

SOLUCIONES SENCILLAS
A CUESTIONES IMPORTANTES

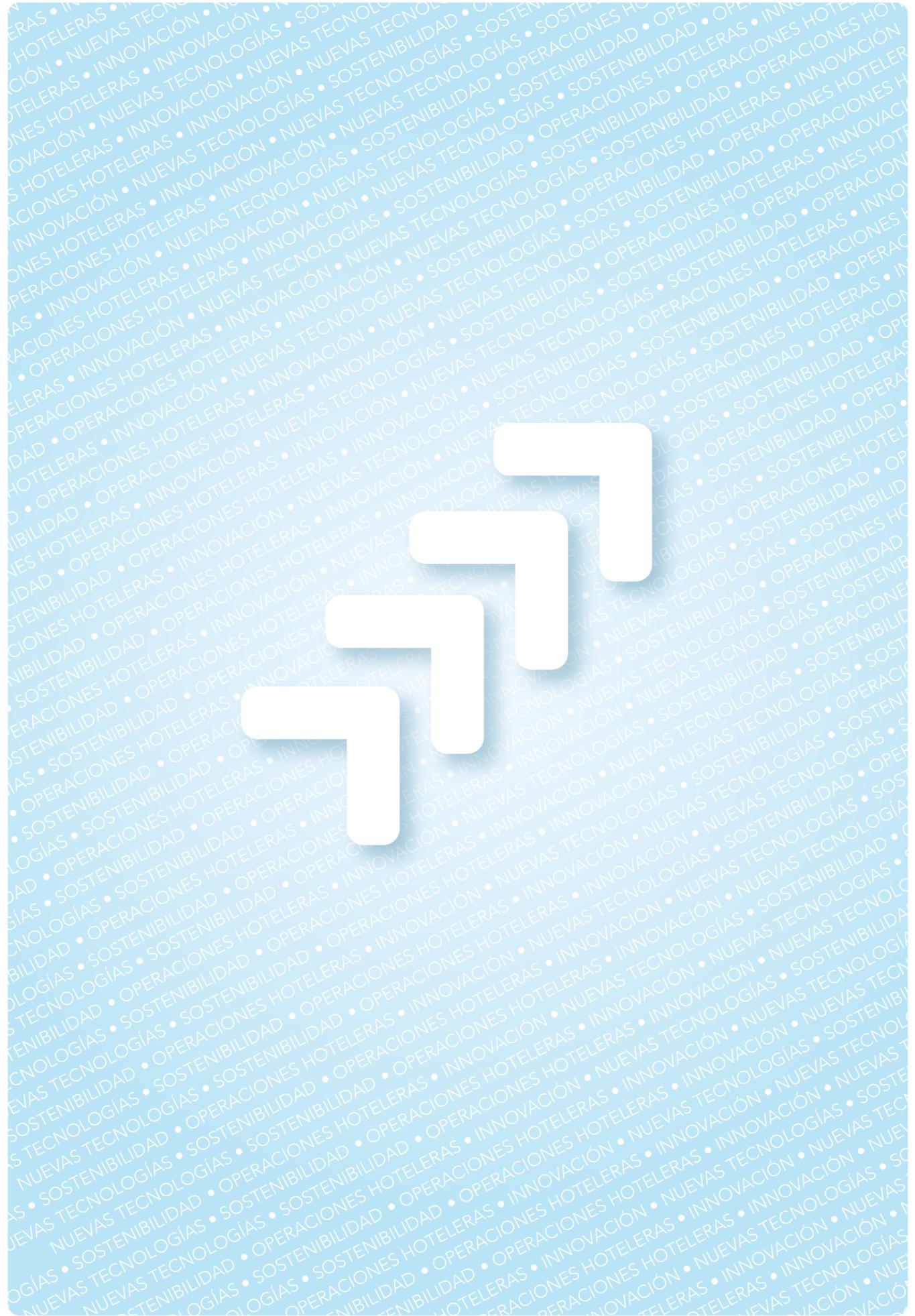


ITH⁺
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO



NUEVAS TECNOLOGÍAS
SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA
OPERACIONES HOTELERAS
INNOVACIÓN

MEMORIA ANUAL
2017



La presente memoria es el resumen de un año de interesante e intenso trabajo, que ha sido posible gracias a todos y cada uno de vosotros. En nombre de todo el equipo que compone ITH:

GRACIAS

A **nuestros socios hoteleros** por la confianza depositada en la labor de ITH, por estar dispuestos a continuar innovando y por hacer su experiencia extensiva al sector para beneficio de todos.

A **nuestros socios proveedores** por hacernos partícipes de sus proyectos más novedosos, por la ilusión puesta en cada proyecto y por aportar su grano de arena para que el turismo de nuestro país siga evolucionando.

A los **colaboradores** y las **empresas privadas** que han apoyado la actividad e iniciativas de ITH a lo largo de estos catorce años de historia ligada a la innovación en el sector turístico.

A las **entidades públicas y la administración** que soportan nuestra labor e impulsan la sostenibilidad, la innovación y el desarrollo del sector a través de nuestra asociación.

A los **medios de comunicación** que ejercen de altavoz y nos permiten llegar cada día un poco más lejos.

A los **miembros de la Junta Directiva** que ponen su experiencia y su conocimiento del sector al servicio del sector turístico, impulsando su crecimiento.

Al **equipo de profesionales que conforma ITH** y que trabajan cada día por un objetivo común a todos: mejorar la competitividad, la rentabilidad, la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

En definitiva, **gracias a todos** y cada uno de los profesionales que hacen posible la labor de ITH cada día desde hace trece años.

ÍNDICE

Turismo, un sector estratégico para España ⁸

Por Juan Molas, presidente de ITH

Cómo adaptarse a la tendencia de la hiper-segmentación ⁹

Por Ramón Estalella, secretario general de ITH

El Turismo como vehículo del conocimiento y el respeto ¹⁰

Por Jesús Gatell, vicepresidente de ITH

Oficina española de inteligencia turística ¹¹

Por Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH

Catorce años al frente de la innovación en el turismo ¹²

Áreas estratégicas de ITH ¹⁴

Noticias Institucionales ¹⁶

Nuevas tecnologías ²²

Gestión del conocimiento
Proyectos

Sostenibilidad ⁴⁴

Gestión del conocimiento
Proyectos

Operaciones ⁶²

Gestión del conocimiento
Proyectos

Innovación ⁸²

Gestión del conocimiento
Proyectos

ITH en los medios ¹⁰⁶

Quién es quién ¹¹¹

Junta Directiva
Nuestros socios
Equipo ITH

Equipo ITH ¹¹⁶

Matilde Asián

Secretaria de Estado de Turismo

" En el año 2017 el Foro Económico Mundial revalidó el liderazgo internacional del sector turístico español como el más competitivo del mundo, una posición que refleja el buen hacer de los profesionales del sector y la calidad de nuestra oferta, pero que supone también un reto importante para nuestro futuro.

La incorporación de la innovación y la tecnología se convierte en una necesidad determinante para nuestro desarrollo turístico, condicionada a nuestra capacidad de adelantarnos a las exigencias de la demanda, para la prestación de los servicios más innovadores y personalizados y la configuración de productos diferenciales que favorezcan la sostenibilidad de nuestro modelo turístico".





Turismo, un **sector estratégico** para España

Juan Molas
Presidente de ITH

España es, según el Foro Económico Mundial de Davos, el país con el sector turístico más competitivo del mundo. El puesto número 98 de 136 por competitividad en precios, deja patente que España no es fuerte por ser el destino turístico más barato.

No cabe duda alguna de que hablamos de un sector estratégico para nuestro país, las cifras así lo ponen de manifiesto: cerca de 82 millones de visitantes extranjeros, y un gasto turístico que alcanza los 87.000 millones de €, según cifras recabadas el pasado año 2017. Sin olvidar el 12% PIB y el 12% del empleo, provenientes del sector turístico.

Sin embargo, mantener el liderazgo mundial en este sector hiper competitivo, requiere asumir la responsabilidad de adelantarnos a los cambios que se están fraguando en el entorno social y económico global en el que vivimos.

Ciertamente, todos los actores que conformamos el sector turístico tenemos una responsabilidad que asumir como líderes. Así, modelos como la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT), conformada por ocho municipios turísticos pioneros que suman el 19,75% de las pernoctaciones de España, son un buen ejemplo del tipo de iniciativas que nos permitirán mantener la competitividad en el largo plazo, fomentando la colaboración entre subsectores.

En cuanto al sector hotelero, no cabe duda de que tenemos por delante una interesante, a la par que exigente, época de evolución y desarrollo, marcada por un rápido desarrollo tecnológico y la creciente exigencia de unos huéspedes cada día más experimentados.

Precisamente en este punto, el Instituto Tecnológico Hotelero se constituye en un socio clave de la mano del que avanzar, promoviendo las necesarias alianzas entre el sector hotelero y las empresas especializadas en tecnología, sostenibilidad, innovación y operaciones, así como favoreciendo la cooperación con las entidades públicas y destinos turísticos, que cierran el círculo de un sector turístico fuerte y con un gran potencial para mantener la posición de liderazgo que ostentamos en la actualidad.

Cómo adaptarse a la tendencia de la **hiper-segmentación**

Ramón Estalella
Secretario General de ITH



Nuestro comportamiento como consumidores en general, y como turistas en particular ha cambiado considerablemente a lo largo de los últimos años, al tiempo que nuestras necesidades y expectativas también se han modificado.

El desarrollo tecnológico y la progresiva digitalización de la sociedad vienen marcando el paso en esta etapa de cambio, así como de las empresas que conforman el sector turístico.

Actualmente, tendemos a recurrir al entorno digital para obtener información y efectuar reservas, lo que ha generado una considerable evolución en las herramientas y estrategias de distribución. Del mismo modo que han evolucionado la operativa interna de los alojamientos turísticos, y por supuesto, también la forma en la que se configura y se promociona la oferta turística.

No cabe duda de que la incorporación de la tecnología en el sector turístico, y hotelero en particular, representa una oportunidad para la mejora de la competitividad a nivel económico en relación a la creación de producto, así como a la capacidad de alcance y adaptación de la oferta frente a nuevos nichos de mercado. Esto incrementa la capacidad de reconocer y delimitar nuevos nichos de mercado, gracias a la integración de herramientas de gestión de datos (big y smart data). Esta evolución ha permitido llegar a la hiper-segmentación y la personalización de la experiencia a nivel individual.

No obstante, y considerando que ciertamente la tendencia nos lleva hacia la personalización y la atención individualizada, se hace esencial encontrar una fórmula que resulte eficiente y de implantación realista para el hotelero, que busca ofrecer un servicio excelente, dirigiéndose a clientes muy diversos, que a su vez, presentan unos requerimientos particulares en cada una de sus estancias.

La respuesta, nuevamente, la ofrece la tecnología, tal como ITH viene demostrando a lo largo de los últimos años, de forma particular en cada edición de FiturtechY. Existen herramientas que permiten al hotel efectuar esa transformación, adaptando la experiencia a las necesidades de cada cliente, y en cada ocasión. Cuestiones como la iluminación, el control de los sonidos, los aromas, los contenidos audiovisuales disponibles, o incluso un servicio de asistente virtual que "acompañe" a los clientes más tecnológicos, ofreciéndoles información sobre los servicios adicionales que puede contratar según sus preferencias, son buenos ejemplos de cómo puede el sector adaptarse a esta tendencia de la hiper-segmentación sin perder oportunidades, y sin necesidad de transformar por completo las instalaciones para enfocarse a un nicho único de mercado.



El Turismo como **vehículo del conocimiento y el respeto**

Jesús Gatell Pámies
Vicepresidente ITH

2017 ha sido un año muy atractivo, turísticamente hablando. Cuando las cosas van bien, obligan a estar más alerta y atento. Es más difícil gestionar el éxito.

Vemos con gran satisfacción cómo la actividad turística lidera la economía y la Marca España; es impensable el Estado de Bienestar en que vivimos sin el caudal vigoroso y sostenido de los ingresos del Turismo.

Cabe pensar que deberíamos estar, razonablemente satisfechos por nuestra privilegiada posición; no es así cuando grupos sociales y determinados políticos cuestionan la benéfica influencia cultural, social y económica del Turismo. Surgen críticas, gritos y mucho ruido en contra de los visitantes.

Una vez más D. Antonio Machado acude en mi ayuda cuando afirmaba: "Todo lo que se ignora, se desprecia". El Turismo es algo desconocido, ignorado, con sentencias como: "Se trata de un grupo de camareros/as con puestos de trabajo y salarios precarios".

Con la llegada de las VUT'S y las potentes plataformas, se ha permitido un crecimiento exponencial desordenado, alegal e ilegal, poniendo en peligro la viabilidad y sostenibilidad de los alojamientos tan legales como estratégicamente necesarios, a los que se les hace culpables del exceso de carga turística y de tantos males. ¿Cabe mayor ignorancia torticera?

Desde ITH se realiza una doble labor: Hacer más competitivos nuestros negocios y conseguir que la formación y el estudio alcancen cada día a más profesionales y a más empresas.

