacando las conclusiones a las que llegaron a lo largo del debate. Afirmó que la economía circular interrumpe en el panorama mundial como un concepto que mezcla los aspectos medioambientales y económicos y cuyo objetivo es que el valor de los productos y servicios, los materiales y los recursos, se mantenga en la economía durante el mayor tiempo

posible, y que se reduzca al mínimo, la generación de residuos. Para llegar a este principio es necesario cerrar el ciclo de vida de dichos productos, servicios, materiales y por supuesto, recursos energéticos.

El sistema lineal de nuestra economía actual cuyas distintas fases contemplan la extracción, fabricación, utilización y eliminación, es el responsable del agotamiento progresivo de los recursos naturales. Para frenar este hecho, la economía circular propone un nuevo modelo de sociedad que utiliza y optimiza los stocks y los flujos de materiales, la energía y los residuos y es eficiente en el uso de los recursos. Todos los sectores de la sociedad estamos implicados.

De todo lo anterior se desprende que la economía circular puede





trata de un cambio social, en el que hay que reconfigurar las cadenas de valor, descubriendo y fomentando nuevos sectores, que aportan valor en nichos de mercado que aún no existen, y que aparecerán con nuevas demandas comunes que exigirán soluciones que hoy la tecnología permite a un coste razonable.

Los avances tecnológicos deben ponerse al servicio de este cambio de paradigma en la forma de producir y consumir, así como de interiorizar el concepto de “eficiencia” en las actividades innovadoras, evaluando el impacto ambiental de estas actuaciones y persiguiendo su minimización.

Por último, pero no menos importante, la administración tanto local, como nacional, europea y global deben estar alineadas y deben posicionarse de forma coordinada en el corto, medio, y largo plazo, mediante la implementación de soluciones innovadoras tecnológicamente, así como sostenibles y eficientes.

ayudar a las empresas en la toma de decisiones acerca del uso de los recursos y la minimización de pérdidas, proveyendo valor añadido a los negocios y definiendo una ruta para lograr el bienestar social y la sostenibilidad ambiental para las generaciones futuras. Además, bajo condiciones adecuadas, la Economía Circular puede cambiar la diversidad económica y, al mismo tiempo, incrementar el empleo, por lo que puede ayudar mucho a mejorar los resultados empresariales, al incorporar a la cadena de valor un análisis de como evitar desde el

principio la reducción de residuos e insumos y alargar el ciclo de vida de los productos.

Las principales conclusiones a las que llegaron los expertos fueron sobre la transformación global que supone el tránsito de la economía lineal hacia la economía circular. Y lo relevante, no sólo es el tema organizativo, sino el cambio cultural que supone en cuanto a paradigma empresarial. Muy pocas entidades son conscientes de la ingente tarea a la que se enfrenta cada empresa, cada institución, cada gobierno. Se





## SOSTENIBILIDAD, CLAVE DE COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO BALEAR EN III FÓRUM POSIDONIA PROJECT

El Consell Insular de Formentera celebró en el mes de octubre el Foro Save Posidonia Project 2019, con el objetivo de que Formentera sea un destino reconocido por prácticas ecoturísticas, promovidas a partir de la investigación y conservación del territorio, un referente como observatorio de datos económicos, medio ambientales y socioculturales, y un destino que contribuye a la sensibilización y formación del residente y del turista en la protección y conservación principalmente de la Posidonia, entre otros. Para ello contaron con la participación de Coralía Pino, responsable del área de Eficiencia Energética y Sostenibilidad de ITH.

De las ediciones anteriores surgieron retos en los que debe trabajar Formentera en los próximos años y que se crearon a partir de los proyectos presentados en el concurso realizado para apadrinar posidonia, en las ponencias recogidas en los Foros y en las jornadas realizadas junto con el sector económico y turístico de la isla.

**Esta jornada estuvo planteada desde el punto de vista de la sostenibilidad y de la innovación, uno de los principales objetivos de ITH**

La responsable del área de Eficiencia Energética y Sostenibilidad dio las pautas que hay que seguir para poder trazar una hoja de ruta para lograr una isla más sostenible. Explicó las bases del turismo sostenible, y cómo factores económicos, sociales, culturales y medio ambientales forman parte de este proceso.

Integrar los conceptos de economía circular en tanto los indicadores de calidad turística, como los de eficiencia energética, los de autenticidad y los de satisfacción del cliente son las claves para este desarrollo sostenible. El nuevo perfil del turista tiene más conciencia ambiental y cultural, es más crítico con los productos y servicios que consume y sus pautas de consumo son más sostenibles, por ello, Coralía Pino presentó un plan de eficiencia energética orientado al sector hotelero, que va desde el diseño a la gestión sostenible.

# IMPLANTACIÓN DE LA CUARTA FASE DEL PROYECTO “MODELO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA ITH”

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

La secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, firmó el convenio con ITH el pasado mes de diciembre, para dar continuidad a través de la cuarta fase del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH iniciado en 2016.

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

Las actualizaciones que se llevan a cabo en esta cuarta fase del proyecto del Modelo de Sostenibilidad Turística ITH implican la actualización de la herramienta iSave Hotel, donde se desarrolla un módulo específico para Casas Rurales que se une a las tres tipologías ya existentes, hoteles, campings y balnearios. La importancia del desarrollo de este perfil se basa en que son una tipología de establecimiento que carecen de la suficiente formación técnica para su mejora continua de la gestión energética.

También se han incluido dos tipos de módulos, uno de normativas y novedades donde se informan de las normativas vigentes en materia de eficiencia energética, sostenibilidad... y cómo éstas afectan a sus instalaciones de cara a su actualización y cumplimiento, y otro sobre formación y contenidos. Éste último propone incluir la posibilidad de descargar manuales específicos sobre instalaciones de eficiencia energética y sostenibilidad en hoteles.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo una selección de al menos 3 establecimientos para realizar auditorías energéticas de cara a la validación del modelo, informando con recomendaciones y cálculos para el ahorro de costes e inversiones más rentables para cambio de sistemas de funcionamiento (energético, agua, envolvente térmica...).

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

El modelo seguirá evolucionando a una quinta fase que se llevará a cabo en el año 2020.



# GESTIÓN AGREGADA DE LA ENERGÍA A TRAVÉS DE ITH

El Instituto Tecnológico Hotelero presentó el nuevo modelo de compra agregada de energía para hoteles. El grupo de compra se abre para conseguir una reducción inmediata de costes y una optimización en sus procesos de gestión y seguimiento, generando ahorros potenciales en sus facturas energéticas que pueden ser de más del 35%.

Conscientes de la situación en la que se encuentra el mercado energético, y con el fin de prestar un mejor servicio y oportunidad al sector hotelero español, el Instituto Tecnológico Hotelero presenta el nuevo modelo de gestión agregada de energía para establecimientos turísticos. El grupo, hasta ahora basado únicamente en la compra agregada de energía, amplía sus servicios para ofrecer una solución integral cuyo objetivo es conseguir una reducción inmediata de costes y una optimización en los procesos de gestión y seguimiento del grupo, generando ahorros potenciales en sus facturas energéticas que pueden ser de más del 35%.

Para ello ITH ha lanzado esta nueva iniciativa de la mano de Exclusivas Energéticas, empresa de base tecnológica, expertos en la gestión energética, y completamente alineados con el concepto de sostenibilidad.

Esta convocatoria va dirigida a todos los establecimientos hoteleros españoles que quieran controlar el coste y la energía que consume su establecimiento. Un servicio de gestión integral, que permite mantener un alto nivel de

competitividad de los precios, dar soporte en la compra agregada de energía que promovemos desde el ITH, y estudiar cada caso de manera individualizada, aconsejando la estrategia a seguir, manteniendo siempre el objetivo de minimizar los costes energéticos, ofreciendo una solución más competitiva.

Precio fijo o indexado, flexibilidad en los plazos y condiciones, decidir correctamente el momento de la licitación en función del mercado y sus futuros, con lo que esperamos resultados mucho más satisfactorios y ofreciendo, además, la oportunidad, para aquellos hoteles que lo deseen, de elevar la gestión de sus recursos energéticos, a un nivel hasta ahora sólo reservado a empresas de gran consumo.

Esta iniciativa tiene el objetivo de acercar al sector hotelero, tecnología innovadora e inteligente para su aplicación en la reducción de los costes energéticos de los establecimientos hoteleros españoles y así, conseguir mejorar su competitividad, que es la misión principal del Instituto Tecnológico Hotelero.





# CLUB DE TENDENCIAS EN SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

El pasado mes de marzo tuvo lugar la reunión anual del Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética de Thinktur donde se dieron cita importantes empresas tecnológicas relacionadas con la energía y la sostenibilidad.

A la reunión asistieron Noelia González, responsable de Soluciones Hoteleras de ACV España; Alejandro Díaz, gerente de i3i Ingeniería Avanzada; Jose Antonio Alcobendas, CEO y María Ballesteros, arquitecto de iEnergy; Laura Sánchez, directora técnica de Italsan, S.A.; Jose Luis Borrallo, director División HVAC – Building Technologies & Solutions de Johnson Control; Gerardo Antequera, director comercial y Susana Olivo, ingeniera prescriptora de Lumelco, S.A.; Manuel Castro, director de Operaciones y Grandes Cuentas de Remica; Andrea Henning Lincke, responsable de Marketing y Ferrán González, director Comercial HVAC de Robert Bosch; Miguel Berdiel, responsable de Producto Agua/Depuración, Gasóleo y Productos Industriales de Roth-Global Plastic, S.A.; Alejandro Muro, responsable Comercial Segmento Hotelero y Oscar Fernández, director Segmento Hotelero de Schneider Electric; y, Roberto Vázquez, director general y Ramón Gutiérrez, Key Account Manager Hotels de Wilo Ibérica.

En la reunión se analizó el mercado hotelero y cuáles son sus necesidades a la hora de hacer una correcta gestión energética y abordar la

rehabilitación con las tecnologías existentes, teniendo en cuenta que cada elemento técnico integrado en el hotel forma una parte imprescindible para que todo el edificio funcione y en el que cada elemento genera transmisión de energía entre ellos. Hay que identificar esas partes esenciales y poner en valor su aportación al conjunto.

Para ayudar al hotelero a adaptarse a esta transformación, desde el Instituto Tecnológico Hotelero se está trabajando en un proyecto subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo, denominado “Modelo ITH de Sostenibilidad Turística”, que incluye el desarrollo de la plataforma online iSave Hotel en la que se soporta el mencionado modelo. En dicha herramienta se ponen a disposición del hotelero una serie de recomendaciones y soluciones para la aplicación de estrategias de sostenibilidad, gestión energética, aislamiento acústico y medidas de accesibilidad turística.

El éxito de este modelo está soportado por el servicio gratuito de asesoramiento que reciben los establecimientos que requieren llevar a cabo una mejor gestión energética de



**Un proyecto piloto supone abordar de forma unificada la rehabilitación energética del establecimiento, proponiendo las mejoras necesarias, las prioridades de las mismas, así como los plazos de amortización de cada inversión para que el hotelero pueda valorar y tomar decisiones al respecto.**

sus instalaciones y a través del cual se pone a disposición del establecimiento la posibilidad de recibir la visita de un asesor energético, para que pueda inspeccionar las instalaciones y proponer un modelo de mejora e implantación, que pueda ayudarles a ser más competitivos en su gestión energética y que se puede terminar materializando en lo que se denomina un “Proyecto Piloto ITH”.



## SOSTENIBILIDAD Y ÉTICA HOTELERA

La segunda edición de TecnoHotel Forum se celebró en Barcelona los días 28 y 29 de mayo en el CCIB (Centro de Convenciones Internacional de Barcelona). Se contó con mesas redondas, pero también talleres donde los hoteleros pudieron exponer sus dudas ante expertos de diferentes ámbitos.

Para cerrar la primera jornada, tuvo lugar una mesa redonda donde se habló de sostenibilidad y gestión energética, pero también de las nuevas prácticas que están poniendo en marcha los hoteles, tanto por ética y respeto al medio ambiente como por el empuje que hacen a tal fin los propios huéspedes.

En esta mesa, moderada por Álvaro Carrillo, director general de ITH, estuvieron presentes empresas como EISI SOFT o Siemens, que hablaron de tecnologías que impulsan la sostenibilidad, de energías renovables y ahorro de costes.

En este debate se habló también de economía circular, de responsabilidad y compromiso, de turismo sostenible y, en definitiva, de los valores que están cambiando el sector.

Rebeca Ávila, de AccorHotels, expuso las estrategias de esta cadena, una de las diez más grandes del mundo, en cuanto a responsabilidad y sostenibilidad hotelera. Por su parte, Enric Almiñana, director de Compras de Abba Hoteles, fue el encargado de bajar un poco a la tierra todo lo que se expuso en la mesa, analizando si los proveedores se adaptan al mismo ritmo que desea, ya no solo el hotel, sino también el cliente.



# FORMACIÓN PARA LA COMPREENSIÓN DE LAS NECESIDADES DEL HOTELERO

Schneider Electric (EcoXperts) celebró el pasado mes de noviembre una formación de empresas en la cual, Coralía Pino, responsable de Proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, fue la encargada de ofrecer el punto de vista del sector hotelero.

El encuentro se organizó para dar formación a empresas afines a Schneider Electric (EcoXperts) que tienen como ambición mejorar su acceso a usuarios finales del segmento hotelero. En esta sesión consiguieron que los participantes tuvieran una mayor visibilidad y comprensión de las necesidades del hotelero.