No debería haber ningún centro educativo, de cualquier nivel, en el que no se dedicara un poco de tiempo para hacer llegar a los alumnos un mensaje: El Turismo es para España el petróleo del que carece. **El Turismo es el mejor vehículo para el conocimiento y respeto entre los pueblos, es Paz, Prestigio y Prosperidad. Sería alcanzar el respeto a través del conocimiento.**

Gran número de hombres y mujeres que tanto han aportado al Turismo, como empresarios, directores, recepcionistas, gobernantas, cocineros, jefes de sala, camareros/as, podrían aportar sus experiencias, que calarían en la mente de estos jóvenes. No tendría coste, ya que en todos los puntos de España hay personas dispuestas a hacerlo. ¿Para cuándo un acuerdo entre Ministerio de Educación/CEHAT/ITH?

Un año más, ITH ha confirmado que es la respuesta a muchas de nuestras cuestiones.

Oficina Española de **inteligencia turística**

Álvaro Carrillo de Albornoz
Director General de ITH



La información juega un papel esencial para el sector turístico en el momento actual, en que nos dirigimos a un cliente más exigente e informado, para el que la personalización de la experiencia resulta esencial. Asimismo, los nuevos canales de comercialización y distribución, los nuevos modelos de negocio, e incluso la competencia basada en el precio son algunos puntos clave, que están afectando de manera drástica al sector.

La capacidad de recabar y agrupar datos provenientes de múltiples fuentes públicas y privadas de manera sistemática, harían posible la definición de un sistema de inteligencia turística competitiva, que facilite la toma de decisiones estratégicas para los agentes públicos y privados implicados en la gestión turística en España.

Desde las grandes multinacionales, tras las que se concentran ingentes inversiones para el desarrollo de la inteligencia artificial y sus múltiples aplicaciones al sector turístico, hasta el caso de pequeñas empresas especializadas, que aportan un valor añadido al sector, aplicando técnicas de Big Data e IA. En la actualidad se están dando pasos, tanto desde el sector público como el privado, mediante la puesta en marcha de proyectos puntuales de Inteligencia Turística.

En el ámbito nacional, tenemos buenos ejemplos de ello, liderados por entidades como SEGITTUR, con la puesta en marcha del Sistema de Inteligencia Turística para la gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs); el caso de Red.es, desde la que se ha avanzado en el desarrollo de las iniciativas de ciudades inteligentes; o la propia labor emprendida por ITH, como miembros de Intercluster de Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEIs), y entidad desde la que se gestiona la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur.

Del mismo modo, se está avanzando en el ámbito de la normalización con la inclusión de dos nuevas normas UNE, desarrolladas por AENOR; Así como la definición de manuales y sistemas operativos de gestión, como es el caso del Manual operativo de destino turístico inteligente de Invattur y el Sistema Mesías de Inteligencia de Marca España.

En definitiva, estamos ante la posibilidad de "ordenar" y aprovechar las inversiones y desarrollos que están en marcha o se van a realizar a nivel nacional en Inteligencia Turística. Es el momento de plantearse la creación de una entidad de colaboración público – privada, que gestionase el conocimiento y desarrollo de las iniciativas y proyectos de Inteligencia Turística, que nos llevaría a ser más eficientes en la curva de aprendizaje, al tiempo que favoreceríamos la consolidación del liderazgo turístico que España ostenta en estos momentos.

2004 - 2018

Catorce años al frente de la innovación en el turismo

La misión del Instituto Tecnológico Hotelero es mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística, a través de la innovación y la tecnología.

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

¿Qué hace ITH?



Áreas Estratégicas



En 2017



Eventos



Proyectos



ITH en cifras



Proyectos Internacionales Liderazgo

• TOURISMLink:

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

• Estándar Europeo de Gestión de la Innovación:

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

• Thinktur:

El ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel europeo en el lanzamiento de la Plataforma Digital de Turismo puesta en marcha por la Comisión Europea.

• Ferias Internacionales:

ITH está presente en Ferias Internacionales como la ITB de Berlín o la World Travel Market de Londres.

• FiturtechY:

ITH organiza desde hace 11 años, en colaboración con FITUR, el foro de referencia en materia de innovación y tecnología aplicada al turismo.

• Grupos de trabajo:

ITH coordina los grupos de trabajo de Alojamiento y Sostenibilidad.

• Socios y colaboradores:

ITH cuenta con socios y colaboradores entre los principales actores tecnológicos a nivel mundial, como Amadeus, Schneider Electric, Altran, Bosch, HP, Philips, ReviewPro y Repsol, entre otros.

ITH en la red





NUEVAS TECNOLOGÍAS

17 proyectos, concluidos o en ejecución sobre geolocalización, conectividad, 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.



SOSTENIBILIDAD

24 proyectos, realizados o en marcha sobre gestión y monitorización energética, climatización e iluminación interior y exterior eficientes, aislamientos térmicos en fachadas, sistemas de bombeo eficiente, acristalamiento inteligente, bombas de calor, uso de fuentes de energía renovables como solar térmica y geotérmica, etc.



OPERACIONES

20 proyectos, concluidos o en desarrollo sobre 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.



INNOVACIÓN

25 proyectos, ejecutados o en desarrollo sobre digitalización del sector, desarrollo de nuevas soluciones y productos turísticos, implantación de las TIC en las empresas del sector, inteligencia emocional, gestión de la innovación en empresas hoteleras y destinos turísticos, inteligencia turística, emprendimiento, etc.

ITH: Trece años impulsando la innovación en el sector turístico

La Asamblea Anual de ITH congregó a asociados, profesionales y representantes del sector público en el Hotel Gran Meliá Palacio de los Duques, en un acto que abordó temáticas tan relevantes para el sector como la sostenibilidad, el futuro del viajero, la segmentación, la especialización, y la distribución en el turismo.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) conmemora trece años de historia ligada a la innovación en el sector turístico, acompañados de sus asociados, profesionales y representantes del sector público, en el marco de su **Asamblea Anual**, que tuvo lugar el día 15 de junio del 2017 en el **Hotel Gran Meliá Palacio de los Duques de Madrid**.

El evento fue inaugurado por **Tatiana Martínez**, *subdirectora general de Desarrollo y Sostenibilidad – Secretaria de Estado de Turismo – MINETAD*, **Juan Molas**, *presidente de ITH y CEHAT*, **Ramón Estalella**, *secretario general de ITH y CEHAT*, y **Jesús Gatell**, *vicepresidente de ITH*, quienes dieron la bienvenida a los asistentes y aportaron su visión sobre la situación actual del sector dando inicio al programa de intervenciones previsto.

A continuación, el director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, presentó el “*Modelo ITH de Sostenibilidad Turística: Autoevaluación y Ayudas*”, un proyecto desarrollado con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, que busca mejorar la competitividad económica del sector, además de cumplir con el propósito de lograr un sector hotelero más



sostenible y alineado con las preocupaciones del turista actual.

En el siguiente bloque de contenidos se dio voz a algunos de los socios de ITH, comenzando por la ponencia de Altran a cargo de **Maria Carreño**, *Head of Services Business Unit en Altran*, y **Julia de Pedro**, *Head of Digital Strategy and Marketing en Altran Digital*. Ambas presentaron el estudio “**El viajero 2030**”, un informe estratégico que permite entender cómo viajará el consumidor en el 2030 y

cuáles son los principales pilares que desarrollarán nuevas fuentes de valor tanto macroeconómicos, tecnológicos como de homogeneización del comportamiento del consumidor en las distintas industrias, lo que en Altran han denominado consumo “Cross-Industry”.

En este mismo bloque de contenido, **Sergio Zertuche**, *Chief Sales & Marketing Officer en Palladium Hotel Group* ofreció una interesante charla sobre la estrategia de “**Posicionamiento de marca y Di-**

ferenciación” del grupo hotelero, que ha sido capaz de crear contenidos y experiencias relevantes, adaptadas a las necesidades de los distintos segmentos de mercado apoyándose en una acertada estrategia de comunicación.

Por último, **Fernando Cuesta**, Director General de Amadeus España y Portugal, repasó algunos de **los hitos de Amadeus a lo largo de sus 30 años de historia**, caracterizados, según Cuesta, por “la cercanía con el cliente, la inversión en futuro, la apuesta por el talento y la diferenciación”. Desveló, además, las prioridades del acuerdo de colaboración recientemente firmado con ITH, centradas en acercar a los hoteleros tecnologías abiertas y flexibles y un sistema de distribución hotelera multicanal disponible en agencias de todo el mundo.

En el marco de la Asamblea Anual de ITH se realizó también la entrega de los certificados de confort acústico de Audiotec a **Arantxa Iglesias**, directora del Hotel Castilla Termal Monasterio de Valbuena, y a **José Guillermo Díaz Montañés**, CEO de Artiem Fresh People Hotels, que fueron entregados por **Manuel Butler**, *director general de Turespaña* y **Carlos Chaguaceda**, *director de Turismo de la Comunidad de Madrid*.

La Asamblea Anual de ITH finalizó con las intervenciones de **Manuel Butler**, *director general de Turespaña* y **Carlos Chaguaceda**, *director de Turismo de la Comunidad de Madrid*, acompañados del presidente de ITH y CEHAT, **Juan Molas**, que aportaron sus propias conclusiones sobre la situación actual del turismo y cómo la innovación debe intervenir en el camino de la evolución y el desarrollo del sector.



Juan Molas, reelegido como presidente de ITH

La candidatura de Juan Molas contó con el apoyo unánime de la mesa electoral.

Juan Molas Marcellés fue reelegido por unanimidad como presidente de ITH, en el que es ya su tercer mandato consecutivo.

La trayectoria profesional de Juan Molas, actualmente presidente también de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Vicepresidente del Clúster Español de Turismo de Salud (SPAINCARES), miembro del Comité Ejecutivo del Consejo de Turismo de la CEOE, vicepresidente de la Mesa de Turismo y vocal de la Junta Directiva de FITUR, entre otros, ha estado siempre estrechamente ligada al sector hotelero y turístico.

La mesa electoral, conformada por Jesús Gatell, Vicepresidente de ITH; Guillermo Díaz-Montañés; y Ramón Estalella, Secretario General de ITH; ha corroborado el respaldo unánime a la candidatura de Juan Molas, en la convocatoria de la Junta Electoral, celebrada el 19 de octubre en la sede del Instituto Tecnológico Hotelero en Madrid.

Juan Molas, agradecido por la confianza prestada a lo largo de sus dos últimos mandatos como presidente de ITH, afronta con determinación los próximos cuatro años de legislatura.



"Sin duda, el sector hotelero ha evolucionado notablemente con la incorporación de nuevas tecnologías a lo largo de la última década. No obstante, aún tenemos por delante importantes retos que asumir. La competitividad de un sector absolutamente global, como el nuestro, sólo es sostenible si somos capaces de adaptarnos al continuo desarrollo de la tecnología, y el creciente nivel de exigencia que las nuevas generaciones de turistas nos requieren." – Señalaba, Juan Molas, tras su reelección. – *"Vivimos un periodo muy interesante para el sector hotelero, en el que la labor de entidades como CEHAT e ITH resultan esenciales."*

Juan Molas quiso, también, aprovechar la ocasión para agradecer la labor realizada cada día desde hace ya trece años por el equipo que conforma el Instituto Tecnológico Hotelero, con Álvaro Carrillo de Albornoz, como director general, al frente.

Conforman la Junta Ejecutiva de ITH: Juan Molas, Presidente; José Guillermo Díaz-Montañés, Presidente de Honor y Vocal; Ramón Estalella, Secretario General; Jesús Gatell, Vicepresidente; Alvaro Carrillo de Albornoz, Director General; Valentín Ugalde, Tesorero; Domènec Biosca, Vocal; Fernando Panizo, Vocal; Emilio Gallego, Vocal; Javier García-Cuenca, Vocal; Martí Sabrià, Vocal; Aurelio Vázquez, Vocal; y Miguel Ángel Fernández Torán, Vocal.

FiturtechY el foro esencial sobre innovación turística en FITUR

Organizado por ITH, FiturtechY se consolida como el espacio esencial en el que se dan a conocer las tendencias, innovaciones y soluciones tecnológicas que marcarán el paso del sector turístico en los próximos años.



Fiturtech y FiturGreen han evolucionado a lo largo de los últimos 11 y 7 años, respectivamente, siempre de la mano de FITUR y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), hasta consolidarse ante los profesionales del sector turístico como el espacio de referencia en el que convergen las tendencias, innovaciones y soluciones tecnológicas que resultarán determinantes para el sector en los próximos años.

La edición 2017, en concreto, brindó a los asistentes un planteamiento innovador en un momento de cambio global y social, incorporando un total de cuatro foros paralelos, entre los que se abordaron temáticas relacionadas con la **gestión del negocio**, la **sostenibilidad**, los **destinos turísticos** y las **tendencias** de futuro. El vínculo más importante que une dichos contenidos es el concepto de tecnología, su impacto en la sociedad, el medio y el mundo de los negocios en el sector turístico, motivo por el que su celebración

se ciñó a los días de profesionales de la Feria.

El principal valor de este proyecto no sólo radica en dinamizar el conocimiento de proyectos de innovación presentes, sino también en ofrecer nuevos planteamientos sobre lo que está por venir y de qué manera tenemos que considerar esas nuevas tendencias como parte del cambio. Asimismo, la oportunidad de experimentar en un espacio expositivo único, denominado #techYhotel, con las últimas herramientas e innovaciones tecnológicas, fue una de las novedades implementadas en la primera edición de FiturtechY.

Con más de 27.000 visitantes y más de 4.800 asistentes a los cuatro foros, el interés generado en torno a las temáticas e innovaciones presentadas en FiturtechY, queda patente en las cifras obtenidas gracias a la tecnología beacon, implantada en el espacio por Gennion Solutions.



GUEST 2017: Innovación para el sector turístico

53 ponentes compartieron sus conocimientos y expertise en el marco de GUEST Summit, al que asistieron 400 asistentes.

La experiencia y la diferenciación, volvieron a destacar como el punto clave en el diseño y comercialización de productos y servicios turísticos en GUEST, el evento profesional para el sector hotelero y turístico que se celebró en Madrid en noviembre de 2017.

Cerca de 2.000 profesionales visitaron el área expositiva, el Innovation Hall y las zonas de networking, y participaron en las sesiones de GUEST Summit y los talleres campfires sobre experiencia de cliente y excelencia.

La zona expositiva fue escenario de casi 4.000 interacciones comerciales durante los dos días del evento, en el que participaron más de 60 empresas y startups presentando herramientas, tecnologías, sistemas e ideas innovadoras para el sector hotelero y turístico.

Este evento, organizado por Easyfairs y promovido por CEHAT e ITH, mostró las últimas novedades en tecnología aplicada al sector, las mejores soluciones de outsourcing & facility management y servicios orientados a mejorar la experiencia del cliente, generar mayores ingresos y abaratar costes.

Personalización y nuevos modelos de negocio en el Guest Summit

Los millennials y la personalización del viaje fueron algunos de los conceptos más repetidos en el GUEST Summit, sección en la que participaron más de 50 ponentes, expertos y profesionales del sector.

Representantes hoteleros de Paradores, Room Mate Hotels, Sercotel, Relais Chateaux, Iberostar Las Letras, Accor Hotels, Casual Hotels, Bluebay Hotels, Artiem Hotels, y de establecimientos como el Hotel Auditorium by Marriott, Hotel Iberostar Las Letras, The Hat y Sha Wellness Clinic, compartieron su saber hacer en el diseño de experiencias turísticas que giran en torno a las principales motivaciones de los viajeros para elegir un alojamiento.

Por su parte, OTAs, metabuscadores y empresas tecnológicas clave para la cadena de valor turística como Lastminute, Expedia, Destinia, MiNube, Amadeus, Quonext, Adara, Trivago, Mirai o Logitravel analizaron, junto con Google, Facebook y Twitter, el potencial de la tecnología, la correcta gestión de los canales de venta y las plataformas sociales para personalizar la experiencia turística, conocer mejor al cliente y ofrecer productos y servicios más relevantes para cada viajero.

Representantes de HOTREC, Alterhome.es, Adigital, CEHAT, AEHM y Turismo de Benidorm, abordaron los desafíos que plantea la nueva economía y modelos de negocios surgidos al calor de la digitalización del turismo, concluyendo en la necesidad de que el turismo se convierta en "política de Estado", vertebrada desde la perspectiva legal, fiscal, de negocio, de convivencia y de sostenibilidad; tal como apuntaba Juan Molas, presidente de CEHAT e ITH.





La tecnología es el medio para mejorar la experiencia del cliente



María Carreño
Directora Sector Turismo en Altran

El sector hotelero afronta una **profunda transformación**, por lo que es prioritario analizar el horizonte con detalle, para aprovechar al máximo las oportunidades del futuro.

El mercado de la hostelería siempre se ha caracterizado por su **firme orientación a las personas** y su enfoque centrado en el cliente.

Los viajeros están demandando cada vez más una **personalización de sus viajes** y esto es lo que más valoran a la hora de escoger su alojamiento. Convertir las **actividades cotidianas** de un viajero en **experiencias de gran valor**, es un gran reto. ¿Cómo? La respuesta está en las oportunidades que nos ofrece la tecnología.

En vista de los poderosos efectos disruptivos generados por los nuevos actores y su incremento de cuota de mercado, los hoteles han de observar los avances que se produzcan **tanto dentro como fuera de su sector**. Deberán aprovechar al máximo las **oportunida-**

des en materias tecnológicas como el Big Data & Analytics, IoT o las redes sociales, para mejorar así la experiencia del cliente. Ahora **es el momento** de identificar las **estrategias de innovación y adaptación**, y satisfacer así las cambiantes expectativas de los clientes.

El móvil como centro de toda la estrategia: El smartphone ya es la principal vía de acceso a Internet y, en el ámbito turístico, un 45% lo emplea para todo lo relacionado con sus vacaciones. En este sentido, las aplicaciones móviles y la gestión de incidencias a través del mismo medio, van a seguir siendo dos de las grandes tendencias para la transformación digital del Turismo.

“*La tecnología no es el fin, si no el medio que nos va a permitir hacer cosas que aún no imaginamos.*”

Chatbots para mejorar la experiencia del cliente. La aplicación y el desarrollo de los sistemas de Inteligencia Artificial para la gestión de la comunicación con el cliente se consolidarán en 2018, como una de las principales tendencias en el ámbito de turismo y nuevas tecnologías.

Los hoteles que cuenten con interfaces digitales que aporten inmediatez al usuario podrán acceder antes a la cadena de valor del cliente. Los dispositivos móviles se convertirán en el principal medio de reserva; permitirán recoger al cliente en el aeropuerto, llevar su equipaje o elegir cómo quieren la habitación, y actuarán como llave electrónica de acceso y como sistema de conexión a la red. **Se convertirán, por tanto, en un enlace fundamental entre el hotel y el cliente.**

Mediante tecnología e inteligencia artificial, podemos tomar decisiones en tiempo real. **El machine learning**, es la clave para maximizar la experiencia del cliente y gestionar los datos de manera que beneficie a todos.

Aglutinar todos los desarrollos y ofrecerlos de manera rutinaria, es **la gran apuesta** que tenemos por delante. Existen en el mercado soluciones muy buenas pero muy concretas, el gran valor está en **dar una respuesta guiada e integrada en la estrategia global**. De nada nos valen desarrollos aislados, el viajero busca un enfoque holístico; **una experiencia global**. El gestor de experiencias debe integrar las operaciones y poder **modelar cada viaje para hacer sentir al huésped especial**.

Lo que sí tenemos claro, es que **la tecnología no es el fin**, si no el **medio** que nos va a permitir hacer **cosas que aún no imaginamos**.



Desde esta área se trabaja en el desarrollo de proyectos y estudios relacionados con geolocalización, conectividad, 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, usos de las redes sociales para la gestión hotelera, etc.

■ Gestión del conocimiento



PÁG. 26

La nueva revolución industrial en techYfuturo.



PÁG. 27

La digitalización hotelera en el Congreso Nacional de Hotelería de Colombia.



PÁG. 28

HackHotel I Congreso Nacional de Ciberseguridad Hotelera.



PÁG. 30

Conectando Europa a través de la Innovación.



PÁG. 31

Transformación digital y tendencias en el consumo, Sector Turismo.



PÁG. 32

Smart Talk, el hotel como beta tester.



PÁG. 33

DemoDay proyectos TIC en el sector turístico.



PÁG. 34

Big Data, un mundo de posibilidades para potenciar el turismo.



PÁG. 36

Foro Intertic.

La pyme no quiere tecnología, demanda soluciones a medida



PÁG. 38

Futurismo Canarias 2017.



PÁG. 39

Greencities, Foro TIC & Sostenibilidad.

■ Proyectos



PÁG. 40

Amadeus España e ITH suman fuerzas para impulsar la innovación en hoteles.



PÁG. 41

La tecnología para el hotel del futuro en techYhotel.



PÁG. 42

Estado de la transformación digital en pymes y autónomos.

La nueva revolución industrial en #TechYfuturo

El foro #techYfuturo es una de las novedades que trajo FiturtechY en esta nueva edición, en el que se trataron temáticas y planteamientos relacionados con la nueva revolución industrial, cómo afecta ésta a la sociedad y consecuentemente cómo podrá afectar al sector turístico.

En el marco de FiturtechY, el foro sobre innovación y turismo organizado por ITH en el marco de FITUR, nace el foro #techYfuturo con el objetivo de situar a este espacio como referente de innovación en el ámbito de la nueva revolución industrial, cómo ésta época de cambio afectará a la sociedad y consecuentemente cómo podrá afectar al sector turístico.

A lo largo de las tres jornadas que FITUR dedica al público profesional, el foro #techYfuturo ofreció a los asistentes planteamientos disruptivos sobre futuro y cambio social, centrando la atención en temáticas clave como la **economía de recursos** y las claves del **cambio tecnológico** en la sociedad del futuro, el papel del **blockchain** y el lugar de las **grandes corporaciones**, así como su relación con los **nuevos agentes del cambio** de cara al futuro en el mercado turístico.

La primera jornada puso el foco en las temáticas relacionadas con el futuro y la sociedad, atendiendo a las **claves del cambio tecnológico y la economía de recursos**, y contando para ello con la participación de Arturo Cuenllas, fundador de Conscious Hospitality y Sue Everatt, representante del Proyecto Venus de Jacques Fresco en Europa.



Durante la segunda jornada se trataron aspectos relacionados con el futuro y el mercado, comenzando por una ponencia acerca del Blockchain, ofrecida por José Juan Mora Pérez, CTO y fundador de Kolokium. La sesión continuó de la mano de Javier Creus, fundador de Ideas for Change y autor de Pentagrowth, quien habló sobre las **Palancas del Crecimiento Exponencial en la Empresa**.

Por último, durante la sesión del viernes, se expusieron temáticas relacionadas con el futuro y el negocio, dividiendo la jornada en dos grandes bloques. Por una parte, "La gran corporación en entorno presente y futuro" en la que intervinieron ponentes ex-

pertos de Amadeus y Logitravel, y cerrando con una mesa redonda, compuesta por Expedia, Barceló Viajes y Petit Palace Hoteles, en la que se debatieron los retos presentes y futuros de la distribución.

El segundo bloque temático, dedicado a **"La gran corporación y su relación con los nuevos agentes de cambio"** contó con la participación de Amadeus y Cabify. El foro concluyó con una mesa redonda, en la que se debatió sobre el ecosistema de la colaboración entre Start-ups y grandes corporaciones, conformada por Beonprice, Situm y Cabify.

La digitalización hotelera en el Congreso Nacional de Hotelería de Colombia

El Congreso Nacional de Hotelería de Colombia, organizado por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), reunió alrededor de 1.400 profesionales en Valle del Pacífico entre los días 21 y 22 de septiembre de 2017. Un gran número de empresarios líderes del sector hotelero y turístico, altos funcionarios del Gobierno e invitados especiales de ámbito internacional estuvieron presentes en el evento más importante para el sector en Colombia.

Alrededor de 1.400 profesionales del sector turístico y hotelero se dieron cita en la edición 2017 del Congreso Nacional de Hotelería de Colombia, evento organizado por COTELCO, que tuvo lugar en el mes de septiembre.

La agenda estuvo enmarcada en la evolución tecnológica y sus beneficios para el sector, tal como indicaba el lema "El mundo digital: un reto para la hotelería colombiana", y contó con la presencia de conferenciantes de la talla del Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), David Luna, así como miembros de IMF Business School como Rafael Mesa, y un amplio grupo de profesionales de ámbito internacional como Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Carlos Sanjuan, CEO de Casual Hoteles; Eduardo Bosch, managing director América en NH Hotel Group; Raúl Marfull, managing director en RMC Consultores; y Tirso Maldonado, especialista en desarrollo de negocio online; quienes trataron temas como la captación y fidelización de clientes, marketing e innovación digital para hoteles, estrategias de canales de distri-



bución, gestión inteligente y eficiente de los hoteles y el 'Revenue Management'.

En referencia al lema del Congreso, y en palabras del director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz; "El increíble impulso de la tecnología en los últimos años y la rapidez con la que muta el panorama turístico, puede provocar algo de vértigo. Por ello, la labor de entidades como ITH son esenciales para ayudar a mejorar la competitividad de hoteles y empresas turísticas. Conocer a fondo aquellas innovaciones que marcarán el paso en los próximos años, proponer ajustes que pueden resultar necesarios, y en definitiva, fomentar la cultura de la innovación en el sector y favorecer una mejor adaptación de los productos y servicios que ofrecemos a la diversidad de perfiles de turistas a

la que nos dirigimos".

De forma paralela a la agenda de ponencias, se desarrolló Expo-Cotelco, la Feria Comercial más grande para el sector de la hospitalidad en Colombia (clave para el impulso del mercado) que contó por primera vez con un país como invitado especial, Portugal.

Asimismo, el Congreso Nacional de Hotelería fue marco para la entrega de los reconocimientos Cotelco. La Asociación anualmente resalta a personajes que han contribuido al desarrollo de la industria hotelera y turística en Colombia. Las categorías son: "Gran Estrella COTELCO – Sector Público", "Gran Estrella COTELCO – Sector Privado", "Homenaje a toda una vida" y "Medalla al Mérito".

HackHotel: I Congreso Nacional de Ciberseguridad Hotelera

El I Congreso Nacional de Ciberseguridad Hotelera-HackHotel 2017, organizado por Ashotel, en estrecha colaboración con el Gobierno de Canarias, a través de la Agencia Canaria de Innovación, Investigación y Sociedad de la Información (Aciisi) reunió en Tenerife durante dos jornadas a más de 300 profesionales de los sectores turístico y tecnológico.