Entre Alejandro Muro y Jéssica Diana Mora, responsables comerciales del segmento hotelero de Schneider electric, explicaron los datos más significantes del mercado y las tendencias tecnológicas más relevantes, así como la complejidad de gestionar el ecosistema existente alrededor de este sector.

La responsable de Proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética expuso las realidades

que están viviendo desde ITH con el feedback de todo el sector hotelero.

En este sector existen categorías muy variadas y extensas por causa de la evolución de la planta hotelera española. El plan de eficiencia energética de ITH está orientado a la mejora de la imagen del hotel, la optimización del confort y la satisfacción del cliente, al aumento de la eficacia del hotel, reducción de los costes energéticos y la reducción de la dependencia energética con energías renovables.

ITH propone diez pasos que trazan una hoja de ruta para conseguir que un hotel sea más eficiente y más sostenible. Estos diez pasos están ordenados siguiendo tres criterios fundamentales: el primero es el volumen de inversión necesario y su

retorno. El segundo es el nivel de intervención y la complejidad de las actuaciones que serían necesario llevar a cabo para implantar cada una de las soluciones propuestas.

El tercer criterio se establece en base al tipo de energía que requiere cada solución; es decir, en primer lugar, priorizamos las medidas que afectan a la electricidad y al gasóleo, que son dos de las energías más contaminantes que habitualmente usan los hoteles españoles. En segundo lugar, tenemos en cuenta otras energías más limpias, como el propano y el gas natural, y por supuesto las renovables (biomasa, solar térmica, micro-cogeneración, etc).

## SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL EN **HOTELERÍA EN FUTURALIA 2019**

La transformación de la actividad turística para que sea medioambientalmente sostenible fue el objetivo de Futuralia 2019, decimoprimer Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo, organizado por el Grupo NEXO bajo la presidencia de honor del Rey Felipe VI, cuya gran sensibilidad en materia de protección medioambiental alentó la creación del evento hace más de una década, en colaboración con la Mesa del Turismo, el veterano lobby sectorial.

La protección ambiental cobra cada vez más protagonismo en el mundo de los viajes. Por un lado, hay un número creciente de ciudadanos preocupados por los efectos de la actividad turística en los destinos, además de por el impacto de los medios de transporte en el medio ambiente. Paralelamente, las empresas vinculadas a la industria turística, conscientes de este dilema ético, volcaron sus esfuerzos en garantizar el desarrollo sostenible del Turismo.

Tras la apertura del acto, que corrió a cargo de los copropietarios del Grupo NEXO, Eugenio de Quesada y Carlos Ortiz, se desarrolló el primer panel sobre el transporte aéreo, que contó con la intervención de la directora de sostenibilidad de Iberia, Teresa Parejo. Seguidamente, fue el turno del Sector de agencias con una mesa redonda que analizó su papel en el impulso de la sostenibili-



dad medioambiental. El tercer panel abordó las tendencias de sostenibilidad medioambiental en la hotelería, contando para ello con el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y del Instituto Tecnológico Hotelero, Juan Molas, y con la vicepresidenta de la Asociación Española de Profesionales del Turismo, Mercedes Carreño.

Posteriormente, el acto de clausuró con la presencia del director general de Biodiversidad y Calidad Ambiental, del Ministerio de Transición Ecológica, Javier Cachón de Mesa.







# OPERACIONES



Xavier López  
 Director de Operaciones de  
 EISI SOFT

## ESTRATEGIA DIGITAL, SMART DATA Y **GESTIÓN DEL TALENTO**

En el sector hotelero, la transformación digital es un tema que no puede estar más de actualidad. Ningún evento, reunión o feria del sector que se precie deja escapar la oportunidad de hablar sobre digitalización y de sus efectos positivos. Y no es que digitalizar procesos no sea beneficioso, sin duda lo es, pero en numerosas ocasiones lleva a la idea poco acertada de que se debe digitalizar para seguir la tendencia actual del mercado y no quedarse atrás frente a los competidores. Sin embargo, dicha digitalización no tiene sentido si no viene acompañada de una buena estrategia de transformación digital. En ese sentido, una buena estrategia digital debe venir acompañada de los recursos necesarios para llevarla a cabo y de la mano de profesionales debidamente formados capaces de tomar decisiones en base a los datos obtenidos de las herramientas digitales, es decir, con la capacidad de transformar el Big Data en Smart Data.

Es por ello que, desde EISI SOFT siempre hemos tenido muy presente que la implantación de herramientas digitales debe ir acompañada de planes de acompañamiento de consultoría y formación, abandonando la figura del simple proveedor de software y adoptando la figura de partner en ese proceso digital.

Así pues, la implantación de un software, como puede ser EISI HOTEL, que permite digitalizar la gestión de la operativa diaria de los distintos departamentos del hotel, facilita la comunicación entre el personal, la toma de registros, la gestión y la trazabilidad de tareas de mantenimiento, house-keeping, etc. así como la gestión de planes preventivos, de calidad y sostenibilidad, lleva asociado un cambio en la manera habitual de trabajar por lo que es importante acompañarlo con un plan de formación que permita empoderar al empleado y repercuta no solo en una mejor eficiencia sino en tomar conciencia del sentido de las tareas realizadas.

Por todo ello, poder sumar esfuerzos con el ITH, uno de los referentes más importantes del sector, ha supuesto para nuestra empresa un salto cualitativo, gracias al cual hemos podido dar mayor visibilidad al poder transformador de la digitalización de procesos y en especial al potencial de EISI HOTEL.

# LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA MARCA LA HOJA DE RUTA DE LAS COMPAÑÍAS

La tecnología ha pasado de ser una de las asignaturas pendientes en nuestro sector a marcar la hoja de ruta de nuestras compañías. Siempre me he considerado un gran defensor de la tecnología porque creo que, bien entendida y aplicada correctamente, es una gran aliada. De hecho, fuimos la primera compañía hotelera en implantar el Wifi gratis en todos nuestros hoteles, a través de un pequeño router inalámbrico que ofrece conexión gratis para 5 dispositivos por toda la ciudad.

En Room Mate Group estamos abiertos a todo tipo de innovación tecnológica siempre y cuando esté al servicio de las personas, que son el centro de todas nuestras decisiones. Por eso, la aplicamos tanto para mejorar la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes, como para automatizar las tareas más mecánicas de mi equipo, mis roomies, y así promovemos que puedan centrar sus esfuerzos en lo realmente importante: ofrecer experiencias únicas a los clientes.

En este sentido, siempre nos apoyamos en el Instituto Tecnológico Hotelero como colaborador referente y partner estratégico para nosotros, en todo lo referido a novedades tecnológicas. Desde hace 15 años, nos ayuda a nosotros y todas las compañías del sector a impulsar juntos la industria del turismo en España a través de sus proyectos pioneros, sus jornadas profesionales y sus programas de formación.

Para Room Mate Group, ITH es un compañero de viaje con el que siempre contamos para testear las últimas novedades antes de implantarlas en nuestros hoteles y apartamentos y de este modo, estar siempre a la vanguardia del sector.



Kike Sarasola  
Presidente y fundador de  
Room Mate Group



# #TECHYNEGOCIO CÓMO CONOCER, ATRAER Y RETENER AL CLIENTE

FiturtechY, con 12 años de historia, se ha convertido en un punto de referencia y encuentro para los profesionales más curiosos del sector turístico, en el marco de FITUR. La pasada edición, el espacio dedicado al negocio y la tecnología, tuvo lugar el 23, 24 y 25 de enero de 2019 en la Feria de Madrid.

#TechYnegocio planteó el uso de la tecnología en la gestión del negocio hotelero con la estrategia basada en la inteligencia de los datos y el neuromarketing, el producto y su diseño, teniendo en cuenta las nuevas necesidades del cliente, y por supuesto, saber cómo se pueden analizar las emociones del cliente para la venta y el marketing.

El espacio #techYnegocio, patrocinado por Telefónica, lo inauguró el secretario general de ITH, Ramón Estalella. Hugo Rovira, director general de NH Hotels, le prosiguió. Julio Linares, vicepresidente de Telefónica, expuso cuáles pueden ser las tecnologías que aporten conocimiento sobre el cliente, y cuál será la tendencia en los próximos años para el uso del dato.

Pau Klein, Senior CRM & Marketing Consultant de We Are Marketing, puso de manifiesto en este foro que “Las tecnologías para la atracción de clientes suponen un cambio radical en la captación de clientes para el sector Travel. Por medio de la implementación de las estrategias adecuadas, podemos captar clientes cuando todavía no han decidido su destino”.

Alicia Mora, CEO de Emotion Research Lab, expuso cuáles serán los sentidos que tendremos que despertar en los clientes si queremos generar en ellos un recuerdo Wow.

Cómo llegar al cliente, y cómo vender estancias, fueron las temáticas de la mesa redonda sobre distribución en la que participaron expertos en la materia como son José María Carbó, Patricia Dia-

na, Innovación en Revenue Management, Pricing & Analítica para Hoteles - IDEaS Revenue Solutions, Gina Matheis, Co-Founder & CEO Paraty Tech y Carlos Rentero, Director Spain & Latam en Bookassist. A continuación, Alejandro Lista, Regional Vice President of Sales, Southern Europe & Northern Africa at TravelClick, y Meritxell Pérez, Founder & CEO at HotelsDot, ahondaron sobre las estrategias y la fijación de tarifas.

Del proyecto TechYhotel, se dieron a conocer los resultados del estudio de investigación sobre el nivel de implantación de tecnologías

en hoteles. Esta mesa la moderó Álvaro Carrillo de Albornoz, y contó con la participación de los patrocinadores del estudio: Altran, con María Carreño, Uponor, con Beatriz Heras, Banco Sabadell representado por José María Martín, Earpro, con Mauri Costa, e IBM, con José Álvarez de Perea.

En la Era de la Transformación Digital, todo evoluciona tan rápido que nos obliga a estar muy atentos a las facilidades que nos ofrece la tecnología para comunicarnos con nuestro entorno: nuestros clientes, empleados y proveedores.

Con este estudio el ITH pretende poner en relieve datos sobre evolución y tendencias tecnológicas en los hoteles, abriendo con ello una reflexión a quienes se plantean hacer un autodiagnóstico y con ello la posibilidad de explorar ámbitos que le permitan crecer.

Kike Sarasola, presidente de Room Mate nos explicó qué es ROOMATecoLUTION, en consonancia con

---

**Diferenciar marca, conocer bien el target objetivo y utilizar bien la tecnología, ahorrarán costes y conseguirán aumentar el revenue**

---

la evolución del mundo y de nuestros clientes, la evolución del producto hotelero.

Las personas centraron también dos exposiciones que sorprendieron mucho. En la primera de ellas, se debatió sobre cómo potenciar la energía de los recursos más importantes: los recursos humanos; y, en la segunda, las emociones salieron a la luz como motor de movimiento.

El uso del dato fue una de las mesas más atendidas, en la que participaron STR, Reviewpro, Beonprice, EISI SOFT, Quonext y Noray: cómo el dato histórico puede aumentar ventas a través del conocimiento del cliente.

El foro fue clausurado por el robot Pepper de la mano de Alisys, gerenando gran expectación.



# NEXT TOURISM GENERATION, INICIATIVA EUROPEA PARA POTENCIAR EL TALENTO DEL SECTOR

Next Tourism Generation (NTG) es una alianza formada por miembros de 8 países europeos. Sus miembros pertenecen tanto al ámbito turístico como al educativo. Estos países son: Italia, Alemania, Hungría, España, Reino Unido, Irlanda, Países Bajos y Bulgaria. Este partenariado, que asegura una coordinación entre el sistema educativo y el sector turístico, desarrollará productos para profesionales, profesores, estudiantes y empresas que respondan a los rápidos cambios en habilidades digitales, medioambientales y sociales.

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

El pasado 5 de junio, tuvo lugar una presentación del proyecto ante un grupo de profesionales de todos los ámbitos del sector turístico, que se han conformado en el Foro Talento de España. Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH y Ana M<sup>a</sup> Camps, formación y estudios de CEHAT, expusieron este proyecto, que trata de encontrar las brechas existentes entre las habilidades actuales que tienen los trabajadores del sector frente a las que previsiblemente deberán tener en 2030, identificando habilidades de carácter social, digitales y medioambientales establecidas para cada puesto de trabajo del sector. El proyecto servirá a la Comisión Europea para definir planes y marcar políticas formativas a largo plazo (Blueprint strategy).

En esta presentación, Pepe Díaz Montañés, director general de Artiem Hotels y presidente de

Thinktur, señalaba que en el sector debe existir la posibilidad de crecer horizontalmente y no sólo verticalmente, mantenerme en mi puesto, pero desarrollarlo aún mejor”. Por su parte, Maribel Hipólito (Museo Nacional Thyssen-Bornemisza) puso de manifiesto que “actualmente existe un vacío en formación del sector turístico cultural”.

Víctor Badorrey, director de relaciones institucionales de SEGITTUR, abrió un debate sobre si la tecnología terminará desplazando al profesional, llegando el grupo a la conclusión de que los pro-





cesos de trabajo serán los mismos, pero las habilidades y los medios utilizados para ello serán distintos. De ahí la necesidad de proyectos como NTG para conocer las habilidades requeridas y la formación asociadas.

Por último, Miriam Bádalo, jefe de área de cooperación nacional de la Secretaría de Estado de Turismo, concluyó que “es necesario visibilizar desde todos los actores la calidad de la formación turística y discutir ideas preconcebidas y no reales del turismo”.