La segunda jornada del Congreso comenzó con una mesa redonda en la que se analizó la gestión eficiente de las infraestructuras virtuales de los hoteles, como el gran reto desde la óptica de la ciberseguridad.

HackHotel, el I Congreso de Ciberseguridad Hotelera, citó en Tenerife a más de 300 profesionales del ámbito de la tecnología y el turismo, que se desplazaron a Tenerife durante las dos jornadas en las que se desarrolló el evento, organizado por Ashotel, en colaboración con el Gobierno de Canarias, a través de la Agencia Canaria de Innovación Investigación y Sociedad de la Información.

La segunda jornada de HackHotel 2017 comenzó con una mesa coloquio, titulada 'Infraestructuras seguras', que puso de manifiesto la importancia y el valor de la seguridad y de la gestión eficiente de las infraestructuras digitales en el ámbito del sector hotelero. Participaron Luis Ocaña, gerente de Cuentas de Extreme Networks; Javier Pérez, arquitecto de Soluciones y Preventa de HPE Aruba; y Xavier

González, cofundador y jefe de la Oficina Tecnológica (CTO) de OpenCloud Factory, y fue moderada por Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Luis Ocaña recalcó que la "infraestructura digital es importante porque lo comunica todo. Saber lo que está pasando también es importante para generar oportu-



La necesidad de invertir en seguridad con el uso de herramientas y soluciones tecnológicas que garanticen la seguridad y que al mismo tiempo permitan obtener indicadores de comportamiento de los clientes para mejorar el servicio y la atención.

nidades de negocio". Desde su punto de vista, conocer lo que pasa en la infraestructura, colaborar entre los distintos sistemas para contener las amenazas, hacer un inventario de los dispositivos que se conectan, tener una configuración personalizada, saber qué está haciendo el cliente para dar una mejor experiencia y disponer de sistemas versátiles son aspectos fundamentales.

Javier Pérez se refirió al gran desafío que supone la conectividad en los establecimientos hoteleros en los que confluyen los huéspedes, los servicios corporativos del propio hotel y también los servicios operativos. En este punto, destacó "la necesidad de invertir en seguridad con el uso de herramientas y soluciones tecnológicas que garanticen la seguridad y que al mismo tiempo permitan obtener indicadores de comportamiento de los clientes para mejorar el servicio y la atención".

Por su parte, Xavier González recalcó el reto que supone para el sector hotelero este escenario. "Hay que tener mucho orden y control y tener las redes muy organizadas". En su opinión, facilitar la conectividad, realizar un control exhaustivo de las conexiones, analizar los datos disponibles y garantizar la seguridad son aspectos a tener muy en cuenta en la gestión de las infraestructuras.

Todos los intervinientes coincidieron en destacar el valor que tiene la seguridad digital, tanto para el establecimiento hotelero como para el cliente. Una conectividad segura y eficiente, el conocimiento de la información y la gestión responsable de los datos son fundamentales.

“**La infraestructura digital es importante porque lo comunica todo.**”

Conectando Europa a través de la Innovación

La Organización Mundial del Turismo (OMT), junto con Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo, convocaron en la Representación del Parlamento Europeo en España a un grupo de expertos en turismo, representantes políticos y del sector privado, a una jornada consagrada a debatir sobre los retos y oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para la evolución en áreas como la competitividad y la sostenibilidad del sector turístico en Europa.

El encuentro titulado "Conectando Europa a través de la Innovación", que tuvo lugar en la Representación del Parlamento Europeo en España, contó con la participación de un gran grupo de expertos en turismo, representantes políticos y del sector privado, que acudieron a la convocatoria realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), y apoyada por Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo.



La agenda de la jornada, que se extendió a lo largo de toda la mañana, contó con la intervención de Claudia Tapardel, Miembro del Parlamento Europeo, Copresidente del Intergrupo sobre Desarrollo del Turismo Europeo y Patrimonio Cultural; Edward Zammit Lewis, Ministro de Turismo de Malta, y Taleb Rifai, Secretario General de la OMT, en la apertura oficial del acto.

Seguidamente, se desarrollaron dos paneles de expertos. En primer lugar, se abordó la digitalización en el ámbito de la movilidad y el transporte, como oportunidad de promoción y posicionamiento de Europa como un destino atractivo a nivel mundial.

A continuación, tuvo lugar el panel dedicado a analizar las fórmulas de capacitación para las pymes europeas en el mercado digital,

en el que participaron Iuliana Gabriela Aluas, Directora Adjunta de la Unidad DG GROW, Unit F4 para Turismo e Industrias Emergentes y Creativas de la Comisión Europea; Cláudia Monteiro de Aguiar, Miembro del Parlamento Europeo, Comité de Transporte y Turismo; Andrea Kostner, Subdirector de Gestión y Producción de Contenidos de la Oficina de Turismo de Viena; Manuel Aragnos Marin, CEO de Travel Compositor; Gerben Hardeman, Gerente de Viajes y Turismo Responsable en ANVR; y Ramón Estalella, Secretario General de CEHAT e ITH, moderados por Chris Pomeroy, Director de Estrategia Global y Servicios al Cliente de MMGY; y acompañados por el Sr. Arto Kaupila y la Srta. Lili Kfoury, como "la voz del viajero".

En este segundo bloque de contenido, el debate se centró en torno a los retos y oportunidades que afrontan las pymes en su día a día al utilizar las nuevas tecnologías para gestionar la relación con los viajeros digitales. Tal y como seña-

ló el Secretario General de CEHAT e ITH, Ramón Estalella, no podemos olvidar que sólo el 1,7% de las empresas europeas emplean tecnologías digitales avanzadas.

Ramón Estalella aportó además datos sobre la evolución y perspectivas del sector turístico, haciendo especial hincapié en la necesidad de que las entidades públicas europeas favorezcan la adaptación de las empresas del sector al entorno digital, impulsando la formación, y facilitando el acceso de las pymes a la financiación.

Según los datos a los que Estalella hacía referencia durante el debate, el 40% de los empresarios europeos tienen dificultades para encontrar profesionales con las competencias necesarias para innovar y mantener el desarrollo; mientras que la fragmentación del mercado y la dispersión de la financiación son factores limitantes para el crecimiento y el desarrollo de las pymes innovadoras.

Transformación digital y tendencias en el consumo, Sector Turismo

Dirigido a profesionales del sector turístico y con el objetivo de analizar las tendencias en materia de digitalización y transformación digital en el ámbito del sector turístico, la Cámara de Valencia organizó una jornada titulada "Transformación digital y tendencias en el consumo, sector turístico".

¿Cómo será el sector turístico del futuro?, y ¿cómo deberán adaptarse las empresas que lo conforman a las nuevas tendencias de consumo?

Son algunos de los interrogantes que se planteaban en la sesión titulada "**Transformación digital y tendencias en el consumo, sector turístico**", organizada por la **Cámara de Comercio de Valencia**, y en la que los asistentes pudieron conocer los detalles del informe sobre tendencias del consumidor, elaborado por la Cámara, y presentado por **Gracia Cicuendez, Técnico Especialista en Cámara Valencia**.

Para analizar en mayor profundidad las tendencias en materia de digitalización y transformación digital en el sector turístico, el evento contó con la participación de ponentes expertos del sector, que abordaron la temática desde distintas perspectivas.

El Director General del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), **Álvaro Carrillo de Albornoz**, ofreció una ponencia centrada en analizar cómo impactan y se desarrollan la tecnología y la innovación en los hoteles y alojamientos turísticos.

Mientras que **Joantxo Llantada, Coordinador de Marketing y Proyectos Estratégicos y línea de Negocio de la Secretaría Autónoma de Turismo de la Generalitat Valenciana**, centró su intervención en el turismo sostenible y la tecnología.

Ludo Verheggen, Marketing Director en Amadeus Spain, por

su parte, ofreció una ponencia dedicada a analizar las tendencias en las reservas en las agencias de viajes. Y **Gersón Beltrán López, Geomarketing Specialist & CMO en Play&go Experience**, abordó la importancia de la reputación y la presencia de marca, con una ponencia titulada "Lo importante es que te vean, lo imprescindible es que te encuentren".

¿Cómo deberán adaptarse las empresas que lo conforman a las nuevas tendencias de consumo?

TIC Cámaras

Tecnología para los negocios



“Smart Talk: El hotel como beta tester”

Con el programa Emprendetur I+D+i como telón de fondo, Segittur congregó en el marco de Fitur Know-how & Export 2017 a un grupo de expertos del sector turístico y hotelero, para debatir sobre las oportunidades que esta iniciativa de impulso al I+D+i implica para hoteles y emprendedores del ámbito turístico.

Fitur Know-how & Export, espacio gestionado por Segittur en el marco de la Feria Internacional del Turismo – FITUR, fue el escenario del “Smart Talk: El Hotel como beta tester”, en el que participaron Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH; Pablo Fernández, CMO & cofundador de HOTELS Quality; Olga Moreso, directora comercial Marvelmat; Charo García Silgo, directora de Apartosuites Jardines de Sabatini; y Cristina Olmos, directora ejecutiva de Woo! Travelling.



Durante una hora de coloquio, este grupo de expertos del sector turístico y hotelero, analizaron ventajas e inconvenientes, aportando además experiencias y recomendaciones, en relación al programa Emprendetur I+D+i, y aquellos proyectos que ya se han beneficiado de estas ayudas, cuyo principal mercado es el sector hotelero. En este sentido, se hacía referencia al hotel como beta tester de nuevas tecnologías o soluciones innovadoras, aplicables a las distintas áreas operativas del establecimiento.

Este programa, nacido en el marco del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, ha mantenido su vigencia con nuevas convocatorias, sustentadas en los objetivos

prioritarios iniciales, como son: el apoyo a la investigación y desarrollo aplicado a productos del sector turístico; el fortalecimiento de los procesos de I+D+i en el sector turístico; el impulso al desarrollo de productos turísticos innovadores que mejoren la competitividad y rentabilidad del sector turístico español; además de facilitar a las empresas el acceso a desarrollos innovadores para la mejora de sus productos turísticos con el fin de la internacionalización de los mismos.

DemoDay proyectos TIC en el sector turístico

La Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria (SPEGC) y la Escuela de Organización Industrial organizaron en el mes de abril de 2017 el evento ¡Vaya viaje!, enmarcado en las jornadas finales del programa de emprendimiento para proyectos TIC en el sector turístico. Participaron, aportando su visión, un grupo de expertos del sector, entre los que se encontraba Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH.



El Centro Demostrador TIC para la Innovación Turística, gestionado por la SPEGC, fue el escenario elegido para la celebración del ‘Demo Day’ - ¡Vaya viaje!, un evento enmarcado dentro del programa de aceleración de proyectos TIC para el sector turístico, puesto en marcha por la Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria y la Escuela de Organización Industrial.

En este encuentro se dieron a conocer las oportunidades, tendencias y modelos de negocios en el sector turístico y las TIC, contando además con la perspectiva de grandes especialistas en la materia, como Sergi Mesquida, IT innovation & new ventures en Hotelbeds Group; Álvaro Carrillo de Albornoz, director general

del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH); Alfredo Chiaramonte, CEO de Chapp Solutions; y Víctor Sánchez, CEO de Dingus; que participaron en una mesa redonda, moderada por Juan Manuel Benítez del Rosario, decano de la facultad de economía, empresa y turismo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

El objetivo del programa ‘Demo Day’ se centraba en la aceleración de iniciativas emprendedoras que aplicasen las tecnologías de información al sector turístico, para lo que contaron con la cofinanciación del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Fondo Social Europeo.

Los proyectos seleccionados para entrar a formar parte del Cowor-

king de Gran Canaria tenían la característica común de estar en fase temprana de desarrollo, por ser empresas innovadoras de reciente creación (menos de 6 meses de existencia). En cuanto al enfoque, existían dos modelos. Por una parte, los proyectos de desarrollo tecnológico TIC dirigidos al sector turístico. Por otra parte, ideas de desarrollo turístico en las que la tecnología TIC era un elemento fundamental del modelo de negocio.

En el evento, sin embargo, ya se vieron proyectos mucho más maduros y más cerca de convertirse en realidades empresariales.

Big Data, un mundo de posibilidades para potenciar el turismo

Tal como señalaban el grupo de expertos del sector turístico convocados por el equipo de Estudios Avanzados de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) en Madrid, el Big Data es la palanca que permitirá a los negocios del sector turístico alinear sus objetivos de desarrollo con las necesidades y perfiles de viajeros que conforman el mercado actual.

El desayuno de trabajo 'Big Data y Turismo', convocado por el equipo de Estudios Avanzados de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), citó a once expertos del sector turístico para debatir aspectos tan relevantes como la importancia de aunar esta revolución tecnológica con el conocimiento del negocio, la necesidad de contar con personal cualificado en ambos aspectos, el papel vital de las redes sociales o lo idóneo –a la par que complicado– de crear plataformas virtuales donde compartir esos datos.



“Se está poniendo más en valor la parte emocional, y ahí el Big Data está ayudando porque nos interesa saber los datos del estilo de vida del turista, sus valores, si es vegetariano, cuál es su equipo de fútbol...y eso aún no lo tenemos”, según introdujo Carlos Sánchez, director de proyectos de innovación de Barrabés Next.