Del 9 al 11 de septiembre se desarrolló la 4ª reunión del Consorcio en Madrid. Con carácter semestral, en esta reunión se analizan los avances y se establecen las directrices de las siguientes investigaciones. Asistieron un total de 32 personas, destacando, todas ellas, la gran acogida, organización y hospitalidad mostrada por los equipos de CEHAT e ITH. Las jornadas de trabajo se completaron con visitas culturales por el centro de Madrid.

Además, la directora del consorcio visitó dos veces las oficinas de CEHAT-ITH, en marzo y en julio, donde mantuvo sendas reuniones con el equipo de trabajo para supervisar el trabajo y tomar decisiones de dirección del proyecto.

Otras presentaciones de este proyecto tuvieron lugar en FiturTechY y en el desayuno TouristTalent, el 19 de septiembre. Ana Mª Camps también hizo una exposición en la Jornada del día mundial del Turismo organizado por SEGITTUR, el 27 de septiembre.

Este proyecto se desarrollará durante cuatro años, dándose por concluido en 2022. Durante 2019, la investigación desarrollada por CEHAT - ITH se ha centrado en dibujar un mapa de habilidades y posibilidades de capacitación para cada posición en el sector turístico. Esta investigación tuvo su punto de partida en las encuestas y entrevistas a profesionales del sector, empresarios, autoridades públicas y centros de formación dirigidas por la Universidad de Breda (Países Bajos). El resultado de esta investigación fue describir cuáles son las habilidades en los ámbitos sociales, de sostenibilidad y digitales que son necesarias en la actualidad, y lo más novedoso, hace una inmersión en el marco con el que nos encontremos en el futuro.

En concreto, el proyecto pretende ofrecer investigación detallada sobre la brecha en habilidades existentes o futuras; desarrollar una metodología común para evaluar la situación actual, anticipándose a futuras necesidades y monopolizar los progresos para responder a estas brechas de habilidades. Además, también tiene como objeto identificar, describir e indicar prioridades para la revisión o para el establecimiento de nuevas cualificaciones.

La participación de ITH en este proyecto se centra en asignar un nivel de competencia a cada habilidad requerida según el puesto de trabajo del sector. Se han encontrado las siguientes variables en la asignación de este nivel: subsector, tamaño de empresa y área funcional. El resultado de esta matriz podrá ser utilizado por los estudiantes y empleados para diseñar sus carreras profesionales, por los empleadores para formar a los profesionales actuales, y por los centros formativos, para conocer la formación que deben desarrollar.





# LA ALIANZA DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA, MOTOR ECONÓMICO DEL TURISMO EN ESPAÑA

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) suma en su conjunto más de 60 millones de pernoctaciones y produce más del 20% del total de las pernoctaciones turísticas de nuestro país. Está conformada por Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos.

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT), cuya secretaría técnica está gestionada por ITH, nace de la iniciativa de 8 destinos turísticos en España, como son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos, cuya singularidad turística y compromiso con la digitalización del sector, la sostenibilidad, la accesibilidad, y la cooperación entre destinos, representa un conjunto de fortalezas comunes que les permite mantener su posición de liderazgo en el sector.

El presidente de la AMT, Marco Aurelio Pérez Sánchez, alcalde de San Bartolomé de Tirajana; el vicepresidente, Antonio Pérez Pérez, alcalde de Benidorm y Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH y miembro de la Secretaría técnica de la AMT expusieron en Madrid, los retos, objetivos y prioridades de la AMT para el 2019.

La presentación contó además con la presencia del alcalde de Arona, José Julián Mena; el alcalde de Adeje, José Miguel Rodríguez Fraga; el alcalde de Calvià, Alfonso Rodríguez Badal; el alcalde de Lloret de Mar, Jaume Dulsat; el alcalde de Salou, Pere Granados; y, el alcalde de Torremolinos, José Ortiz.

Juan Molas dio comienzo a esta presentación destacando que: “Nadie como estos ocho municipios turísticos conocen mejor las necesidades que tienen y las soluciones que llevar a cabo en beneficio de la sociedad”.

A lo que Marco Aurelio Pérez señalaba que “aunque tengan diferentes colores políticos, tienen unos mismos objetivos en el sector del turismo”, y añadía que “estos destinos nos hemos unido para colaborar entre nosotros y con otras administraciones con objeto de trabajo, de llevar a cabo acciones de integración, de promoción y de desarrollo, cooperando en formación y profesionalización del empleo”.



Por su parte, Toni Pérez incidía en la importancia de conseguir romper la estacionalidad en los destinos turísticos, y que estos ocho municipios "son la punta de lanza que muchos países anhelan".

Los ocho municipios turísticos pioneros que conforman la AMT representan sólo el 0,92% del total de la población española. Sin embargo, con un 82,65% de ocupación media y 86.185 empleados en el sector, la valiosa aportación de estos municipios turísticos a los buenos resultados económicos registrados por España quedan más que patentes.

En este sentido, la AMT reclama la necesidad de un sistema específico de financiación que se materialice en un mayor apoyo financiero por parte de la Administración Pública, de cara a poner en marcha proyectos dirigidos a mejorar la competitividad de los destinos, y por tanto, los positivos resultados económicos que España viene registrando en los últimos años en materia turística.

En el marco de FiturtechY 2019, en el foro #techY-destino, los ocho alcaldes pertenecientes a la AMT fueron los encargados de dar el pistoletazo de salida participando en una mesa redonda donde debatieron sobre el fomento del turismo responsable, moderados por Juan Molas. En este mismo espacio, los alcaldes dieron a conocer las soluciones tecnológicas para destinos turísticos inteligentes ganadoras de los ITH Smart Destination Awards, de los cuales formaban parte del jurado junto a Invattur, Segittur e ITH.

Salou fue el escenario de la jornada organizada por Alcaldes.eu y el propio ayuntamiento de la ciudad en la que se celebró la Jornada Estratégica de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) con el mensaje de la necesidad de conseguir vías de financiación que sirvan para proyectos de mejora de la satisfacción. Precisamente, esta idea estuvo presente a lo largo de las diversas intervenciones en la rueda de prensa que se celebró previa a las jornadas.

En la misma, Pere Granados manifestaba que "esta asociación nace como un espacio de intercambio para que estos destinos consigamos ser más sostenibles y corrijamos el déficit de financiación consiguiendo una nueva definición de municipio turístico".

---

### Juan Molas: "Estos municipios se alían para mejorar la estrategia a seguir para la resolución de problemas comunes"

---

Por su parte, Marco Aurelio Pérez añadía que "no somos destinos rivales sino que hemos unido nuestras fuerzas para entender la industria turística. Llevamos 40 y 50 años creando muchísimos puestos de trabajo, siendo un verdadero movimiento económico para el país y tenemos que hacer entender qué significa ser municipio turístico: hacer grandes inversiones, mejorar la competitividad y una apuesta tecnológica que ayude a nuestros vecinos y visitantes".

Juan Molas incidía también en la necesidad de trabajar para hacer ver que "las inversiones en infraestructura pública y privada están hechas para 12 meses pero en cambio se utilizan sólo durante 7 u 8 meses de temporada" así que proponía "nuevos modelos, nuevas posibilidades y que se puedan definir soluciones públicas y privadas".



## NACE UNETUR PARA CONSOLIDAR A ESPAÑA COMO LÍDER EN TURISMO DE CALIDAD

Esta iniciativa pretende ser la referencia nacional en materia de estándares y distintivos turísticos, a través del desarrollo de un modelo integral de calidad y competitividad.

La Secretaría de Estado de Turismo (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo) ha impulsado la iniciativa UNETUR, Comité de Coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos, que tiene como objetivo fundamental desarrollar un modelo integral de calidad y competitividad turística en España.

Este proyecto persigue contribuir para mantener la posición de liderazgo de nuestro país en materia turística, a través de la estandarización y la aplicación de diagnósticos y manuales de buenas prácticas.

La iniciativa ha sido promovida por sus socios fundacionales: SETUR (Secretaría de Estado de Turismo), SEGITTUR (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas); ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española); ITH (Instituto Tecnológico Hotelero) y UNE (Asociación Española de Normalización).

UNETUR pretende, entre otros objetivos y actuaciones, la coordinación de las instituciones

relevantes, identificando a todos los agentes que puedan contribuir a este proyecto, referencia nacional en materia de estándares y distintivos de calidad y competitividad turística. Además del apoyo a la Estrategia de Turismo 2030, mediante la identificación de posibles acciones que contribuyan a su despliegue.

En base a esta iniciativa, también se expone la puesta en valor y liderazgo internacional, exportando la metodología de los destinos turísticos inteligentes y el modelo de calidad y competitividad del turismo español, compartir, de esta forma, co-







---

**Esta alianza estratégica contribuirá a mantener la posición de liderazgo de España a nivel internacional en el sector turístico.**

---

nocimiento e identificar necesidades en materia de normalización, potenciando las sinergias entre las distintas entidades.

De este mismo modo, busca promover la marca Q y su reconocimiento, a través de actuaciones de difusión, concienciación y divulgación.

Para Isabel Oliver, secretaria de Estado de Turismo, “las normas en turismo son fundamentales porque aportan seguridad y fiabilidad. Por ello, la sistematización y la creación de sistemas de calidad reconocidos a nivel internacional nos permiten garantizar el prestigio de nuestra oferta turística, su diferenciación y rigurosidad”.



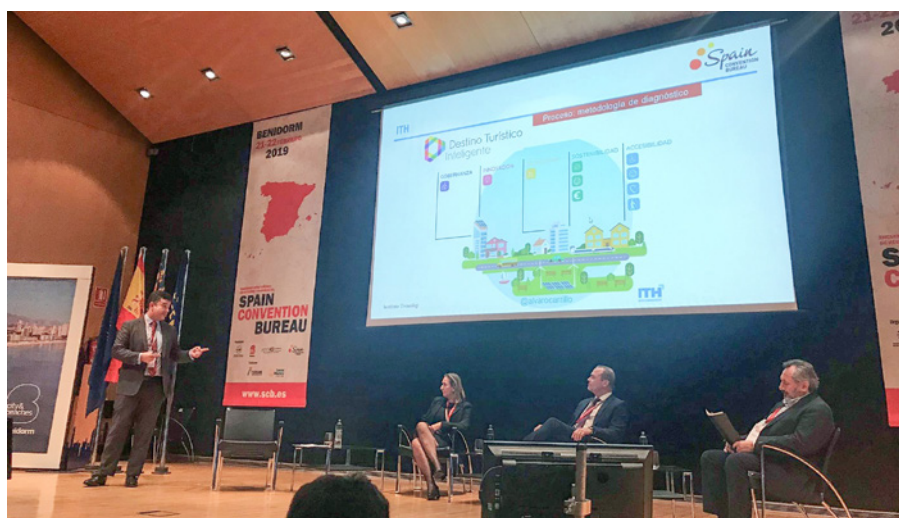


## TURISMO DE REUNIONES EN EL SPAIN CONVENTION BUREAU

La Red de Ciudades de Congresos -Spain Convention Bureau- constituida en el seno de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) se reunió en Benidorm los días 21 y 22 de febrero para debatir sobre el sector del “turismo de reuniones”.

El turismo de reuniones es uno de los pilares del empleo en los municipios turísticos y un importante elemento que ayuda a desestacionalizar la actividad turística, además ha contribuido a situar España en la cuarta posición en el ranking mundial en la organización de eventos elaborado por ICCA.

Durante los dos días, expertos profesionales, como Álvaro Carrillo de Albornoz, compartieron con los representantes de 56 destinos de congresos españoles las novedades e innovaciones que experimenta este mercado en continua evolución. El último día, el Spain Convention Bureau (SCB) celebró su Asamblea Anual donde se aprobó el plan de trabajo para los próximos meses.



# AGUA COMO SINÓNIMO DE BIENESTAR, OCIO Y SALUD

Piscina & Wellness es un lugar para crecer y dar un salto adelante. Visitantes y expositores descubrieron, debatieron, aprendieron, y experimentaron con lo más novedoso del sector de la Piscina y el Wellness.

En la edición de su 25 aniversario Piscina & Wellness Barcelona, salón referente en España y el de mayor internacionalidad del calendario ferial europeo del sector, renovó su apuesta por la innovación, la digitalización y la sostenibilidad. Mostró los usos recreativos y terapéuticos del agua en los ámbitos del bienestar, la salud, el ocio y el deporte y su conexión con la industria turística.

El director general del Instituto Tecnológico Hotelero moderó el IV Simposio de ocio acuático, que llevaba por título “La innovación tecnológica al servicio de la mejora de la rentabilidad”. En el simposio participaron: Iñigo Bonilla Barroso, Head of Innovation & Business Development en GSIC powered by Microsoft; Miguel Ángel Fernández Torán, director general del Hotel Balneario de Cofrentes; Xavier López, COO de Eisisoft; e, Ildefonso Moyano, director general de Iberia y LATAM en Mews Systems.



# SE CONFORMA LA RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

La ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, lideraron un acto en el que se procedió a la constitución de los órganos de gobierno de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, que tuvo lugar en la sede de la Secretaría de Estado de Turismo.

La Secretaria de Estado de Turismo ha querido impulsar la puesta en marcha de la Primera Red Nacional de Destinos Turísticos Inteligentes de España. Es un proyecto ambicioso y de largo recorrido, que quiere originar un nuevo marco de referencia para consolidar los niveles de desarrollo y competitividad del modelo turístico español actual, al tiempo que se ponen las bases para el que será un nuevo modelo basado en innovación, conocimiento, tecnología y gobernanza compartida entre la Administración Central, la Autonómica y la Local.

La Red pretende promover que los destinos se configuren como espacios turísticos innovadores, consolidados sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantice el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción y la integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora la calidad de vida de los residentes de cada uno de ellos.



El objetivo de la Red DTI es ser la punta de lanza de un cambio en el sector turístico del que España es pionera al objeto de facilitar la transformación del sector turístico para responder a las nuevas necesidades de sostenibilidad y accesibilidad a través de nuevos modelos de gobernanza, la tecnología y la innovación, garantizando calidad, eficiencia y eficacia para todos, turistas y residentes.

Por ello, CEHAT e ITH forman parte de la Red DTI como Miembros Institucionales, para representar al sector turístico, junto con el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), la Asociación Española de Normalización (UNE), y las patronales de nuevas tecnologías CONETIC (Confederación Española de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica) y AMETIC (Asociación de Empresas de electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales).

## La industria tecnológica será el soporte para identificar las tecnologías clave en la transformación digital de los destinos

La Red está presidida por la Secretaría de Estado de Turismo, y la secretaria técnica la gestiona Segittur. Además de los miembros institucionales, los miembros titulares son todos los destinos turísticos españoles que participan de apoyo público de Red.es o Segittur para auditarse o realizar proyectos DTI, y existe una categoría por desarrollar de Miembros colaboradores, donde caben aquellas empresas y destinos interesados en el desarrollo de la iniciativa, y que no forman parte de las categorías anteriores.

Entre los servicios que la Red ofrece a los miembros asociados se incluye el acceso a ayudas y fondos europeos, una nueva web y una herramienta de autodiagnóstico. Igualmente se creará un catálogo de soluciones tecnológicas, se facilitará un servicio de asesoría para la implantación de la metodología DTI y se dará apoyo en el establecimiento de las normas UNE.

# III JORNADA DE CASOS DE ÉXITO DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

Unos 180 profesionales del sector del turismo y la normalización se dieron cita el 21 de mayo en la III edición de 'Casos de éxito de Inteligencia turística' para hablar de los destinos turísticos inteligentes y el rol de la normalización en su desarrollo.

El evento, organizado por la empresa Inteligencia Turística, especializada en destinos turísticos inteligentes, junto a AENOR, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia y la UCAM contó con el apoyo de ITH.

La jornada se estructuró en tres bloques: la importancia de la normalización en los destinos turísticos inteligentes, la transformación digital de los destinos con la ciudad de Murcia como ejemplo y las herramientas y sistemas de inteligencia aplicadas a destinos. La introducción corrió a cargo de la consejera de Turismo y Cultura de la Región de Murcia, Miriam

Guardiola, quien destacó el liderazgo de la Región en el campo de la innovación y el desarrollo tecnológico aplicado al sector turístico gracias a que el Instituto de Turismo ha ofrecido herramientas gratuitas diseñadas para impulsar su competitividad, visibilidad y adhesión a los sistemas de inteligencia turística.



El primer bloque reunió a 4 ponentes que trabajan con destinos inteligentes: del sector público, Mario Villar, director de Inteligencia Turística de la Comunidad Valenciana abrió hablando

del trabajo con los destinos de la Red de DTI CV, la más avanzada de España; enlazando con destinos de la Comunidad Valenciana y la normalización, Celia Romero, CEO de Inteligencia Turística, contó el caso de Benidorm, primer Destino Turístico Inteligente del mundo certificado por AENOR de cuya implantación es responsable.

Por la parte empresarial, Álvaro Carrillo de Albornoz, introdujo el origen y objetivos de la nueva norma UNE 178504 Hotel Digital, Inteligente y Conectado (HDIC) a plataformas de Destinos Turísticos Inteligentes / Ciudad Inteligente; y para cerrar, del área de la normalización, estuvo presente Mª Cruz Cádiz, Directora Técnica del ICTE, quien hizo hincapié, entre otros argumentos, en que la gestión de los datos unida a la tecnología nos ofrece un incremento de la eficiencia en las organizaciones tanto públicas como privadas. De moderar la sesión se ocupó Sergio González, Director de unidad de servicios de AENOR.



## EL CLIENTE 4.0 EN EL SECTOR HOTELERO

En el mes de marzo se presentó el estudio: “Percepción y uso de la tecnología por el cliente 4.0 en el sector hotelero” en el Hotel Regina, en Madrid, que fue inaugurado por José Serrano, CEO de IZO España, y Patricia Miralles, responsable del área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero.

Patricia Miralles fue la encargada de dar la bienvenida a la presentación del estudio. “La tecnología está para generar nuevas experiencias en nuestros clientes, pero debemos ser conscientes de qué es lo que quieren nuestros huéspedes”, destacó.

José Serrano, por su parte, tras la intervención de Miralles, hizo hincapié en la importancia de tener la visión de la experiencia que vive el viajero a la hora de implementar aquellas tecnologías que el huésped realmente valore a la hora de elegir un alojamiento: “Es importante ofrecer al huésped la tecnología y los servicios de valor añadido según sus necesidades, gustos y motivaciones”, afirmó.

Este estudio, realizado por el Instituto Tecnológico Hotelero, trata de identificar cómo la tecnología puede contribuir a la mejora de la experiencia de cliente en hoteles y establecimientos turísticos, analizar el uso que hace el huésped de las diferentes tecnologías turísticas y reflejar en qué medida la tecnología ayuda al establecimiento a ofrecer un servicio diferencial.

El estudio identifica una serie de conclusiones, con las que podemos afirmar que la tecnología Wifi es esencial y determinante en la elección del



alojamiento y que un 44.5% de los encuestados estarían dispuestos a pagar más por alojamientos más tecnológicos e innovadores. El cliente no perdona a quien no le asegura los básicos, sobre todo centrado en la reserva y contratación.

La gestión del check-out es uno de los momentos que más sentimientos negativos genera en los



clientes. La tecnología en estos casos puede ser una gran aliada a la hora de ofrecer una experiencia diferencial logrando un recuerdo positivo, aumentando las opciones de fidelización.

También, gracias al estudio, hemos podido comprobar que hay que cuidar la presencia digital, ya que es decisiva en el proceso de selección y reserva del alojamiento. Muchos clientes no valoran lo que un establecimiento ofrece porque no saben que existe o que dispone de ello.

La tecnología es generadora de experiencias memorables para los huéspedes en la interac-

ción cliente-hotel, por lo tanto, informar de las tecnologías disponibles y su uso facilita la vida al huésped y consigue personalizar su estancia, con lo que obtendremos grandes oportunidades competitivas. La base para poder proporcionar una experiencia diferencial al huésped está en conocerle para ofrecerle el servicio y la tecnología que realmente valore, que mejor se adapte a

su forma de ser, su nivel de manejo tecnológico y sus expectativas.

La innovación tecnológica debe estar al servicio del huésped, para facilitarle la vida durante su estancia y generarle una experiencia que recuerde, comparta y recomiende. Es importante destacar que, según nos dice el estudio, para superar expectativas y generar una experiencia WoW a través de la tecnología es necesario, primero, asegurar los básicos.

---

**Un 44,5% de los huéspedes estarían dispuestos a pagar más por alojamientos más tecnológicos e innovadores.**

---

Tras la presentación tuvo lugar una mesa debate sobre qué puede recibir el turista de la tecnología, donde contamos con la participación de profesionales del sector turístico y tecnológico, como son Jose Francisco Rodríguez, presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con clientes; David Ruiz, director general de Homtels; Daniel Fernández, Front Desk Manager & Operations Controller de Slow Suites; Mónica Rubio, asesora comercial de Noray y Jorgina Díaz, directora de Desarrollo de Negocio de Alisys, moderados por José Serrano, CEO de IZO España.

## ANÁLISIS DEL FUTURO TURÍSTICO DE CARTAGENA EN EL FORO DE TURISMO

El Foro Cartagena LV-COEC abordó la situación turística y las perspectivas de futuro de ese sector basadas en la innovación, con la participación de expertos que dieron claves profesionales a los asistentes.

El Foro comenzó con la intervención de Álvaro Carrillo de Albornoz, que ofreció la ponencia ‘Tecnología e innovación en hoteles’. Al ser ITH un centro de innovación, adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, 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.



La segunda ponencia fue dirigida a orientar al sector turístico y retail sobre la agilización de devolución de impuestos a residentes fuera de la Unión Europea que realizan compras en nuestro territorio. La directora general de la empresa b.Free Tax Back, Alicia Maniega, habló sobre el ‘Tax Free de nueva generación’.

La jornada continuó con una mesa redonda, moderada por el delegado de ‘La Verdad’ en Cartagena, Gregorio Mármol, dedicada a analizar el presente y futuro del turismo en Cartagena. En el debate participaron: el vicepresidente de COEC y presidente de la Asociación Regional de Hoteles y Alojamientos Turísticos, Juan Carlos García Ródenas; el secretario de Hostecar, Luis Soler Gallardo; el vicepresidente de Hostetur, José María Cano Vilar; y, el jefe del Área de Explotación del Puerto, José María Gómez Fuster. Las charlas tuvieron lugar en el Auditorio y Palacio de Congresos El Batel, y estuvieron organizadas por el Diario La Verdad y la COEC.







**INNOVACIÓN** 

## LA CONEXIÓN TECNOLÓGICA, EL TRATO HUMANO Y LOS NUEVOS TIEMPOS

En NH Hotel Group tenemos muy claro que la transformación digital y la conexión tecnológica son claves para el negocio, y más aún con los cambios de hábitos del consumidor que se prevé ocurrirán a corto plazo. Por suerte, en NH tenemos mucho avanzado en este sentido, ya que llevamos años trabajando por mantenernos a la vanguardia de la innovación tecnológica, tanto en lo que a experiencia del consumidor se refiere, como para la eficiencia de los procesos internos del Grupo.

En concreto, nuestros hoteles están equipados desde hace tiempo con sistemas que permiten a nuestros clientes organizar fácilmente eventos y reuniones virtuales y colaborativas de alto rendimiento gracias a la tecnología SMART Room System™ para Skype for business – tecnología que prevemos será cada vez más demandada. Además, recientemente lanzamos FASTPASS, un innovador servicio que permite a nuestros clientes realizar los procesos de Check-in, Choose Your Room y Check-out todo online, de manera rápida, personalizada y más importante que nunca, de forma segura, sostenible e higiénica al reducir colas, tiempos de espera, contactos directos y emisiones de CO2 derivadas del consumo de papel.

Servicios como éstos, serán cada vez más demandados en el panorama turístico mundial y debemos seguir avanzando en ellos. Nuestra capacidad para innovar y ser capaces de cubrir las nuevas necesidades del cliente va a ser vital para la supervivencia del sector. Debemos encontrar el equilibrio perfecto entre seguridad, agilidad, confianza y experiencia, sin perder nunca - por supuesto - aquello que más caracteriza a nuestra industria y en concreto, a nuestra compañía: el trato humano. Hoy y siempre, nuestros empleados, orgullosos de servir, serán los que dejen huella en nuestros huéspedes y la tecnología, un factor imprescindible para que eso pueda ocurrir.

Y ahí es donde el Instituto Tecnológico Hotelero juega un papel fundamental. Su capacidad de actuar como nexo entre el ámbito más puramente tecnológico y la innovación práctica en hoteles es de un valor vital para la industria. En nuestros 15 años de colaboración, hemos mantenido con sus profesionales una fluida relación de apoyo y confianza. ITH organiza además espacios únicos para la creación de valor conjunto y aprendizaje del sector, como FITURTECHY, sin duda un evento de referencia anual.

La confianza y la garantía son dos atributos claves para cualquier organización de hostelería. ITH representa para nosotros una ayuda inestimable para testar nuevos servicios, reflexionar sobre aspectos diferenciales y aportar guiños tecnológicos que convierten una buena idea en un auténtico valor.



Hugo Rovira  
Director general  
NH Hotel Group Sur de  
Europa y EEUU



## LA INNOVACIÓN, CLAVE ESENCIAL EN **UN SECTOR QUE SE ALIMENTA DEL CAMBIO**

Mariam Burdeos  
**Directora general**  
Cleanity

En toda empresa la innovación es algo esencial para su supervivencia pero, si hay un sector en el que innovar es más que imprescindible, es el sector turístico. Un destino, un hotel, un país todos ellos han de estar continuamente innovando su oferta para poder atraer a turistas cada vez más exigentes e informados.

En el caso del sector turístico, ya no sólo es responsabilidad del destino innovar para atraer a turistas, sino que, además, entran en acción muchos factores que hacen que el destino sea el elegido. El vuelo, el transporte en el país, la estancia y la oferta turística del destino en sí por nombrar algunos. Si en cada uno de esos pasos se ofrece algo nuevo, algo innovador o algo que atraiga al turista por encima de lo habitual, ese destino será el elegido finalmente. Por eso, el esfuerzo de innovar no es sólo del destino, sino de todos los factores que actúan alrededor de ese destino.

Del mismo modo, el turista valora su estancia por razones diferentes a las que lo hacía hace sólo cinco años. Motivos, como la sostenibilidad del hotel, han adquirido relevancia para el viajero de hoy en día. De ahí que empresas como Cleanity, busquemos ayudar a las cadenas hoteleras, innovando en los productos que ofrecemos para que no sólo cumplan con su función de una forma eficaz, sino que tengan un menor impacto en el medio ambiente. Soluciones enzimáticas, que necesiten un menor consumo de agua, basadas en aceites esenciales, y que aporten ese toque de sostenibilidad que busca el cliente.

Si además podemos ofrecer pequeños detalles como ayudar al hotel a transmitir los valores que quiere a través de branding olfativo, o máquinas que ofrezcan a los huéspedes llevarse una fragancia personalizada, son pequeñas innovaciones que, además, ayudan a fidelizar a un huésped y un destino.