Mientras que, Carlos Romero, director de investigación, desarrollo e innovación turística de Segittur, y Roberto Guijarro, director de tecnología Madrid Destino-Ayun-

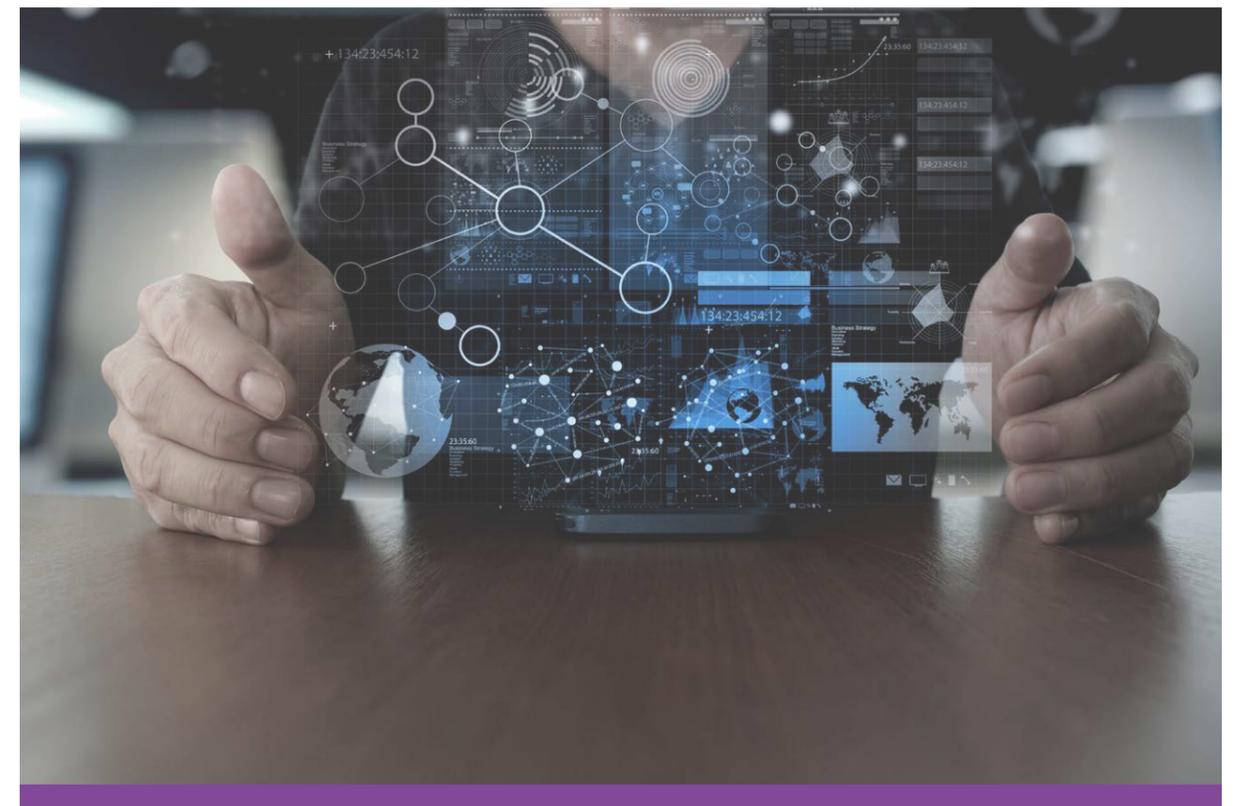
tamiento de Madrid, apuntaban hacia algunos hándicaps que el sector turístico afronta aún hoy en la aplicación del Big Data a la toma de decisiones, como serían el tiempo necesario para acumular y procesar los datos, o las fórmulas para definir el impacto y retorno de aquellas acciones que puedan derivarse del análisis de sentimientos y el lenguaje natural.

En esta línea comentaba, Patricia Miralles, responsable del área de innovación en el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), como efectivamente, “la tecnología permite acumular y depurar información, pero el negocio no sabe a veces qué necesita y necesitan un traductor para comunicarse ambos”. Motivo por el que, en opinión de Pedro Molleda, vicepresidente business intelligence de NH Hotel Group; y de David Sanz, global head of big data de Everis, “hay que acotar el objetivo principal”, ya que “la transformación tecnológica es una realidad y esa inteligencia, embebida en las apps, dirigirá nuestros procesos de negocio”.

La tecnología permite acumular y depurar información pero el negocio no sabe a veces qué necesita y necesitan un traductor para comunicarse ambos

Por su parte, Jaime Pestaña, senior manager big data-big data & analytics practice leader en UST Global España, y Sergio Bas, sales manager de IBM Analytics, hacían referencia a la oportunidad que el Big Data brinda para conocer al cliente, permitiendo enfocar las campañas turísticas de forma específica, e incrementando la capacidad de reacción ante una situación crítica para reputación online. Ideas que Juan Murillo, responsable de análisis territoriales BBVA Data&Analytics, reafirmó señalando “la convergencia del Big Data y la estadística” como clave para lograrlo.

Jesús Moreno, director customer intelligence-global CRM Meliá Hotels International, coincidía también en que el sector turístico se encuentra ante una gran oportunidad, siempre que la gran cantidad de información de la que se dispone se ordene, siendo coherentes para aportar valor y obtener una ventaja competitiva. Aunque, nuevamente la falta de expertos en la materia, y según señalaba Isabel Rodríguez, big data and business intelligence manager de Iberia Express, la “barrera” que en ocasiones representa la Ley de Protección de Datos, son aún puntos a resolver.



Foro Intertic: La pyme no quiere tecnología, demanda soluciones a medida

El Primer Foro Tecnológico Intersectorial – Intertic, mostró con punteros casos de éxito los beneficios de la transformación digital, pero aún falta cambiar la mentalidad de la pyme, impulsar políticas y encontrar soluciones para superar la media europea, según las conclusiones extraídas de la jornada.

Intertic, el primer Foro Tecnológico Intersectorial organizado por la Confederación Española de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica (Conetic), puso de manifiesto a través de innovadores casos de éxito de producción industrial, ciudades inteligentes y administración electrónica, así como los innumerables beneficios de la transformación digital para las pymes en sus diferentes sectores.

La transformación digital de las pymes podría generar un impacto

de más de 90.000 millones de euros en el PIB español, sin embargo los expertos que participaron en el foro dejaron claro que para activar esa transformación habrá que impulsar y alinear estrategias, medios y políticas industriales. Pero, sobre todo, habrá que conseguir cambiar la mentalidad de la pyme ante un avance tecnológico imparable.

Por eso, Tomás Castro, presidente de Conetic recordó que “el reto es estar por encima de la media europea o como mínimo a la par compitiendo con las pymes euro-

peas más avanzadas, siempre que seamos capaces de alinear esas necesidades de las pymes con el desarrollo de políticas y herramientas para favorecer su transformación”.

Para el máximo responsable de la patronal, las pymes TIC locales, de proximidad a la empresa son el socio más adecuado para acompañarla en su largo proceso de transformación digital. “En un sector como el nuestro, muy atomizado, la colaboración entre las empresas tecnológicas es clave, deben abrir su mente a esa cola-

El reto es estar por encima de la media europea o como mínimo a la par compitiendo con las pymes europeas más avanzadas, siempre que seamos capaces de alinear esas necesidades de las pymes con el desarrollo de políticas y herramientas para favorecer su transformación



boración para potenciar y mejorar sus capacidades y poder afrontar los grandes proyectos industriales conjuntamente”.

Por su parte, Álvaro Carrillo de Albornoz, presidente de la Asociación Multisectorial eAPyme y director general de ITH, advirtió de “la importancia de cambiar la mentalidad de esa pyme que sigue usando un bloc de notas para que empiece a utilizar un smartphone y la necesidad de encontrar soluciones que no necesariamente tienen que ser siempre tecnológicas”.

Ante este escenario, José María Lassalle, Secretario de Estado

“**Debemos de ser capaces de encontrar los activadores que den paso a esa transformación digital**”

para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, insistió en que “debemos de ser capaces de encontrar los activadores que den paso a esa transformación digital” y aprovechó para desglosar los cinco pilares estratégicos de la nueva agenda digital para 2025: la economía del dato, los ecosistemas 4.0, la regulación inteligente, las infraestructuras tecnológicas y la ciudadanía digital.

Esta primera edición de INTER-TIC contó con el patrocinio de Aertic, Ambar Telecomunicaciones, edata Consulting, IMT Lazarus, itsDuero, Semicrol, Silicon Alley Madrid y Google.



Futurismo Canarias 2017

Jesús Gatell, vicepresidente de ITH y miembro de la junta directiva de CEHAT, fue uno de los profesionales expertos convocados a la edición de 2017 de Futurismo Canarias, un evento dirigido a los profesionales del turismo, que en su cuarta edición se centró en identificar los "Retos del Turismo en la próxima década en el destino España".

La IV Edición de Futurismo Canarias, el foro empresarial para profesionales del turismo, que se celebró los días del 1 al 3 de Junio de 2017 en el Teatro Guimerá y Centro de Arte La Recova de Santa Cruz de Tenerife, se centró en identificar "Retos del Turismo en la próxima década en el destino España".

El encuentro reunió en Santa Cruz de Tenerife a numerosos directivos y profesionales del sector turístico, convirtiéndose en uno de los eventos de referencia en el ámbito nacional. Como en previas ocasiones, Futurismo Canarias contó además con conferenciantes de primer orden como Kike Sarasola, presidente de RoomMate Hotels; Paco Nadal, periodista y colaborador de El País – El Viajero; Antonio López de Ávila, corporate relations en el IE Business School; o Jesús Gatell, vicepresidente de ITH y miembro de la junta directiva de CEHAT, entre otros muchos.

Esta edición de Futurismo Canarias contó además con la presencia de invitados de renombre, entre los que se encontraban la Secretaria de Estado de Turismo, Ministerio de Energía, Turismo



y Agenda Digital, Matilde Asían González; la Consejera de Turismo del Gobierno de Canarias, María Teresa Lorenzo; o el Alcalde de Santa Cruz de Tenerife, José Manuel Bermúdez. A lo largo de tres interesantes jornadas, en las que se fomentó el debate y el networking, se plantearon numerosas cuestiones esenciales para abordar el futuro de la Industria Turística de nuestro país, como el tema abordado en la primera mesa debate titulada "Retos de un destino turístico",

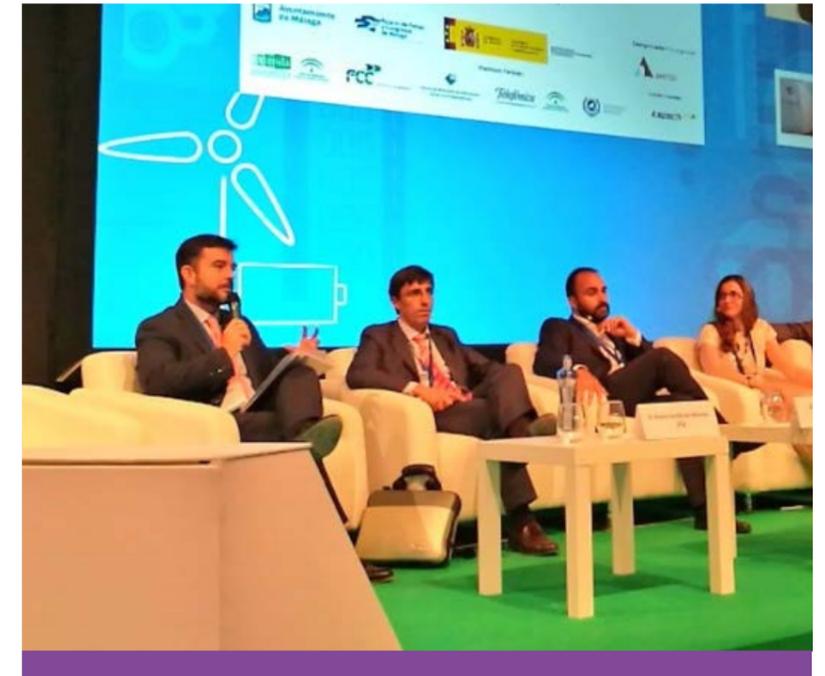
en la que participaron la consejera del Gobierno de Canarias, María Teresa Lorenzo, Pilar Carbonell, directora general de Turismo de las Islas Baleares, Alberto Bernabé, consejero insular de Turismo, Jesús Gatell, vicepresidente del Instituto Tecnológico Hotelero y Lorenzo Amor, presidente de la Federación Nacional de Organizaciones de Autónomos; moderados por Antonio Salazar, director de Viva la radio en Plató del Atlántico.

Greencities, Foro TIC & Sostenibilidad

El VIII Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana, celebrado en Málaga, congregó a más de 3.400 representantes de empresas, administraciones e instituciones y profesionales procedentes de 38 países, convirtiéndose en referente internacional en la gestión inteligente y eficiente de las ciudades. Entre los más de 200 expertos que participaron en la agenda de ponencias, se encontraba el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, que debatió sobre las oportunidades de transformar una ciudad en un destino turístico inteligente.

La octava edición de Foro Greencities, sobre Inteligencia y Sostenibilidad Urbana, celebrado en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (Fycma), citó a lo largo de dos jornadas de ponencias y networking a más de 3.400 profesionales y representantes institucionales, procedentes de 38 países, y más de 200 municipios y ciudades de todo el mundo.