Así, la innovación en el sector turístico es algo en lo que todos los que operamos en él debemos trabajar, por pequeño que sea nuestro impacto. De ello depende la supervivencia del sector.



# LA APLICACIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS

## #TECHYDESTINO

Dentro del marco de FiturtechY “La tecnología: El quinto elemento”, organizado por ITH y FITUR, se encuentra el foro #techYdestino patrocinado por Amadeus. En el foro pudimos ver que el viajero cada vez busca más una vivencia emocional integral, que incluya ocio, cultura, e integración social. Quiere evadirse, descubrir, disfrutar y conectar con la gente y sus costumbres, generando historias para contar.

#techYdestino se desarrolló a lo largo de tres días que FITUR dedica al público profesional, en los que se abordaron temáticas como por ejemplo los productos que enamoran a nuevos clientes, millenials y la generación Z, con los cuales la tecnología puede ayudar a convertirlos en Smart Product, el turismo emocional, estrategias de marketing para generar emociones en públicos saturados de impactos. El vicepresidente de ITH, Jesús Gatell, fue el encargado de inaugurar el foro #techYdestino, patrocinado por Amadeus. El foro comenzó con una charla inspiracional “Diseñando experiencias a través de las emociones” a cargo de José Serrano, CEO de IZO España, seguido de Álex Villeyra, COO de Mabrian Technologies con la ponencia “De los datos al conocimiento en España”. Para terminar, tuvo lugar una mesa debate sobre destinos turísticos inteligentes en la que participaron: Carlos Romero, director de I+D+i en SEGGITTUR; Andrea Wolleter, directora nacional de SERNATUR (Chile); Mayte Maderos, directora de Zonas de Interés Estratégico de Turismo de

Tenerife; Elisabeth Keegan, Managing Director de Lloret Turisme; Juan Andrés Ibáñez, jefe de servicio de Promoción Turística del Ayuntamiento de Lorca y Miguel Ángel Catalán, director de Smart Office del Ayuntamiento de Finestrat.

La tarde de #techYdestino, se centró en las estrategias de marketing y promoción para generar emociones en los públicos saturados de impactos, contando para ello con las ponencias y opiniones de Rafael González, socio director de Viviential Value; José Ramón Álvarez, director comercial y de marketing CANTUR-Gobierno de Cantabria; Blanca Pérez-Sauquillo, subdirectora adjunta S.G Marketing Exterior del Turismo de Turespaña; y, Sara Pastor, Managing Director Destinations EMEA en Adara. Posteriormente tuvo lugar una mesa redonda en la que se debatió sobre si los influencers son una herramienta para captar nichos de clientes. Para ello, se contó con la moderación de Luisa Fanjul, doctora en estrategia y marketing y responsable de comuni-



---

## Las vivencias emocionales emergentes, una nueva manera de buscar historias para contar

---

cación en HotelsDot contando con la participación de Isidro Tenorio, CEO de BeQuest; Mariano Torres, CEO y fundador de El Santo Comunicación; Sergio Gómez, Social Media Marketing de Marriot Auditorium Hotel; José Miguel Bernal, fundador y CEO de Strategik Consultores; y, Belén González del Val, jefa de área de publicidad y redes sociales, subdirectora general de marketing de Turespaña.

El segundo día arrancó con una mesa redonda donde se debatió sobre el fomento del turismo responsable compuesta por los ocho alcaldes pertenecientes a la Alianza de Municipios Turísticos del Sol y Playa moderados por Juan Molas, presidente de ITH.

Además, nuestro director, Álvaro carrillo de Albornoz, presentó el Ebook “Blockchain: casos de uso en turismo”, elaborado por el Grupo de Centros Tecnológicos de Turismo.

Siguiendo en la línea del turismo sostenible, se contó con la considerable participación de María Claudia Lacouture, ex Ministra de comercio, industria y turismo de Colombia para exponer la experiencia de de su país en el ámbito de la sostenibilidad.

Seguidamente tuvo lugar un debate sobre si España y el Turismo son una alianza de futuro. En él, participaron Blanca Pérez-Saquillo, subdirectora adjunta S.G marketing exterior del turismo en Turespaña; Julián López-Arenas, director de competitividad de la Cámara de España; Pedro Vargas, director de proyectos internacionales del Foro de Marcas Renombradas Españolas; y, Antonio López de Ávila, director del IE Travel&Tourism Innovation Initiative en IE University Chairman de TDDS.

En el marco de FITUR, se celebraron los ITH Smart Destinations Awards de la mano de ITH, SEGGITTUR, AMT de Sol y Playa e Invat-tur. Las herramientas y soluciones tecnológicas premiadas fueron Geko Navsat, de la cate-

goría de “Accesibilidad”; el premio “Interacción turística-ciudadano” lo ganó FoundSpot; Eisisoft fue galardonado con la categoría “Promoción y Marketing”. El galardón dedicado a “Sostenibilidad” lo consiguió Modosmart. El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (Nexo) obtuvo el premio “Gobernanza”.

Estudiar las estrategias de marketing y promoción para generar emociones en los públicos saturados de impactos, y profundizar en si los influencers son una herramienta para captar nichos de clientes fueron los temas que se abordaron durante la tercera jornada de FituretechY.

De este modo, Fernando Cuesta, director general de Amadeus España y Portugal, mostró su gratitud por estar presente en este escaparate tecnológico de tanto éxito: “Ser parte de esta feria nos permite acercar al mercado nuestros proyectos más avanzados, mostrar nuestras nuevas soluciones, al tiempo que tomamos el pulso a la industria y avanzamos en nuestra meta, que es contribuir a dar forma al futuro de los viajes”.



# CLAVES PARA TENER UNA ESTRATEGIA FUERTE SOBRE CIBERSEGURIDAD

El Instituto Tecnológico Hotelero es consciente de la importancia de la transformación digital en el sector y cumpliendo con su misión como promotor de la innovación en el sector, organizó su tercer ciclo de jornadas de Seguridad Digital en Hoteles a nivel nacional, con el objetivo de sensibilizar al sector de los riesgos actuales y las fórmulas de prevención y mitigación ante los ataques digitales a nivel empresarial y organizacional.

Los expertos en ciberseguridad expusieron los riesgos que genera la ciberdelincuencia y la importancia de securizar los equipos de los establecimientos hoteleros en las cuatro jornadas informativas.

La apertura de la primera jornada corrió a cargo de Pere Granados, alcalde de Salou; Marta Álvarez, gerente de la Federació Empresarial d'Hostaleria i Turisme de la província de Tarragona; y, Pedro Fernández, del área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero.

El alcalde, Pere Granados, se refirió a Salou como “uno de los municipios que iniciará su transformación digital con una inversión de 3 millones de euros para convertirse en una Smart City y en un destino turístico inteligente con el programa de la Red DTI que impulsa la Secretaría de Estado de Turismo”.

Por otra parte, remarcó que “para afrontar la implantación de las tecnologías (TIC) y la transformación digital, el sector turístico necesitará perfiles profesionales que pue-

dan hacer frente a los nuevos retos centrados en la ciberseguridad, el Big Data, el marketing digital, la relación con el usuario, el desarrollo web y las aplicaciones móviles. En definitiva, una especialización que generará una demanda importante de profesionales capaces de desarrollar roles diferentes y con conocimiento digital para adaptarse al uso de nuevas herramientas que harán más eficiente la gestión del día a día”.

Por su parte, Marta Álvarez, de la FEHT, se refirió a la importancia de no perder el tren de la transformación digital para avanzar con un sector turístico competitivo, que optimice la gestión de sus recursos y que pueda ofrecer más calidad de sus servicios.

---

**La seguridad debe empezar por casa, por los propios hoteles y sus procedimientos.**

---

La segunda jornada, tuvo lugar en Tenerife Sur, concretamente en el Hotel GF Victoria de Adeje, al que acudió medio centenar de profesionales del sector hotelero. La jornada también se enfocó en sensibilizar sobre la importancia de la prevención y conocimiento en materia de ciberseguridad. En la organización de la jornada también participó la Oficina de Transformación Digital (OTD) de Ashotel.

La bienvenida corrió a cargo de Paula Miralles, del área de Innovación de ITH, quien agradeció la participación de los asistentes y expertos e intervino en la inauguración junto al concejal de Turismo y Deportes de Adeje, Adolfo Alonso; y la vicepresidenta de Ashotel, Victoria López.

Alonso destacó que “la ciberseguridad puede llegar a ser un criterio de elección del hotel por parte del cliente y que el turismo es el tercer sector más hackeado tras la administración y la banca, aspectos que son muy reseñables. Para ello es importante concienciar, invertir y prevenir”.





Por su parte, López explicó los cambios enormes que se están dando en los tiempos que corren, una era difícil, por lo que “desde el sector hotelero tenemos que contribuir y dar respuesta a los retos que se presentan en un mundo más digital, conectado e inmediato”.

El delincuente del siglo XXI no lleva un pasamontaña ni vendrá a robar a punta de pistola la recaudación de un bar piscina o de un restaurante en un hotel. Ahora, ese ciberdelincuente te roba desde el otro lado del mundo sentado cómodamente en un sillón de su casa manejando la red y accediendo a tus ficheros de datos y robándote información sensible de clientes o de la empresa por la que pedir luego un rescate, o directamente clonando datos de tarjetas de crédito de clientes a los que poder dejar su saldo a cero.

Pudimos confirmar en la tercera jornada, que tuvo lugar en Sevilla, que el sector hotelero está sensibilizado ante los riesgos de seguridad digital. Esta jornada estuvo apoyada por la Asociación de Hoteles de Se-

villa y Provincia. La inauguración corrió a cargo de Antonio Jiménez, director gerente de Turismo de Sevilla y, Manuel Cornax, presidente de la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia, quién afirmó que “si confiamos nuestros datos a una empresa hotelera, la empresa tiene que estar preparada y responder al cliente con una buena gestión de datos, que cumpla con la normativa y garantice la seguridad digital”.

La última jornada tuvo lugar en Santander y contó con el apoyo de la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria, aportó una visión sobre cómo hay que concienciar y formar a los empleados ya que no existe una seguridad completa y cada día hay más ataques.

Daniel Portilla, concejal de Empleo y Desarrollo Empresarial del ayuntamiento de Santander aseguraba que: “Santander, nuestra ciudad, muy posicionada en el ámbito de las Smart Cities, es un destino cada vez

más enfocado al turismo y en especial al sector MICE, por ello agradecemos a ITH celebrar este tipo de eventos en nuestra ciudad, ya que vivimos en un mundo cada vez más digital y conectado”.

El presidente de la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria, Ángel Cuevas, afirmaba que, “como empresario hostelero”, está “muy interesado en las ponencias que se dan en el evento, ya que los hoteles a diario controlan mucha información, por lo que es de vital importancia estar bien formados y contar con las herramientas y soluciones adecuadas”.

Las Jornadas estuvieron patrocinadas por HP, Riskmedia, Banco Santander, Panda Security y OneseQ y contaron con la colaboración de y Écija Abogados.



## “BLOCKCHAIN: CASOS DE USO EN TURISMO”

En el marco de la celebración de FituretechY 2019, en el foro #techYdestino, se presentó el ebook “Blockchain: casos de uso en turismo”.

El documento lo presentó Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH y Thinktur (Plataforma Tecnológica del Turismo) en FituretechY. Los centros tecnológicos se centraron en la tecnología blockchain y sus amplias posibilidades de aplicación en el sector turístico, considerando que tendrá un gran impacto y recorrido en el sector.

“A pesar de que, en principio, la tecnología blockchain sea compleja de entender, ya que es una arquitectura realmente avanzada, lo realmente complejo es vaticinar cómo esta tecnología va a transformar nuestras industrias.” declaró Carrillo de Albornoz

En este ebook se recogen las principales propuestas de utilización y casos de uso ya puestos en marcha por cada uno de los Centros o por alguno de sus asociados, de manera que sirva como marco de referencia para comenzar a incorporar dicha tecnología en la gestión empresarial.

Está elaborado por el Grupo de Centros Tecnológicos en Turismo, compuesto por: AndalucíaLab, FIT Canarias, Invat. tur, Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM), Eurecat, Tecnalía, Turistec, Vicomtech y el Instituto Tecnológico Hotelero y Thinktur (Plataforma Tecnológica del Turismo).



# TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y TECNOLOGÍA EN **EL FORO TRANSFIERE**

Los días 13 y 14 de febrero se celebró el Foro Transfiere en FYCMA – Palacio de Ferias y Congresos de Málaga, donde la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur participó una vez más.

Thinktur, la Plataforma Tecnológica del Turismo, participó como cada año en el Foro Transfiere 2019, el gran foro profesional y multisectorial para la transferencia de conocimiento y tecnología que se celebra en España, un espacio único para impulsar la innovación entre los grupos de investigación y las empresas, además de contribuir a mejorar la competitividad del sector empresarial. Formar parte activa de Transfiere permite generar contactos de interés, sinergias y el intercambio de conocimientos en el campo de la innovación, la investigación y la transferencia de conocimiento en los diferentes sectores estratégicos de la economía.



Cabe destacar el reclutamiento de talento, dar a conocer productos, servicios y proyectos innovadores, así como conocer la demanda tecnológica de empresas nacionales e internacionales que invierten en I+D.

Transfiere es una oportunidad para acercarse al mercado de la financiación, conocer las necesidades tecnológicas de la Administración Pública y encarar los retos tecnológicos.

## **El papel de la mujer en el ámbito científico y tecnológico, a debate**

Esta edición, en la que el país invitado fue Japón, contó con diversas novedades, entre las que destacaron la zona de demostraciones TRL7, la incorporación de inversores al networking y la nueva herramienta de contactos para presentaciones y reuniones.

Ya en el marco del International Innovation Programme, que cada año aglutina la principal agenda innovadora en los sectores estratégicos de nuestra economía, tuvo lugar el desayuno coloquio ‘Talent Woman by Transfiere & Alastria’, que reivindicó el liderazgo femenino en el ámbito de las disciplinas STEM -ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas por sus siglas en inglés-. Además, en el “Red Point Area”, José Guillermo Díaz Montañes, presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, participó en un panel junto a otras Plataformas Tecnológicas Españolas, exponiendo cómo el sector turístico español está afrontando la innovación y la incorporación de nuevas tecnologías en la industria turística. También se mantuvieron diversas reuniones bilaterales en la zona de networking con empresas y agentes del I+D+i nacional e internacional.

# EL FUTURO Y LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO, EJES CENTRALES DEL VI THINKTUR TECHNOLOGY TRANSFER

Como cada mes de diciembre, la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur celebró en el Hotel Vincci SOMA de Madrid su VI Thinktur Technology Transfer, en el marco de su Asamblea Anual.

La bienvenida corrió a cargo de M<sup>a</sup> Ángeles Ferre, jefa de Área de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación, junto con Juan Molas, que pusieron en valor la imprescindible colaboración público-privada entre todos los agentes implicados en el sector de la tecnología y el turismo y cómo la transformación digital presenta un sinfín de retos y oportunidades para el sector turístico español.

Posteriormente a la bienvenida, Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH y Thinktur, expuso ante los asistentes las actuaciones llevadas a cabo desde la Plataforma a lo largo de 2019, destacando la colaboración con otras plataformas tecnológicas españolas y centros de innovación en turismo y los grupos de trabajo temáticos, así como las iniciativas previstas para el próximo año, como por ejemplo el ebook sobre sistemas de inteligencia turística que elabora el grupo de centros tecnológicos



---

## “La estrategia de cooperación entre empresas y de distintos sectores es una palanca muy útil”

---

en turismo y que presentará en el foro #techYdestino de FITURTECHY 2020.

José Guillermo Díaz Montañés, presidente de Thinktur y CEO de Artiem Hotels, clausuró la asamblea en la que resaltó la importancia de este tipo de eventos, dado que, “vivimos en un entorno global donde los cambios son rápidos y transversales”, según afirmaba Díaz Montañés, que añadía que “la dimensión es importante, pero la agilidad y la capacidad de adaptación más. Para ello, la estrategia de cooperación entre empresas y de distintos sectores es una palanca muy útil”.

“Se trata de tomar consciencia de que estamos inmersos en distintos ecosistemas y donde hay que tener una actitud proactiva para crear valor conjunto: amplificando las fortalezas y minimizando las debilidades”, añadía.

De esta forma, el presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo recalca que “Thinktur quiere ser un ecosistema activo que permita a las empresas relacionadas con el sector turístico mejorar su competitividad, cooperando y compartiendo conocimiento.” Y cerró su discurso agradeciendo a los asistentes a la VI Thinktur Technology Transfer su participación.





# LA INNOVACIÓN COMO CLAVE DE COMPETITIVIDAD EN EL TURISMO

El Confidencial impulsó por tercer año consecutivo un foro abierto a 100 invitados especializados en el sector turístico, contando con la participación de Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH. En esta edición, el título del encuentro llevó el nombre de 'Turismo: la innovación como clave de competitividad'.

Nacho Cardero, director de El Confidencial, y Arturo Bernal, director gerente de Turismo Costa del Sol, fueron los encargados de hacer la apertura del encuentro, que contó con la participación especial de Ramón Aragonés, consejero delegado de NH Hoteles.

En este evento, organizado por El Confidencial, tuvo lugar la mesa redonda 'Eficiencia y sostenibilidad, estrategias de futuro', moderada por Antonio López de Ávila, expresidente de Segit-

tur y experto en destinos turísticos inteligentes y en la cual Álvaro Carrillo de Albornoz participó añadiendo que "La innovación y la tecnología aplicadas en la industria del turismo nos permitirá avanzar en competitividad y rentabilidad en un mundo globalizado, entender las inquietudes y necesidades de nuestros clientes como nunca antes habíamos podido y desarrollar un modelo turístico cada día más sostenible, eficiente y respetuoso con el entorno social, cultural y medioambiental."



# ENFRENTANDO EL RETO DEMOGRÁFICO A TRAVÉS DEL TURISMO Y LA INNOVACIÓN

La Organización Mundial del Turismo (UNWTO) organizó el foro “Enfrentando el reto demográfico a través del turismo y la innovación”



El evento tuvo lugar en la ciudad de Segovia el pasado 26 de marzo de 2019. Estuvo inaugurado por Clara Isabel Luquero de Nicolás, alcaldesa de Segovia; María Reyes Maroto, ministra de Industria, Comercio y Turismo de España; Zurab Pololikashvili, secretario general de la Organización Mundial del Turismo; y, Pedro Sánchez Pérez-Castejón, presidente de Gobierno de España. El reto demográfico fue el tema principal que abordó este foro, basándose en apoyar las iniciativas de la innovación, las inversiones, y la transformación digital para impulsar el potencial del turismo.

España, al igual que numerosos países desarrollados, se enfrenta a una tendencia hacia la urbanización, y con ello a los retos de despoblación en las zonas rurales y el desequilibrio económico. Al reunir expertos de una sección transversal, el objetivo de este foro fue abrir un

diálogo sobre la migración urbana y crear una plataforma sin precedentes para explorar cómo llegar a soluciones para la despoblación, a través del turismo y la innovación. A su vez, se habló de cómo utilizar el turismo rural como una herramienta para la revitalización socioeconómica y cómo añadir valor a los recursos naturales y culturales de las comunidades.

El director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, estuvo acompañado en el debate por: Damià Serrano, director de Marketing de Experiencias e Investigación de la Agencia Catalana de Turismo; Dimitrios Buhalis, director del E-Lab de turismo y director del Centro Internacional de Investigación de Turismo y Hostelería de la Universidad de Bournemouth; y por Elena Gil, Directora Global de Big Data B2B en el Grupo Telefónica y CEO de Luca.

## JORNADA SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La patronal hotelera tinerfeña (Ashotel) presentó en la sede de la Factoría de Innovación Turística de Canarias (FIT Canarias), en Adeje, los objetivos de su OTD, en el marco de una jornada más amplia sobre transformación digital.

En ella se presentaron soluciones tecnológicas de cinco empresas canarias y Álvaro Carrillo de Albornoz, presentó el estudio sobre “Percepción y uso de la tecnología por el cliente 4.0 en el sector hotelero”. Sobre este estudio, el director general del ITH, quien aplaudió la iniciativa de Ashotel con esta Oficina, presentó algunos resultados de las 500 encuestas realizadas a profesionales hoteleros. De ellos, el 82% se había alojado en un establecimiento en los últimos 12 meses; y, uno de cada tres considera que la tecnología ofrecida por los alojamientos es un aspecto decisivo a la hora de elegir el lugar donde hospedarse.

El equipo de la OTD de Ashotel, presentaron “Impulso digital y Retos digitales”; tras ellos se expusieron las aplicaciones prácticas en esta transformación digital de alojamientos turísticos, 5 ámbitos, 5 tecnologías, 5 soluciones: organización, comunicación y talento; estrategia y cultura digital; procesos; infraestructura y tecnología; y, experiencia del cliente.





# ESTADO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN PYMES Y AUTÓNOMOS

Las Pymes y autónomos reconocen la digitalización como un elemento fundamental para la mejora y agilidad de su trabajo, favoreciendo las relaciones con sus clientes. Desde eAPyme presentaron su segundo estudio en La Rioja, el 17 de diciembre de 2019, donde se recoge la opinión de empresas de cinco sectores clave en la economía española por su desarrollo e impacto en el empleo, en relación al estado actual de la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las empresas, su grado de transformación digital y sus necesidades para lograr una mayor optimización de éstas.

La directora general de Reindustrialización, Innovación e Internacionalización, Nathalie Beaucourt, inauguró la jornada de presentación del informe ‘Transformación digital en las pymes y autónomos españoles 2019’ elaborado por la asociación eAPyme. Beaucourt apuntó que “una industria TIC propia, con empresas capaces de satisfacer las necesidades de la digitalización y apostar por el fomento de las tecnologías habilitadoras, es base imprescindible para la innovación y el fortalecimiento de la industria y la región”.

Además, destacó la importancia de estudios como el de eAPyme “para conocer la situación de partida, que posteriormente nos permita tomar las decisiones adecuadas y adoptar las medidas, planes o mejoras oportunas y eficientes para fortalecer el tejido empresarial riojano. Álvaro Carrillo de Albornoz, presidente de eAPyme, incidió durante su intervención que “existe una importante brecha tecnológica entre pymes-autónomos, y grandes empresas, considerando que las soluciones y herramientas del mercado están fundamentalmente orientadas a cubrir necesidades propias de empresas de mayor tamaño y recursos, sin llegar a tener en cuenta las particularidades de pymes y autónomos, que representan el mayor porcentaje del tejido empresarial español”. El informe recalca que, tanto pymes como autónomos, son conscientes de la importancia de las TIC para sus compañías.

En este sentido, el estudio da cuenta de que las principales motivaciones de pymes y autónomos para implementar el uso de las TIC en sus compañías son internas, relacionadas con sus clientes y el merca-

do, relativas a su marca y su comunicación, y a su propio uso, como herramientas de colaboración con terceros, de integración vertical y estratégica. Desde un punto de vista interno de las compañías, los consultados consideran que el uso de las TIC no solo mejora y facilita su trabajo, sino que, también, agiliza sus procesos y operativas diarias, y, por tanto, favorece su productividad y trazabilidad.

**“Es necesario establecer vías de comunicación directas entre la Administración y los representantes sectoriales para impulsar la transformación digital del tejido empresarial en pymes y autónomos.”  
apuntaba Carrillo de Albornoz**

En este sentido, este aspecto es crítico para algunos subsectores como el de la industria alimentaria o el de la logística, que plantea la necesidad de automatizar determinados procesos. Otro aliciente que conciben las empresas acerca del uso de las TIC es que favorecen las relaciones con sus clientes, ya que promueven una comunicación más directa y rápida, y aportan un mayor conocimiento del mercado, de sus segmentos y de su valor potencial.

Asimismo, reconocen el valor que añade a su imagen de marca, reputación, posicionamiento y visibilidad. Los consultados reclaman que las propias empresas tengan una menor reticencia al cambio, que los proveedores integren el mayor número de servicios posibles y se adecúen a las necesidades de cada subsector, que la Administración establezca tecnologías y procesos homogéneos, y que la formación sea más accesible para los empleados.





# EL TURISMO DEL FUTURO: ¿TECNOLOGÍA FRENTE A PERSONAS?

La Asociación Española de Directores de Hotel organizó un evento sobre el turismo del futuro que tuvo lugar el pasado julio en el Casino Gran Madrid de Torrelodones.

La Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) continúa firme en su apuesta por dar a los asociados todas las claves del sector y, por ello, convocó a todos los interesados a un encuentro de profesionales en el Casino Gran Madrid de Torrelodones.

Bajo el concepto 'El Turismo del Futuro: ¿Tecnología frente a personas?', directivos, emprendedores y empresarios relacionados con la Hostelería y el Turismo desvelaron las claves de hacia dónde se dirige la industria turística en una jornada de networking y afterwork.

El director general de ITH participó en una mesa redonda donde se abordaron temas relacionados con la atención al cliente y su futura vinculación, o no, con las nuevas tecnologías. Entre los ponentes se encontraron Fernando Valmaseda, CEO de RV Edipress; Manuel Vegas, presidente nacional de la AEDH; y, Fernando Gallardo, analista de tendencias en turismo y hospitalidad. El debate tuvo como moderador a Isidro Tenorio y estuvo abierto a los asistentes que quisieron compartir sus opiniones o valoraciones con los expertos.



# TECNOLOGÍA Y PERSONAS EN TURISMO

Álvaro Carrillo de Albornoz participó en Misión PYME FITUR 2019, donde habló sobre cómo la innovación y los nuevos mercados han provocado un cambio cultural que se ve perfectamente reflejado en el sector turístico.

La tecnología avanza cada vez más rápido: coches eléctricos sin conductor, televisiones y electrodomésticos que nos escuchan, o dispositivos móviles con múltiples funcionalidades, son algunos ejemplos que cambian la manera en la que las personas se comportan.

**Visualizar los cambios tecnológicos, y “traducirlos” al lenguaje hotelero para entender para qué vale la tecnología y cómo el hotelero puede sacar el máximo provecho de ella, pero teniendo siempre claro, que la inteligencia no está en las máquinas, sino las personas que las utilizan.**

El sector turístico se ve totalmente impactado por los cambios tecnológicos.