El evento contó con la participación de más de 200 expertos, incluidos en una interesante agenda de ponencias y mesas de debate, entre las que se encuadraba el denominado Foro TIC & Sostenibilidad, que contó con la participación de Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, quien junto con Antonio Guevara, decano de la Facultad de Turismo, Universidad de Málaga (UMA); Carlos Romero, gerente de I+D+i, SEGITTUR; Jesús Cañadas, jefe de área, Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SE-SIAD); Leire Bilbao, directora de VisitBenidorm (Fundación Turismo Benidorm); y Mario Cortés, Teniente Alcalde Delegado del Área de Innovación, Energía, Nuevas Tecnologías y Seguridad, Ayun-



tamiento de Málaga; moderados por Tania Marcos, jefe de calidad y ciudades inteligentes. Secretaria CTN 178, Asociación Española de Normalización, UNE; debatieron sobre las fórmulas existentes para transformar una ciudad en un destino turístico inteligente.

En el espacio de este Foro TIC & Sostenibilidad destacaron, además, los paneles dedicados a la tecnología Fiware, a los avan-

ces en economía circular, y otros acerca de la rehabilitación y urbanismo sostenible y las llamadas 'smart regions'. En este espacio se presentó, asimismo, el proyecto de conducción automatizada 'Autodrive', que convirtió a Málaga durante dos días en el único centro de pruebas de la iniciativa en España junto a la ciudad alemana de Renningen.

Amadeus España e ITH suman fuerzas para impulsar la innovación en hoteles

La filial española de Amadeus IT Group se integró en el Área de Operaciones Hoteleras y Nuevas Tecnologías del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). En virtud de este acuerdo y, entre otras acciones, Amadeus España e ITH trabajan para impulsar conjuntamente la investigación en materia de tecnología aplicada al sector hotelero. Suscribieron el acuerdo de adhesión Fernando Cuesta, director general de Amadeus España y Portugal, y Juan Molas, presidente de ITH.

Amadeus España, la empresa filial de Amadeus IT Group en el mercado nacional, se unió al Área de Operaciones Hoteleras y Nuevas Tecnologías del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), tras la firma del acuerdo suscrito por los responsables de ambas entidades, Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero y Fernando Cuesta, director general de Amadeus España y Portugal.



Durante la firma del acuerdo, Juan Molas, presidente de ITH, señalaba que "la incorporación de Amadeus España como nuevo socio en el área de Operaciones Hoteleras y Nuevas Tecnologías de ITH es una alianza estratégica que permitirá a ambas entidades trabajar de la mano con el objetivo común de impulsar la incorporación de nuevas soluciones tecnológicas que incrementen la competitividad del sector hotelero español."

En opinión de Fernando Cuesta, director general de Amadeus España y Portugal, "para Amadeus España el sector hotelero es un

objetivo estratégico de primer orden. A día de hoy ponemos a disposición de las agencias de viaje más de 730.000 opciones de alojamiento y en 2016 se reservaron a través de nuestro sistema 23 millones de noches de hotel en todo el mundo, un 11% más que el año anterior. El acuerdo con ITH nos ayuda a seguir entendiendo las necesidades de los hoteleros en materia de distribución para seguir dando a las agencias el mejor servicio". De acuerdo con Peter Waters, director de Hotel Distribution en Amadeus IT Group, "el acuerdo con ITH nos permite reforzar la colaboración

con el sector hotelero español y ayudarle a optimizar la tecnología a su alcance para, de este modo, amplificar el alcance internacional de su oferta."

En virtud de este acuerdo, Amadeus España y el Instituto Tecnológico Hotelero trabajan de forma conjunta para impulsar la investigación en materia de incorporación de nuevas tecnologías en el sector hotelero, participando, además, en las jornadas de trabajo promovidas de forma anual por ITH, así como en sus plenos y asambleas.

La tecnología para el hotel del futuro en #TechYhotel

La digitalización de los espacios físicos, la aplicación de la robótica como herramienta para la mejora de los procesos de gestión y la creación de espacios inmersivos, son algunas de las tendencias que marcan el paso en materia aplicación de la tecnología al sector hotelero. El espacio expositivo de FiturtechY, denominado #techYhotel, se convirtió en el escenario ideal para interactuar con algunas de estas innovaciones tecnológicas a lo largo de las tres jornadas que FITUR dedica al público profesional.

El espacio FiturtechY se convirtió en el "Hotel del Futuro" durante las tres jornadas que FITUR dedica al público profesional. Un área de exposición y experimentación única, que albergó las principales innovaciones tecnológicas del mercado en materia de equipamiento hotelero, gracias a la colaboración que el Instituto Tecnológico Hotelero propició con partners tan relevantes y diversos como Emotion Experience, Bassols, Broomx, Chapp Solutions, Cosentino, DomésticoShop, Fibratel, Fundación ONCE, Gennion Technologies, HP, Inserta Group, Pikolín y Roca.



En este contexto único, los más de 10.000 visitantes que pasaron por el espacio de FiturtechY pudieron interactuar con soluciones como POK Hotel Check in, el kiosco de auto check-in desarrollado por Chapp Solutions; Becheckin, la herramienta que permite abrir puertas desde el móvil, desarrollada por Inserta Group o el MK Player360, el sistema de proyecciones 4D que permite vivir experiencias inmersivas en cualquier habitación de hotel, desarrollado por Broomx.

Por su parte, Gennion Solutions realizó una medición completa de la actividad de los visitantes, mediante el uso de Nutshell, una solución tecnológica de localización en interiores que, además, permite a los huéspedes o visitantes acceder a contenidos personalizados, según su perfil y preferencias.

Salvando las dificultades que implica determinar cuáles serán las soluciones tecnológicas que con-

formen el "Hotel del Futuro", sin duda, las herramientas presentadas en el marco de FiturtechY, representan una realidad y una propuesta de mejora en los servicios, operaciones y, consecuentemente, en el nivel de satisfacción para los hoteles en el momento actual.

"Estado de la transformación digital en pymes y autónomos"

El estudio elaborado por eAPyme, en colaboración con ESADE, contempla el grado de transformación digital de pymes y autónomos. En palabras de Álvaro Carrillo de Albornoz, presidente de eAPyme "los datos obtenidos ponen de manifiesto que es necesario establecer vías de comunicación directas entre la Administración y los representantes sectoriales para impulsar la digitalización del tejido empresarial en pymes y autónomos."

"La digitalización de la Pyme, y en concreto su éxito o fracaso, va a ser uno de los elementos clave para determinar la evolución de la economía española en los próximos años" según afirmaba Mario Buisán, director general de Industria y Pyme del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, durante la presentación del informe "Estado de la transformación digital en pymes y autónomos", que eAPyme y ESADE han elaborado con la colaboración de las entidades representantes de siete sectores que conforman esta Asociación, y entre las que se encuentra el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).



Buisán añadió, además, que "desde el Departamento de Industria se está apoyando a la Pyme en su transformación digital con líneas de financiación y programas de asesoramiento directamente enfocados a facilitar su transición hacia el mundo digital". Mientras que, Álvaro Carrillo de Albornoz, presidente de eAPyme, apuntó durante su intervención que "existe la necesidad de establecer vías de comunicación estables entre la

Administración y los representantes sectoriales del ámbito de la empresa privada, que aportarían información concreta y precisa sobre las necesidades a cubrir por las ayudas y subvenciones convocadas, además de fomentar el mayor calado de éstas, haciéndolas aún más provechosas para el ecosistema empresarial español."

El estudio, promovido por eAPyme y elaborado por Josep

Lluís Cano, profesor de ESADE, complementa los resultados del 'Informe e-Pyme 2016' del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI). En él, se recogieron las opiniones de empresas de siete sectores —alojamientos y hotelero, industria de alimentación y bebidas, actividades logísticas, reparto urbano de mercancías, artesanía, tecnologías de la información y comunicación,

La digitalización de la Pyme, y en concreto su éxito o fracaso, va a ser uno de los elementos clave para determinar la evolución de la economía española en los próximos años

y servicios profesionales— que pertenecen a la asociación eAPyme, 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.



Según los datos recogidos en el informe "Estado de la transformación digital en pymes y autónomos", se considera que las TIC agilizan los procesos y operativas diarias y, por tanto, favorecen la productividad; facilitan las relaciones con los clientes, promoviendo una comunicación más directa y rápida, y un mayor conocimiento del mercado; y agregan valor a la imagen de marca, reputación, posicionamiento y visibilidad. Estas serían las principales motivaciones de pymes y autónomos para la incorporación de las TIC en sus negocios.

En cuanto a las principales barreras y demandas, el informe "Estado de la transformación digital en pymes y autónomos" apunta a la oferta, los costes y las necesidades internas de personal y de formación.

En algunos casos, las herramientas y soluciones disponibles en el mercado no se adaptarían a las necesidades de pymes y autónomos; mientras que en otros casos, se señaló la falta de recursos económicos, formativos y de personal.

“
Existe una importante brecha tecnológica entre pymes-autónomos, y grandes empresas
”

En este sentido, Carrillo de Albornoz, incidió en las necesidades formativas no cubiertas, que facilitarían la digitalización de las empresas de menor tamaño y destacó 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."

Innovar para garantizar el confort del huésped



Roberto Vázquez,
Director General para el
Área Mediterránea y Lati-
noamérica de Wilo Ibérica

Debido a la importancia que tiene hoy día la **reputación online y offline**, la industria hotelera tiene una especial sensibilidad en mantener unas condiciones óptimas de confort en climatización y suministro de agua. Paradójicamente la información sobre las mejores soluciones tecnológicas en términos de confort, regulación y eficiencia energética, en muchos casos no llega al director de operaciones o director general del hotel, al que le resulta tremendamente complejo mantenerse al día sobre todas las innovaciones disponibles en el mercado.

En este sentido, resulta de gran utilidad disponer de una **plataforma como iSave Hotel**, desarrollada con la finalidad de **asesorar a los hoteles y alojamientos turísticos** sobre las diversas soluciones tecnológicas disponibles en el mercado, diferenciando cuáles de ellas se ajustan mejor a las necesidades del establecimiento en cada caso. Son muchos los part-

ners tecnológicos de ITH, entre los que se encuentra **Wilo**, que se han sumado ya a la plataforma con la intención de aportar a los hoteleros una información de valor, accesible y sencilla, que realmente les ayude a marcar la diferencia en la gestión de sus instalaciones.

En Wilo estamos convencidos de que la mayoría de gestores de instalaciones hoteleras estarían muy interesados en saber que hay soluciones, como grupos de presión con un variador por bomba y gestión electrónica, que permiten una estabilidad total de presión y temperatura del ACS, se abra uno o 200 grifos a la vez, pudiéndose evitar además todo tipo de ruido o vibración en la circulación del agua. Así mismo, hay **soluciones como regulación mediante sistemas de caudal variable, que permiten un confort total en calefacción o aire acondicionado**, cualquiera sea la ocupación del hotel o el momento en que sea necesario evacuar agua, también hay soluciones que aseguran la ausencia de ruidos, atascos, olores molestos, etc., sin importar el número de usuarios o la simultaneidad de utilización, como la tecnología de sistemas de impulsión con separación de sólidos. En definitiva, son **múltiples las ofertas que permiten ajustarse a las necesidades de un cliente cada vez más exigente.**

En este sentido, Product – Service, permite a Wilo ofrecer, por una parte, **las soluciones más avanzadas en cuanto a eficiencia ener-**

gética y confort en instalaciones de climatización, ACS y evacuación de aguas. Mientras que, por otro lado, en términos de Servicio Post-Venta, Wilo dispone de la red más avanzada, no sólo en cuanto a un Mantenimiento Reactivo a los niveles de calidad más exigentes de las empresas alemanas, sino en cuanto al ofrecimiento de servicios de Mantenimiento Preventivo, **análisis energético y asesoramiento al establecimiento hotelero.**

“
Para Wilo, ser elegido “partner tecnológico preferencial” para instalaciones de bombeo por el sector más importante de la economía española, supone un gran orgullo y una gran oportunidad para promover un salto tecnológico de envergadura en las instalaciones hoteleras.
”



Desde esta área se trabaja en el desarrollo de proyectos y estudios relacionados con gestión y monitorización energética, climatización e iluminación interior y exterior eficiente, aislamientos térmicos en fachadas, sistemas de bombeo eficiente, acristalamiento inteligente, bombas de calor, uso de fuentes de energía renovables como solar térmica y geotérmica, etc.

■ Gestión del conocimiento



PÁG. 48

El foro #techYsostenibilidad toma el relevo a FITURGreen en el marco de FituretechY.



PÁG. 49

ITH participa en la Conferencia Mundial de Turismo y Energía del Futuro.



PÁG. 50

IX Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles.



PÁG. 51

IV Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos.



PÁG. 52

Primera Jornada ITH de Rehabilitación Sostenible.



PÁG. 53

Coralía Pino nombrada miembro del Consejo Científico del ITR.



PÁG. 54

Informe ITH sobre Turismo Sostenible.



PÁG. 56

UPONOR en Barcelona.



PÁG. 57

#STINDUSTRY2017.

■ Proyectos



PÁG. 58

Nuevo impulso al Modelo ITH de Sostenibilidad.



PÁG. 59

Grupos de compra agregada de energía de ITH.



PÁG. 60

ITH e ITR trabajan juntos por la sostenibilidad del sector.

El foro #techYsostenibilidad toma el relevo a FITURGreen en el marco de FiturtechY

Rehabilitación Sostenible, Economía Circular y los Objetivos de Desarrollo Sostenible centraron la atención en la primera edición del foro #techYsostenibilidad, que toma el relevo del exitoso FiturGreen.



Bajo el paraguas de FiturtechY, el foro sobre innovación y turismo, organizado por ITH en el marco de FITUR, nace el foro #techYsostenibilidad, espacio ligado a la introducción del concepto sostenibilidad turística desde sus tres puntos de vista fundamentales, medio ambiente, economía y sociedad, que tomó el relevo a FITURGreen, tras siete exitosas ediciones.

El foro #techYsostenibilidad, organizado junto con la OMT y el ITR, centró la atención en torno al Modelo de Sostenibilidad Turística diseñado por el ITH y a las acciones diseñadas para su implantación, la rehabilitación sostenible en edificios turísticos y su integración en el destino, así como en la integración de los criterios de economía circular en el desarrollo de la actividad turística.

En la primera de las tres jornadas que FITUR dedica de forma exclusiva al público profesional, el foro #techYsostenibilidad ofreció a los asistentes la posibilidad de conocer de la mano de profesionales expertos del sector, aspectos ligados a la rehabilitación sostenible de los destinos, así como la regeneración y preservación del patrimonio, entre otros. Para ello, para lo que contó con la participación de representantes de *Acciona Construcción, Turismo de Chile, México, Marbella, Costa Rica y AECID, entre otros.*

La sostenibilidad como marco de trabajo de las empresas turísticas se convirtió en el tema central de la segunda jornada, que comenzó por presentar el Modelo ITH de Sostenibilidad Turística, así como algunos casos de éxito en el sector hotelero, para abordar por último

la contribución del turismo al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello contó con representantes de *Innova Management, Allcot, iEnergy, Conscious Hospitality, NotGreenWashing Institute, NECSTOUR y Global Sustainable Tourism Council, entre otros.*

En la última jornada de #techYsostenibilidad, la sesión se centró en la economía circular como elemento integrador de la sostenibilidad, abordando la sensibilización del cliente ante estos nuevos retos, cómo producir y consumir de manera responsable en el sector turístico, para lo que se contó con la presencia de profesionales de *Advanced Leisure Services, Turismo de Andalucía, Hoteles y Complejos ZT, B Lab Europe, Foro Asturias Sostenible y Ecoembes, entre otros.*

ITH participa en la Conferencia Mundial de Turismo y Energía del Futuro

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), representado por su director general, Álvaro Carrillo de Albornoz, participó en la Conferencia Mundial de Turismo y Energía del Futuro, organizada en el marco de la EXPO 2017 de Astaná (Kazajistán), en colaboración con la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Bajo el título "El Turismo y la Energía del Futuro, explorando las oportunidades de crecimiento basado en bajas emisiones de carbono", la conferencia organizada por la OMT y celebrada en el marco de EXPO 2017 los días 26 y 27 de junio en Astaná (Kazajistán), reunió a un gran grupo de profesionales y cargos públicos de ámbito internacional, que abordaron el uso de las energías renovables y la necesidad de reducir las emisiones en las empresas que conforman el sector turístico a nivel global.

Entre el panel de expertos convocados se encontraba el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, quien participó en la sesión titulada **energía del futuro en la industria de la hospitalidad y el alojamiento**, en la que se abordó el uso de las energías renovables y la necesidad de reducir las emisiones en los servicios de alojamiento.

Tal como expuso Carrillo de Albornoz durante su intervención, las recomendaciones básicas para avanzar en este ámbito son muy simples:

- Medir los consumos energéticos, de agua y reciclaje.
- Analizar si son adecuados y si se pueden mejorar.
- Tomar las medidas oportunas para acometer ahorros.
- Incluir en la medida de lo posible, energías renovables.
- Englobar y comunicar las acciones en una política de sostenibilidad.

La mayoría de las veces el problema es que las empresas turísticas no conocen en profundidad su situación en materia de sostenibilidad, y no es hasta el momento en el que tratan de certificar su establecimiento con algún sello de sostenibilidad, cuando toman conciencia de las medidas que deben asumir.

Para que la eficiencia energética y la sostenibilidad turística sigan evolucionando, debe dotarse a las empresas turísticas de las herramientas adecuadas de financiación, siempre teniendo en consideración la idiosincrasia propia del sector, conformado por una importante mayoría de pymes, con importantes problemas a la hora de acogerse a estos progra-



mas de financiación.

Carrillo de Albornoz, presentó además ante la audiencia el caso práctico de éxito de la herramienta *iSave Hotel* (<http://www.hotel.isave.es/>), que ITH ha desarrollado con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo. La plataforma online está sustentada en el Modelo ITH de Sostenibilidad, y ofrece a los hoteles la posibilidad de realizar un autodiagnóstico de su estado de sostenibilidad, proponiéndoles las medidas más adecuadas según sus características, además de poner a su disposición un servicio de asesoramiento personalizado.

IX Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles

Por noveno año consecutivo el Instituto Tecnológico Hotelero convocó el ciclo de Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles, que contó con el patrocinio de Gas Natural Fenosa, y pasó por Pamplona, Cádiz, Nerja, Benidorm y Tenerife, congregando a más de 500 profesionales del sector.



La novena edición del ciclo de Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles, celebradas en Pamplona, Cádiz, Nerja y Benidorm, contó con una amplia participación y acogida por parte de los profesionales del sector turístico, un interés que reflejan las cifras de asistencia, cifradas en más de 500 profesionales congregados en las cuatro jornadas celebradas.

Estas jornadas nacieron con el objetivo de ayudar a los hoteles a encontrar las soluciones más adecuadas a su perfil de establecimiento maximizando el ahorro energético en sus instalaciones, medidas que cobran especial relevancia, considerando los objetivos fijados por la Unión Europea para reducir en un 20% el consumo energético y aumentar en un 20% el uso de energías renovables y eficiencia energética.

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

En cada una de las sesiones se realizó un repaso de las diferentes tecnologías y soluciones que están disponibles en el mercado, contando para ello con el apoyo y la visión de expertos de empresas líderes en el mercado como son **Bosch Buderus, Italsan, Girbau, Wilo Ibérica, Sedical, ACV España, Schneider Electric, UPONOR, i3i Ingeniería Avanzada, así como, Remica**, presente en la última jornada del ciclo.

Los asistentes pudieron, por tanto, con la ayuda de este amplio grupo de profesionales expertos, resolver aquellas posibles dudas sobre gestión y eficiencia energética, así como desarrollar un conocimiento más profundo sobre las claves del mercado en materia de producción de calefacción y A.C.S., climatización, innovaciones en lavandería, monitorización y control, etc.

La novena edición ha contado, además, con el apoyo de **Banco Sabadell y del IDAE**, cuyos representantes repasaron las fórmulas existentes para financiar tecnologías eficientes y medidas relacionadas con la sostenibilidad en el sector hotelero, y las características de la línea de financiación "ICO-IDAE Eficiencia Energética 2017-2018", para la renovación energética en el sector de la hostelería, respectivamente.



IV Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos

El cuarto ciclo de jornadas sobre Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, organizada por ITH, que contó nuevamente con el patrocinio principal de Repsol, pasó por Gijón, Gerona y Segovia.

Por cuarto año consecutivo el **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, convocó el ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, congregando a cerca de 200 asistentes a su paso por Gijón, Gerona y Segovia.

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

A lo largo de las tres jornadas celebradas, los expertos representantes de **Repsol, Bosch, ACV España, Absorsistem, Wilo Ibérica, Italsan e i3i Ingeniería Avanzada** aportaron a los asistentes información sobre las principales alterna-



tivas del mercado, a fin de ofrecer respuesta a las distintas necesidades que los perfiles particulares de establecimiento a los que se dirigen, requieren en materia de climatización, producción de ACS u otros usos térmicos como lavanderías, piscinas climatizadas, SPA, etc.

Asimismo, representantes del IDAE y Banco Sabadell, abordaron los aspectos relacionados con la financiación y modelos de ayudas disponibles para el sector en ésta área.

Primera Jornada ITH de Rehabilitación Sostenible

Barcelona acogió la primera jornada ITH de Rehabilitación Sostenible, enfocada a concienciar al sector hotelero sobre la necesidad de acometer cualquier tipo de reforma desde un enfoque sostenible.

En los últimos años se han renovado entre un 10% y un 15% de la planta hotelera española, tendencia que se mantiene gracias a los buenos ratios de ocupación y precio medio que se vienen registrando desde 2016, y que están generando más ingresos y estabilidad en el sector, permitiendo a las empresas acometer las importantes inversiones que conllevan estas medidas de renovación.

Con el objetivo de sensibilizar al sector hotelero sobre la necesidad de acometer cualquier tipo de reforma desde una perspectiva sostenible y eficiente, que se ajuste a las nuevas exigencias del mercado, desde el Instituto Tecnológico Hotelero decidió promover el ciclo de Jornadas ITH de Rehabilitación Sostenible.

Si bien la antigüedad de la planta hotelera es, en muchos casos, el motivo principal que impulsa la renovación de los establecimientos, es cierto que los hoteleros son cada vez más conscientes de que para mantener la calidad y el nivel de servicio requerido, y evolucionar de forma acorde con las nuevas exigencias del mercado, tanto las reformas de carácter integral como aquellas dirigidas al ahorro de costes y sostenibilidad son un aspecto estratégico.



Por este motivo, desde ITH se apuesta por establecer alianzas con empresas con un largo recorrido y sólida experiencia en el sector, como es el caso de Acciona, Schneider Electric, Philips, La Plataforma de la Construcción, Andimat y Banco Sabadell.

En este sentido, los ponentes expertos que participaron en esta jornada, aportaron a los empresarios, propietarios y gestores de hoteles y alojamientos turísticos, una visión general necesaria a la hora de planificar y abordar una reforma integral, para la que debe mejorar el confort para sus huéspedes, al tiempo que garantiza la eficiencia operativa y los costes de mantenimiento del edificio y sus instalaciones energéticas.

La jornada sirvió, además, como punto de encuentro para desgranar las características de la línea de financiación "ICO-IDEA Eficiencia Energética 2017-2018", dedicadas a la renovación energética en el sector de la hostelería.

Coralía Pino, nombrada miembro del Consejo Científico del ITR

La Responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH forma parte desde el pasado año 2017 del Consejo Científico del Instituto de Turismo Responsable.



Con ocasión del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, y la emergencia de los nuevos retos que afectan al devenir del turismo y el desarrollo sostenible, en particular, la necesidad de alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), el ITR abordó en 2017 la remodelación de su estrategia y sus órganos de gobierno, incluyendo la adaptación del Consejo Científico a los nuevos requerimientos y desafíos.

En este contexto, atendiendo a sus amplios conocimientos y experiencia en los campos de acción y materias relativas a la sostenibilidad en el turismo, el ITR invitó a Coralía Pino, Responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH a formar parte de su Consejo Científico, órgano internacional de asesoramiento científico, integrado por científicos y expertos en turismo procedentes de diferentes países, instituciones y destinos turísticos, que cubren las diferentes áreas relativas al conocimiento de la sostenibilidad turística, responsabilidad social y otros campos claves relacionados con el desarrollo sostenible.

Informe ITH sobre Turismo Sostenible

Con motivo de la celebración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, ITH realizó un breve repaso sobre la percepción y el grado de implementación que el término sostenibilidad tiene en el sector turístico español, aprovechando para ello la información recopilada a lo largo del año de puesta en marcha del Modelo ITH de Sostenibilidad y la plataforma online iSave Hotel. Como resultado de este análisis se publicó el Informe ITH sobre Turismo Sostenible 2017.

El Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo se planteó como una herramienta a través de la que fomentar un cambio tangible en las políticas, las prácticas de empresa y el comportamiento de los consumidores. No obstante, para determinar el estado de la sostenibilidad en el sector turístico, es necesario preguntarse, en primer lugar, qué entienden por turismo sostenible los distintos actores que conforman el sector.

La definición establecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT) es la primera de las cuestiones abordadas en el Informe ITH sobre Turismo Sostenible 2017, según la cual "el turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas".

Con este punto de partida se hace evidente que el turismo está aún muy lejos de poder considerarse una actividad sostenible. Por lo tanto, en la actualidad quizá sería más lógico pensar en comenzar a actuar concienciando tanto al turista como al propio sector, a fin de reducir el impacto ambiental y social del turismo, al tiempo que nos marcamos como objetivo último, alcanzar una sostenibilidad real en el ámbito turístico.



El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas

Si bien la labor de concienciación que se viene llevando a cabo desde varios ámbitos a lo largo de los últimos años ha calado superficialmente en la sociedad, hoy por hoy no podemos afirmar que se trate de un término que condicione mayoritariamente la decisión de los turistas a la hora de elegir un destino, un alojamiento u otro servicio turístico. Así, según la Universidad de Lucerna, la sostenibilidad se sitúa en la 7ª posición del ranking de motivaciones para los turistas. Mientras que, según los usuarios de TripAdvisor, ésta ocupa la posición número 15 entre sus prioridades de viaje.