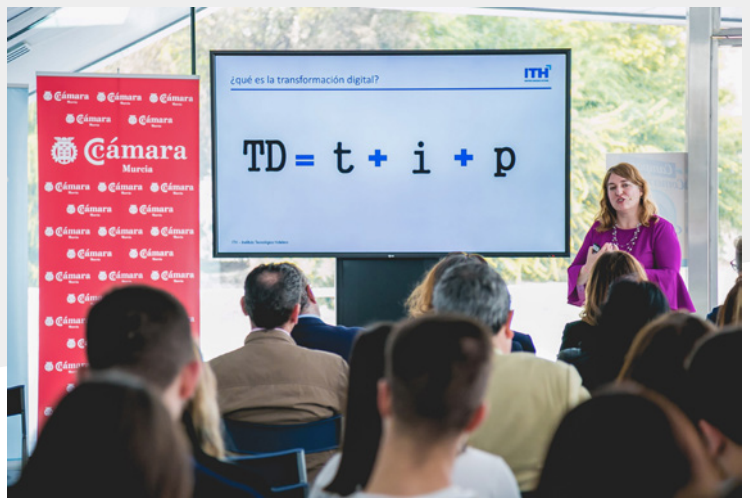
La manera en que los turistas se inspiran para buscar un viaje, un hotel, un vuelo; la manera en que buscan un restaurante, o una tienda en el destino, la manera en que el hotelero puede distribuir su producto, a través de canales que hace unos años no existían; por eso, es más importante que nunca poder entender hacia dónde van las tendencias, hacia dónde va el cliente cada vez más influenciado por la tecnología. Y es ahí donde el Instituto Tecnológico Hotelero desarrolla su labor.

En ITH, dese hace ya 15 años, y al amparo de la CEHAT, se busca mejorar la competitividad de todo el sector, de las grandes cadenas y de los hoteles independientes, mediante la innovación y la tecnología. En ámbitos como las tecnologías TIC, el Big Data, la inteligencia artificial, la sostenibilidad y la eficiencia energética, un sinnúmero de tecnologías que no paran de crecer, y que



hace más necesario que nunca avanzar en la cultura de la innovación, para poder traducir y entender cómo estas tecnologías están cambiando a nuestro cliente, a nuestro huésped.





# TENDENCIAS DE FUTURO DEL SECTOR TURÍSTICO

Casi 100 empresas y profesionales relacionados con el sector turístico asistieron a la Jornada sobre Innovación Turística que se celebró el 6 de marzo de 2019 en el Vivero de Empresas de Archena.

Desde la Cámara de Comercio de Murcia se trabaja en la línea de comarcalización del turismo, como estrategia para mejorar la competitividad del sector, poniendo en común recursos y potencialidades para impulsar determinadas zonas de la geografía regional como destinos turísticos conjuntos. Por ello, contaron con Patricia Miralles, responsable del área de Innovación de ITH.

le siguieron ponentes con temas como la digitalización del destino turístico, servicios públicos 4.0 en el sector turístico, desestacionalización del turismo a través del deporte, etc.

Esta jornada se enmarcó en el Plan de Competitividad Turística que desarrolla la Cámara de Comercio de Murcia, para cuya organización contó con la colaboración de la Universidad de Murcia a través de la Facultad de Turismo, y del Ayuntamiento de Archena.

El tema que abordó Patricia Miralles fue la “Transformación digital en el sector hotelero” en los que







# ITH

## INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

# EN LOS MEDIOS

OCTUBRE 2019 INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO CEHAT / 19

## ITH celebra 15 años acercando la tecnología, la sostenibilidad y la innovación al sector hotelero

El pasado 19 de septiembre, el Hotel Wellington de Madrid sirvió de escenario para celebrar el XV aniversario del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la celebración congregó a personalidades del ámbito hotelero, político y empresarial de Madrid. La revista que congregó a

El director general de ITH, Álvaro Carrillo fue el encargado de inaugurar el evento y agradecer a todos los asistentes querer compartir con ITH una fecha tan señalada. Tras su intervención tomó la palabra el presidente de Honor y fundador de ITH, José Guillermo Díaz Montañés, quien agradeció al equipo del Instituto Tecnológico Hotelero y también al apoyo que recibió hace quince años por parte de las instituciones públicas, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), la Asociación de Empresarios de Madrid (AEMM) y la Comunidad de Madrid y a su vez explicó el gran esfuerzo que se ha realizado desde su visión en los últimos hasta llegar a día de hoy.

El actual presidente de ITH y CEHAT, Juan Molés, incluyó en su intervención que "el turismo español debe abarcar la innovación como filosofía de gestión y apostar decididamente por las nuevas tecnologías para ganar en competitividad dentro y fuera de nuestras



José Ramón Casaleiro, Álvaro Carrillo de Albornoz, María Rivera de la Cruz y Juan Molés.

adaptarlos a una sociedad, una economía y un entorno crecientemente digitales. Un proceso complejo que va más allá de emplear las nuevas tecnologías, se trata de un cambio de paradigma en la forma de afrontar la gestión del terreno. La clave para abordar esta transformación de manera rápida y efectiva está en la colaboración público-privada", afirmó Isabel Oliver.

Tras las palabras de la secretaria de Estado de Turismo, los asistentes pudieron disfrutar en la terraza del Hotel Wellington de una propuesta gastronómica compuesta por exquisitos platos de cocina mediterránea con toques innovadores. El Instituto Tecnológico Hotelero es un centro de innovación y conocimiento para el sector hotelero que tiene como objetivo hacer más competitivo, rentable y sostenible el sector mediante la incorporación de innovación y tecnología.

Fundada en 2004, ITH es una asociación privada sin ánimo de lucro, con sede en Madrid y de ámbito nacional, inscrita

## La digitalización: el quinto elemento

**Descubre las mejores aplicaciones móviles para viajar**  
Internet permite al turista informarse y planificar así su destino a medida

JAVIER M. MANILLA

No se conforman con poco. A los viajeros ya no les basta con que el avión llegue a su hora o que la habitación de su hotel esté limpia. Cada vez quieren más porque cada vez saben más.

El turista de cada día más exigente y valora ser tratado de forma personalizada y diferencial. Ellos están marcando la tendencia en un sector en constante transformación digital.

explica Carlos Domínguez, responsable de nuevas tecnologías y operaciones hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). La diferencia está en los detalles, capaces de cambiar emociones, haciendo única la experiencia. La tecnología nos ofrece la posibilidad de hacerlo realidad.

Quieren que los sorprendan, sentirse únicos en cada momento y que los conozcan tan bien como a ellos mismos, quieren emociones y quieren hacerlos todo desde el móvil. Según un estudio de la compañía tecnológica Travelport, el 47% de los viajeros busca y reserva el viaje enteramente desde su smartphone.

Hablamos de destinos inteligentes, hoteles del futuro, asistentes virtuales, apps para viajar o robots que inspiren clases de yoga. Pero ¿cómo se consigue todo esto?

**Novedades**  
La empresa de soluciones tecnológicas Digital Suite de Lanzar al Observatorio Traveltech, destacando las siete innovaciones que van a marcar el turismo en 2019. Tomó nota.

Inteligencia artificial. Ya es una realidad y es la tecnología con mayor impacto en los negocios y las personas del futuro.

Aprendizaje automático, asistentes virtuales. La IA permite estar en el centro de diferentes fuentes de información para anticiparse a las necesidades del cliente.

Robotica. La forma de materializar muchos de los avances en inteligencia artificial y electrónica. Se desarrollan dispositivos autónomos y aplicaciones capaces de hacer tareas específicas de personal como el trabajo de recepción en un hotel.

La nube. Lo vinculan más a una mejor accesibilidad al servicio, productos e información turística que se gestionan a través de Internet.

Internet de las cosas. La gran red estará en todo lo que sea rodar si no lo está ya permitiendo digitalizar todo lo referente a la actividad turística. Un informe publicado por Statista revela que el 75% de los viajeros españoles hace sus reservas en Internet, a través de una agencia online o directamente en la web del hotel.

Apps viajeras. Antes de hacer la maleta propia por móvil. Estas son las siete aplicaciones más útiles para viajar en 2019.

Google Translate. Traducción de voz instantánea, tomando una foto de un texto o escuchando en 103 idiomas. Útil para viajar y hablar en idiomas.

XE Currency. Conoce el tipo de cambio de cualquier divisa y su evolución.

City Mapper. Muévase por 39 ciudades del mundo como un local navegando todas las opciones de transporte y su costo a tiempo real.

Pass Wallet. Tarjetas de embarque, entradas de cine, billetes de tren... Todo en esta aplicación de vuelos lo seguirá siendo en 2019.

Culture Trip. Descubre los mejores planes personalizados para realizar en diferentes ciudades de todo el mundo.

Check-In Scan. Alorre el 90% del tiempo en su registro en todo tipo de alojamientos.

Big data. Esa cantidad ingente de información ofrece grandes utilidades para los negocios turísticos como la optimización y la personalización de los servicios.

Blockchain. Hablamos de la base de datos diseñada para garantizar seguridad, eficiencia y transparencia en todo tipo de transacciones. Un ejemplo: verificar las opiniones en portales de búsqueda de establecimientos como TripAdvisor. Un estudio de la compañía tecnológica Travelport refleja que el 80% de los viajeros en España usa frecuentemente este tipo de transacciones.

Realidad virtual y aumentada. Experimentar nuevos sentidos y ampliar las experiencias que tenemos a través de la tecnología. Ideal para descubrir un producto turístico antes del viaje o ampliar la experiencia in situ.

App viajeras. Antes de hacer la maleta propia por móvil. Estas son las siete aplicaciones más útiles para viajar en 2019.

Google Translate. Traducción de voz instantánea, tomando una foto de un texto o escuchando en 103 idiomas. Útil para viajar y hablar en idiomas.

XE Currency. Conoce el tipo de cambio de cualquier divisa y su evolución.

City Mapper. Muévase por 39 ciudades del mundo como un local navegando todas las opciones de transporte y su costo a tiempo real.

Pass Wallet. Tarjetas de embarque, entradas de cine, billetes de tren... Todo en esta aplicación de vuelos lo seguirá siendo en 2019.

Culture Trip. Descubre los mejores planes personalizados para realizar en diferentes ciudades de todo el mundo.

Check-In Scan. Alorre el 90% del tiempo en su registro en todo tipo de alojamientos.



La realidad virtual estará presente en Fitur 2019.



Aplicación de realidad aumentada.



Mapa de un destino inteligente.



La app Check-In Scan contactó con un estudio en Fitur.

### Claves Fitur 2019

**FiturtechY.** Es la primera exposición en tecnología, la realidad virtual y el quinto elemento para impulsar el crecimiento del sector. Cuenta con herramientas tecnológicas como blockchain, inteligencia artificial, aprendizaje automático, asistentes virtuales (chatbots), realidad virtual y aumentada, sistemas de gestión de datos, sostenibilidad, destinos turísticos y tendencias.

**Destel del futuro.** En el espacio representativo de FiturtechY podrás descubrir en primera persona las últimas novedades en equipamiento tecnológico para hoteles. Sistemas de reconocimiento facial, check-in automatizado, espas cognitivos, aprendizaje automático de lenguaje, marketing virtual, algoritmos energéticos, robótica móvil. Entre muchos otros.

**Pepper y Nao.** En el marco de FiturtechY 2019, la empresa Abneta presentará una de sus robots estrella, de las marcas Pepper y Nao, que se encargará de asistir en el proceso de búsqueda de información, recibir al usuario, realizar el check-in o incluso inspirar clases de yoga.

**Destinos inteligentes.** Uno de los contenidos de la sección Fitur Know-How & Report es la presentación de una muestra del destino inteligente en el que se integran datos, inteligencia artificial, sostenibilidad y gobernanza.

# “REPORTAJES Y ENTREVISTAS EN MEDIOS ECONÓMICOS Y GENERALISTAS COMO RTVE, LA SEXTA, LA VANGUARDIA, EUROPA PRESS, EL PAÍS, 20 MINUTOS, ETC...”

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha celebrado en el Parador de Santiago de Compostela la última Jornada del Ciclo ITH Hotel Energy Meetings 2019.

Estas Jornadas están planteadas para ayudar a los establecimientos hoteleros, bien sean de costa, urbanos, de montaña, casas rurales, apartamentos, balnearios, campings, o restaurantes; a buscar medidas acordes a sus necesidades y con las que puedan maximizar el ahorro energético en sus instalaciones.

Coralía Pino ha expuesto cómo ITH proporciona gratuitamente y de forma muy sencilla, a través de la herramienta iSave Hotel, una información de gran valor para los actores implicados en la rehabilitación de estos establecimientos turísticos.

La plataforma iSave Hotel ha sido desarrollada como instrumento para la aplicación del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística,



## La aplicación de las emociones en el diseño de experiencias, Blockchain y el impacto social del turismo abren FiturtechY 2019

Turismo y Viajes

23/01/2019 - 11:42

Hoy se ha inaugurado FITUR, y con ella una nueva edición de FiturtechY. Situado en el Pabellón 10 A 03, este espacio ha dado pistoletazo de salida presentando #techYforum y sus cuatro foros simultáneos para los profesionales del sector.

Ramón Fatarella, secretario general del Instituto Tecnológico Hotelero, inauguraba el foro #techYnegocio, seguido del director general de NH Hotels, Hugo Rovira que nos ha mostrado los resultados de la aplicación de las emociones en un hotel. Julio Linares, presidente de la Comisión de Sociedad Digital de la CEOE ha dado una ponencia sobre la tan necesaria hoy en día transformación digital. Armaña del Junco García de Castro, directora comercial de BeCheckin nos enseñaba las nuevas herramientas digitales para poder mejorar las experiencias e incrementar el margen de beneficio de un hotel.

En este mismo foro se ha presentado los resultados de un estudio de investigación sobre el grado de implantación de tecnologías en hoteles en España: TechYhotel Project, realizado por el ITH, patrocinado por Altran, Cerium, Uptonor, Banco Sabadell.





“ENTREVISTAS, COLABORACIONES Y PARTICIPACIÓN EN ARTÍCULOS Y REPORTAJES EN MEDIOS ESPECIALIZADOS DEL SECTOR COMO **HOSTELTUR, SMART TRAVEL NEWS, TECNOHOTEL, NEXOTUR, PREFERENTE, AGENTTRAVEL, ALIMARKET, ETC.**”



europapress / epturismo / hoteles Publicado 17/07/2019 14:39:51  
**El ITH incorpora a Revenue Control Data a su área de nuevas tecnologías**



“MÁS DE **276 MILLONES DE PERSONAS DE AUDIENCIA**”

El ITH incorpora a Revenue Control Data a su área de nuevas tecnologías. - ITH



# Ciberseguridad: la falta de concienciación del usuario, principal debilidad

El sector turístico es el tercero más hackeado tras la Administración y la banca

9 JULIO 2019

El 95% de los problemas de ciberseguridad está provocado por imprudencias de las personas, según revela un estudio de IBM realizado en 2018

Puede llegar el día en que la ciberseguridad sea un criterio de elección de hotel, porque además el cliente es cada vez más tecnológico

Los expertos coinciden en que para estar bien protegido no es necesario que el hotelero desmuestre a gran inversión tecnológica



Los expertos reunidos en la mesa redonda sobre ciberseguridad celebrada en el ITH Innovation Summit coinciden: "El usuario no es consciente de la vulnerabilidad de sus dispositivos, por lo que es el eslabón más débil de la cadena de seguridad". Así lo afirmaba Melchor

## ENCUENTRO EXPANSIÓN - ECONOMO

# La transformación digital aterriza en el turismo y revoluciona el sector

Las nuevas tecnologías han transformado la experiencia de viajar. En este escenario de innovación digital, las empresas buscan alternativas que consigan la mejor experiencia para el cliente.

El mundo de la tecnología ha avanzado mucho en los últimos años. La transformación digital ha afectado a todos los sectores, incluido el turismo. Las empresas de este sector están buscando nuevas formas de mejorar la experiencia del cliente y optimizar sus procesos internos.



De izquierda a derecha: Hugo Oñave, Director de Comercio de Barceló Hotel Group; Álvaro Carrillo, Director General del Instituto Tecnológico Hotelero; Jaime Villaverde, Director General de Productos & Soluciones de Econoom; Javier Saldaña, Director de Sector TIC de Arming; Tomàs Benassar, CEO de Logitravel; Guillermo Pérez Páez, Director General de Panoram Hotel Management; Pablo Gago, Director Strategy, Innovación de Room Mate Group.

## INTEGRACIÓN

Las empresas demandan más colaboración entre compañías del sector y mayor implicación por parte de la administración pública.

Los expertos coinciden en que la transformación digital requiere una colaboración estrecha entre las empresas y la administración pública. Es necesario crear un ecosistema que permita compartir recursos y conocimientos para mejorar la experiencia del cliente.

El reto de la innovación está presente en todas las ciudades, pero la gran pregunta es si realmente las administraciones se están adaptando a estos cambios. Muchos municipios están teniendo dificultades para implementar soluciones tecnológicas debido a la falta de recursos y conocimientos.

El cliente es uno de los grandes protagonistas, pero también es clave la personalización de los procesos de servicio. Las empresas deben buscar formas de ofrecer experiencias únicas y personalizadas a cada cliente.

Los datos son clave para entender al usuario y mejorar su experiencia. Las empresas deben invertir en tecnologías que les permitan analizar y utilizar los datos de manera efectiva.

El usuario ha cambiado y ahora espera una experiencia más personalizada y fluida. Las empresas deben adaptar sus procesos y servicios para satisfacer estas nuevas expectativas.

El futuro del turismo está en la tecnología. Las empresas deben estar preparadas para adoptar nuevas tecnologías y procesos que les permitan competir en un mercado cada vez más digitalizado.

## Comunitat Valenciana



# La primera cadena hotelera para abejas abre sus colmenas

La Fundación Amigos de las Abejas pone en marcha esta iniciativa con el objetivo de poner la atención en un grave problema: la desaparición de unos insectos de los que dependen del 75 por ciento de los alimentos.

Factor: los agricultores no quieren colmenas cerca de sus campos para evitar la polinización cruzada, por lo que exigen que cada vez las abejas estén más lejos de los cultivos. Con el objetivo de poner el foco sobre esta grave problemática, la Fundación Amigos de las Abejas ha puesto en marcha una simpática medida, aunque

la miel, no habría turrón, una de nuestras tradiciones culturales y gastronómicas. Es solo un pequeño ejemplo de hasta qué punto la vida puede cambiar si perdemos a las abejas», comenta Ana Pico, su responsable de calidad. De ahí la concienciación que han tomado sobre este tema y que intentan contagiar a través de diversas iniciativas. El primero de estos hoteles, llamado Bee&Bee, se ha instalado en el Hotel Pous de la Neu, en el paraje natural Alt de la Carrasqueta-Xixona, muy cerca de donde tiene lugar la actividad de la turrería. Desde el Instituto Tecnológico Hotelero se suman a esta iniciativa por

no por ello desdibujable una cadena hotelera para abejas. Es decir, refugios seguros donde estén a salvo de productos tóxicos y puedan reproducirse en paz. El Instituto Tecnológico Hotelero y Turrones Pico colaboran en esta campaña que arranca en Jijona, cuna de la actividad turrera. «Sin la floración de los almendros y sin

donde la práctica extinción de las abejas ha hecho que desaparezca este dulce tradicional. Una tierra histórica que puede verse en turronjitos.com y que nos da alguna pista de lo que podemos hacer a hacer por este ser vivo. Otra de sus iniciativas para concienciar sobre la importancia de la preservación de las abejas, es acercar a la gente el mundo de la agricultura. En la edición 2019 de la Feria de Navidad de Jijona una cita que cada año recibe unos 80.000 visitantes del 8 al 10 de diciembre -va a traer al municipio el museo itinerante Fundación Amigos de las Abejas. Turrones Pico patrocinará esta exposición, que cuenta con la colaboración del Ayuntamiento Jijonense. La muestra ha visitado varias localidades españolas y explica cuál es el papel de las abejas que se dedican a la producción de miel y cómo ha ido cambiando el oficio del apicultor.



Imagen del primer refugio para abejas instalado en el Hotel Pous de la Neu, en el paraje natural Alt de la Carrasqueta-Xixona

Memoria anual 2019

**DIRECTO Madrid**

**Carlos Domínguez**

responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH

**REARÁ UNA PLATAFORMA CIVIA PROPIA**

**09:55:20**

**“MÁS DE 4,40 MILLONES DE VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS IMPACTOS GENERADOS EN TV, RADIO Y PRENSA ONLINE Y ESCRITA”.**

#### REDES SOCIALES



**4741** SEGUIDORES



**22'3K** SEGUIDORES



**7178** SEGUIDORES



**700** SUSCRIPTORES



[WWW.ITHOTELERO.COM](http://WWW.ITHOTELERO.COM)





# JUNTA DIRECTIVA<sup>7</sup>



**Juan Molas**  
Presidente

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. Fue presidente de la Confederación Catalana de Hostelería del 2002 al 2014 y presidente de CEHAT del 2007 al 2019.

En la actualidad, es presidente de la Mesa del Turismo y 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; 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, presidente de la plataforma tecnológica para el turismo Thinktur y ha sido presidente del ITH y de CEHAT. En el año 2013, se le concedió la Medalla de Oro al Mérito Turístico de Innovación.

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

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



**Jesús Gatell**  
Vicepresidente

Es vicepresidente del ITH y Miembro del Comité Organizador de Fitur. Asimismo, fue miembro de la Junta Rectora de Ifema, y ha desempeñado funciones como vicepresidente primero del Madrid Convention Bureau del Ayuntamiento de Madrid, presidente de la Comisión de Turismo, Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid y Presidente de Honor del Consejo de Turismo CEIM-CEOE, miembro del Consejo de Turismo de CEOE, vocal electo de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de la Comunidad Autónoma de Madrid, miembro de la Comisión Asesora Empresarial de Turismo de la Universidad Antonio de Nebrija de Madrid y destacado conferenciante sobre temas de interés para la industria turística

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



**Ramón Estalella**  
Secretario General

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

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



**Alvaro Carrillo de Albornoz**  
Director General

Ingeniero Aeronáutico, MBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la consultoría estratégica y otros 4 a la Tecnología y la Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo. En enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como director general.

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



**Valentín Ugalde**  
Tesorero

Tesorero del ITH, secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE), ex gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

Es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo/CEU.

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



**Domènec Biosca**  
Vocal

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



**Fernando Panizo**  
Vocal

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



**Javier García-Cuenca**  
Vocal

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



**Martí Sabrià**  
Vocal



**Emilio Gallego**  
Vocal



**Miguel Ángel Fernández Torán**  
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.

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

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





**Luis del Olmo**  
Vocal

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



**Bruno Hallé**  
Vocal

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



**José Javier Sánchez Lacuesta**  
Vocal

Doctor Ingeniero Industrial por la Universitat Politècnica de València. Se incorpora al IBV en 1988. Acumula una extensa experiencia en el desarrollo y gestión de proyectos de I+D+i nacionales e internacionales, tanto públicos como privados, así como en el desarrollo y gestión de planes estratégicos y acciones de dinamización empresarial. Sus líneas de investigación incluyen todo tipo de productos, tecnologías y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas. Es autor / coautor de más de un centenar de publicaciones y coinventor de 9 patentes. En la actualidad desempeña el cargo de Director Gerente del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).



# SOCIOS COLABORADORES



APARTO-SUITES  
**MURALTO**  
MADRID  
www.muralto.es

 appark.me

 ARTIEM  
FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

 HOSBEC  
ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE ESPAÑA, PORTUGAL Y COMUNIDAD FRANCESA

 Aehcos

 AEM  
Asociación Empresarial  
Hoteles de Madrid

ashotel 

 ASOLAN

 BOSCH  
Innovación para tu vida

 CAZUAL  
HOTELES  
Unique hotels to enjoy the city

 CEHAT  
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELEROS  
Y ALQUILERISTAS TURÍSTICOS

 Cenergist

 CERIU  
Tech • Net • Security • Data

Cleanity®  
Compromiso con la higiene industrial

 Ctrip

 DIAGNOS  
TIQA

 feec

GARCÍA ALAMÁN  
MEDIADORES DE SEGUROS

 gmV  
INNOVATING SOLUTIONS

 Gran Hotel del Coto  
★★★★

 ge-ho  
estrategia

 DM  
Gran Hotel  
DonManuel

 BHH  
Gremi d'Hotels  
de Barcelona

 IBEROSTAR  
GROUP

 HP  
hotelapartor

 INGLATERRA  
HOTEL  
★★★★  
En Sevilla desde 1857

B { } bou

 Hotelab  
CORPORATIVA HOTELERA

 WOTEL  
Platjador  
Paseo de la Ribera 35  
08870 SITGES  
★★★★

 Hotel  
Puerta de Toledo  
★★★★

Hotel no bilbao ...

 HOTELS  
ULTONIA  
GIBONA

 Hotelspeaker

 hp

 ILUNION Hotels

 IMF  
Business  
School

 innova management

 Inova  
ingenieros

INSERT  GROUP

 IBV  
INSTITUTO DE  
BIOMECANICA  
DE VALENCIA

 MAGMA  
HOSPITALITY CONSULTING

 pm&e

 MAPEI

 MARRIOTT  
MADRID AUDITORIUM

MELIÀ  
HOTELS  
INTERNATIONAL

 MEWS

 MAGNIFICENT  
HOTEL

 MORPH

 PARADORES  
Hotels & Restaurants 1928

 PARATY  
- T E C H -

Hotelatelier  
by prestidivane

 CHAPP  
SOLUTIONS

PORCELANOSA Grupo

 pressreader

 Quonext

 Sedical  
Tecnica para el ahorro de energía

 SERGLOHOT

 signify

 str

 FARGAMASSA PALACE  
SUITE HOTEL  
★★★★

 SV  
SUITES  
VIENA

 TravelClick  
HONEY | ACQUIRE | CONVERT | RETAIN

 wilo

 Zenit  
HOTELES

 Zennio







## EL EQUIPO

### DE **CEHAT E ITH**

**Ramón Estalella**, Secretario General de CEHAT e ITH

**Laura Bernal**, Departamento Comercial de CEHAT e ITH

**Carlos Cámara**, Departamento Comercial de CEHAT e ITH

**Ana María Camps**, Formación y Estudios de CEHAT

**Victoria Fito**, Administración de CEHAT

**Humildad Jiménez**, Secretaría de Dirección de CEHAT

**María Luisa Vallés**, Técnico y Organización de CEHAT

**Carmen Venegas**, Administración de CEHAT

### DE **ITH**

**Juan Molas**, Presidente de ITH

**Jesús Gatell**, Vicepresidente de ITH

**Valentín Ugalde**, Tesorero ITH

**Álvaro Carrillo de Albornoz**, Director General de ITH

**Carlos Domínguez**, Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH

**José Carlos Fabra**, Administración y Finanzas de ITH

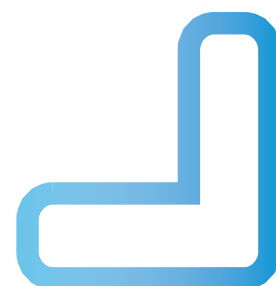
**Pedro Fernández**, Innovación de ITH

**Carla Méndez**, Comunicación y Marketing de ITH

**Paula Miralles**, Innovación de ITH

**Coralía Pino**, Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH

**Gonzalo Sartorius**, Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH







[www.ithoteler.com](http://www.ithoteler.com)  
C/ Orense, 32 28020 Madrid  
telf:+34 914 171 246  
[info@ithoteler.com](mailto:info@ithoteler.com)