En definitiva, según los datos aportados por distintos agentes del sector y que recoge el Informe ITH sobre Turismo Sostenible, podemos inferir que, aunque la demanda turística parece encaminarse hacia unas pautas de consumo más acordes con el ámbito de la sostenibilidad, el peso de este factor como elemento decisor es aún muy relativo.

Buenas prácticas en materia de sostenibilidad para hoteles

El Informe ITH sobre Turismo Sostenible recoge, asimismo, información sobre El "Modelo ITH de Sostenibilidad". Desarrollado en 2016 por el Instituto Tecnológico Hotelero con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, constituye una recopilación de buenas prácticas en materia de sosteni-

bilidad para hoteles que, unido a la plataforma digital iSaveHotel (www.hotel.isave.es), representan una valiosa herramienta que permitirá a los hoteles tomar decisiones que les lleven a ser más eficientes y sostenibles.

Por último, se tomaron como referencia los hoteles inscritos en la plataforma iSave Hotel, con objeto de analizar el nivel de sostenibilidad en hoteles del territorio nacional. Para ello, se seleccionó una muestra representativa, en la que se incluyeron perfiles de diversos tipos, sol y playa, urbanos y de interior; hoteles independientes y pertenecientes a cadenas hoteleras; grandes resorts y hoteles con perfil low cost; así como diversas categorías y clasificaciones. De este modo, se pudieron extraer una serie de conclusiones, que se incluyeron de forma más detallada en el Informe ITH sobre Sostenibilidad en el Sector Hotelero 2017.

Los datos obtenidos nos permitieron estimar que el grado de sostenibilidad global de los hoteles analizados es del 65,7%. Esto quiere decir que los hoteles cumplen en esa proporción los más de 150 criterios de sostenibilidad establecidos por el Modelo ITH de Sostenibilidad.

Destaca un mayor cumplimiento de criterios de sostenibilidad en las áreas social y económica, que-

dando más potencial de mejora en el ámbito medioambiental. Si bien es cierto que esta situación encuentra una explicación razonable atendiendo al marco legal en el que se sitúa España, y que, entre otras cuestiones, protege los derechos de los trabajadores, y garantiza una serie de servicios sociales básicos.

En cuanto a medidas concretas, pudimos observar que los hoteles españoles incorporan, en su mayor parte, aquellas medidas de ahorro más básicas como la instalación de luces LED, perlizadores, etc; Sin embargo, existe un bajo grado de implantación de medidas más innovadoras que reportarían un potencial mayor de ahorro, como sistemas de monitorización de consumos o sistemas de aislamiento térmico, entre otras cuestiones.

ITH participa en el encuentro de distribuidores de UPONOR en Barcelona

La innovación fue el lema principal del encuentro de distribuidores que UPONOR celebró en Barcelona en el mes de enero, evento al que acudieron más de 70 empresas, y en la que Jesús Gatell, Vicepresidente de ITH participó como ponente experto.

Uponor reunió en un evento centrado en la innovación a más de 70 empresas del ámbito de la distribución de España y Portugal con el fin de compartir nuevos retos y su estrategia de crecimiento futura.

A lo largo de todo el encuentro, los representantes de la multinacional finlandesa compartieron con los asistentes un análisis de las principales tendencias que tendrán impacto en el sector de la construcción, así como el desarrollo de los nuevos productos y el enfoque de negocio en el que está progresando Uponor con el objetivo de aprovechar las oportunidades de negocio que se avencinan.

En este sentido, Claudio Zion, Unit Manager de Uponor Iberia compartió datos de análisis de mercado e indicadores de recuperación de mercado, quien destacó, - "las principales claves del éxito que hacen que una empresa sea líder es su innovación constante. En este sentido, en Uponor destinamos al año una media anual de 30 millones de euros en I+D+I.



Uno de los momentos destacados de la jornada fue la mesa de debate, que bajo el lema "Innovación en el sector de la construcción", reunió a ponentes de tanto prestigio como: Jesús Gatell, Vicepresidente Instituto Tecnológico Hotelero, ITH; José M^a de la Fuente, Presidente AGREMIA, Xavier Vilajoana, Vicepresidente Asociación de Promotores de Cataluña y Jaime Barjau, Presidente ATECYR Cataluña.

Seguidamente, se desarrolló un espacio de intercambio de ideas, en el que se dieron cabida a las

preguntas formuladas por los asistentes, principalmente atendidas por Claudio Zion e Iván Ródenas, Director Comercial Uponor Iberia.

El broche final del evento lo puso Isabel Aguilera, especialista en innovación y autora del libro "Lo que estaba por llegar ya está aquí".

#STINDUSTRY2017: La sostenibilidad como factor clave para el turismo

La conferencia Internacional #STINDUSTRY2017, organizada en el marco de la celebración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, por el Instituto de Turismo Responsable (ITR) y la Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote (SPEL), bajo el lema "La Sostenibilidad como Factor Clave de Competitividad en la Industria Turística", congregó a numerosos representantes del sector, convirtiendo a Lanzarote en la capital del turismo sostenible durante los días 19 y 20 de octubre.



La conferencia internacional #STINDUSTRY2017, celebrada en el Auditorio Los Jameos del Agua, citó en el marco de la celebración del Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo a numerosos representantes del sector turístico, entre los que se encontraban la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asián; Yolanda Perdomo, Directora del Programa de Miembros Afiliados de la OMT; y Tomás Azcárate, Presidente del Instituto de Turismo Responsable (ITR).

El encuentro, organizado por el ITR y la Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote (SPEL), tuvo por objetivo alumbrar un conjun-

to de recomendaciones decisivas y fijar metas precisas relativas a la contribución de la Industria Turística a los ODS de Naciones Unidas, siguiendo las directrices de la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20 adoptada en 2015 en Vitoria-Gasteiz.

Bajo el lema "La Sostenibilidad como Factor Clave de Competitividad en la Industria Turística - #STINDUSTRY2017", la conferencia contó con la participación de numerosos profesionales del sector, entre los que se encontraba Coralía Pino, Responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética, que intervino en una

mesa redonda sobre los "Modelos de Industria y Beneficios para la Comunidad Local". Pino estuvo acompañada por representantes de GSTC, Homeaway, Deloitte y el Ayuntamiento de Barcelona.

Patrocinada por la UNESCO y la OMT y con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, La Conferencia Internacional "La Sostenibilidad como Factor Clave de Competitividad en la Industria Turística" reunió a países como España, Canadá, Estados Unidos y México y corporaciones como TUI, IBM, Tripadvisor o Iberia.

A través de la creación de una plataforma de diálogo, el encuentro destacó la importancia de crear modelos turísticos que sean conscientes de las limitaciones de su entorno, de los visitantes y de la comunidad local, y la necesidad de marcar las pautas hacia la reconversión turística a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), englobados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas y de las directrices emanadas de la Carta Mundial de Turismo Sostenible y las indicaciones del Acuerdo de París (COP21).

Nuevo impulso al Modelo ITH de Sostenibilidad

El convenio suscrito entre la Secretaría de Estado de Turismo y el Instituto Tecnológico Hotelero ha permitido continuar con el desarrollo del Modelo ITH de Sostenibilidad y la plataforma tecnológica iSave Hotel.

El convenio firmado por la **Secretaría de Estado de Turismo, D^a Matilde Pastora Asían González**, y el **Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), D. Juan Molas Marcellés**, supone un reconocimiento a la labor desempeñada por ITH como entidad comprometida con el desarrollo competitivo, sostenible y eficiente de la industria hotelera y turística de nuestro país.

La firma de este convenio supone un importante **impulso a la sostenibilidad** en el sector, favoreciendo la difusión de un conjunto de medidas que, compiladas en el **Modelo ITH de Sostenibilidad**, y articuladas en la herramienta de acceso gratuito para hoteles **iSave Hotel**, entre otras acciones, se erigen en una hoja de ruta personalizable y ajustada a la realidad particular de cada establecimiento hotelero.

Tras el lanzamiento y puesta en marcha del Modelo ITH de Sostenibilidad y su plataforma online iSave Hotel en el año 2016, el trabajo de difusión y concienciación desarrollado a lo largo de este último año, ha logrado despertar un enorme interés por parte del sector hotelero, cada vez más consciente de la necesidad de



incorporar medidas que garanticen la sostenibilidad y la eficiencia energética de sus negocios. Se trata de decisiones que tienen ya un cierto calado en el turista, y que repercuten además de forma positiva en las cuentas de resultado de los hoteles.

Las acciones enmarcadas en el convenio firmado entre la Secretaría de Estado de Turismo y el Instituto Tecnológico Hotelero, contemplan la inclusión al Modelo de conceptos de economía circular, así como la incorporación a la herramienta iSave Hotel de nuevos módulos funcionales sobre accesibilidad, benchmarking de consumo energético y confort acústico, en las que se ha trabaja-

do a lo largo del año.

Del mismo modo, este año 2017 se ha elaborado una ampliación del ámbito de aplicación de las medidas propuestas por la herramienta, adecuándola a los campings, y ampliando, por tanto, el foco de alojamientos turísticos que pueden beneficiarse de la información que proporciona la plataforma online.

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

Grupos de compra agregada de energía de ITH

ITH convocó por tercer año consecutivo a los hoteles que conforman los grupos de compra agregada de electricidad y gas, logrando importantes ahorros económicos en materia de energía.



tricidad responden directamente a uno de los objetivos fundamentales de ITH, como es el facilitar las herramientas necesarias para mejorar la competitividad económica de las empresas del sector. En este caso, mediante una acción que favorece importantes ahorros.

Grupo de compra de gas

El grupo de compra de gas natural de ITH cuenta ya con más de 100 hoteles, cuyos consumos son sustrados de forma agregada entre las comercializadoras, con el objetivo de lograr el mejor precio posible. Los ahorros conseguidos a lo largo de los tres años en los que se ha celebrado esta subasta oscilan entre el 18% y el 40%.

El consumo energético es la segunda mayor partida de gastos para los establecimientos hoteleros. Por lo tanto, aquellas acciones dirigidas a mejorar la eficiencia energética y optimizar los precios de la energía, resultan clave para mejorar los resultados económicos de hoteles y alojamientos turísticos.

En este sentido, los grupos de compra agregada de gas y elec-

tricidad responden directamente a uno de los objetivos fundamentales de ITH, como es el facilitar las herramientas necesarias para mejorar la competitividad económica de las empresas del sector. En este caso, mediante una acción que favorece importantes ahorros.

Grupo de compra de electricidad

ITH gestiona, asimismo, un grupo de compra agregada de electricidad, cuyo número de participantes continúa incrementando de forma anual, y que en esta tercera convocatoria ha estado conformado por un total de 370 hoteles independientes y cadenas, localizados en diversos puntos del territorio español, y cuyo consumo agregado es superior a 260GWh.

Ambos grupos de compra agregada de energía representan una oportunidad para los establecimientos hoteleros en cuanto a la reducción de sus consumos, y mejora, por tanto, de sus cuentas de resultados.

El incremento en el uso de esta alternativa energética en establecimientos hoteleros se cifró en un 2% el pasado año 2016, siendo el segundo año consecutivo de aumento en el uso de gas natural. Por lo que se puede hablar de una consolidación de este combustible como fuente fundamental de energía, además de una alternativa eficiente a nivel de usuario.

El gas natural es, además, una de

ITH e ITR trabajan juntos por la sostenibilidad del sector

El acuerdo de colaboración firmado por Tomás Azcárate Bang, Presidente del ITR, y Juan Molas Marcellés, Presidente del ITH, permitirá a ambas entidades aunar fuerzas en la consecución de un objetivo común, la concienciación del sector turístico y el desarrollo de un modelo de turismo responsable y sostenible a largo plazo.

El acuerdo suscrito entre el Instituto Tecnológico Hotelero y el Instituto de Turismo Responsable (ITR) tiene por objeto establecer las pautas que permitan a los distintos agentes turísticos introducirse en el ámbito de la sostenibilidad, invitándoles a avanzar hacia un sector cada vez más responsable.



Por medio de este acuerdo, ambas partes aunán fuerzas para impulsar la introducción del sistema de medición de sostenibilidad **Biosphere**, impulsado por ITR y aprobado en Memorándums de Conferencias Internacionales patrocinadas por UNESCO y la OMT. Así como para la difusión del **Modelo ITH de Sostenibilidad** y el uso de la plataforma online **iSave Hotel**, diseñada por ITH con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, que pone a disposición de los alojamientos turísticos una herramienta mediante la que mejorar su competitividad, incrementando la eficiencia en su gestión y disminuyendo los costes energéticos y de mantenimiento, entre otros aspectos.

La concienciación del sector y la formación especializada en materia de sostenibilidad aplicada al turismo es otro aspecto de gran relevancia, que tanto ITR como ITH, potenciarán en gran medida gracias a este acuerdo de colaboración firmado.

Tomás Azcárate Bang, Presidente del Instituto de Turismo Responsable, organismo que entrega el sello Biosphere, recordó que 2017 ha sido el año proclamado por la Asamblea General de las Naciones Unidas como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo con el objetivo de "ampliar la contribución del turismo a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, así como aumentar la concienciación sobre las verdaderas dimensiones de un sector cuya aportación al Desarrollo Sostenible es crucial". A su vez, recalcó "la importancia de apostar por la sostenibilidad como elemento diferenciador y de posicionamiento", apuesta a la que cada vez se suman "más empresas y también destinos que buscan hacer de la sostenibilidad el pilar de su competitividad".

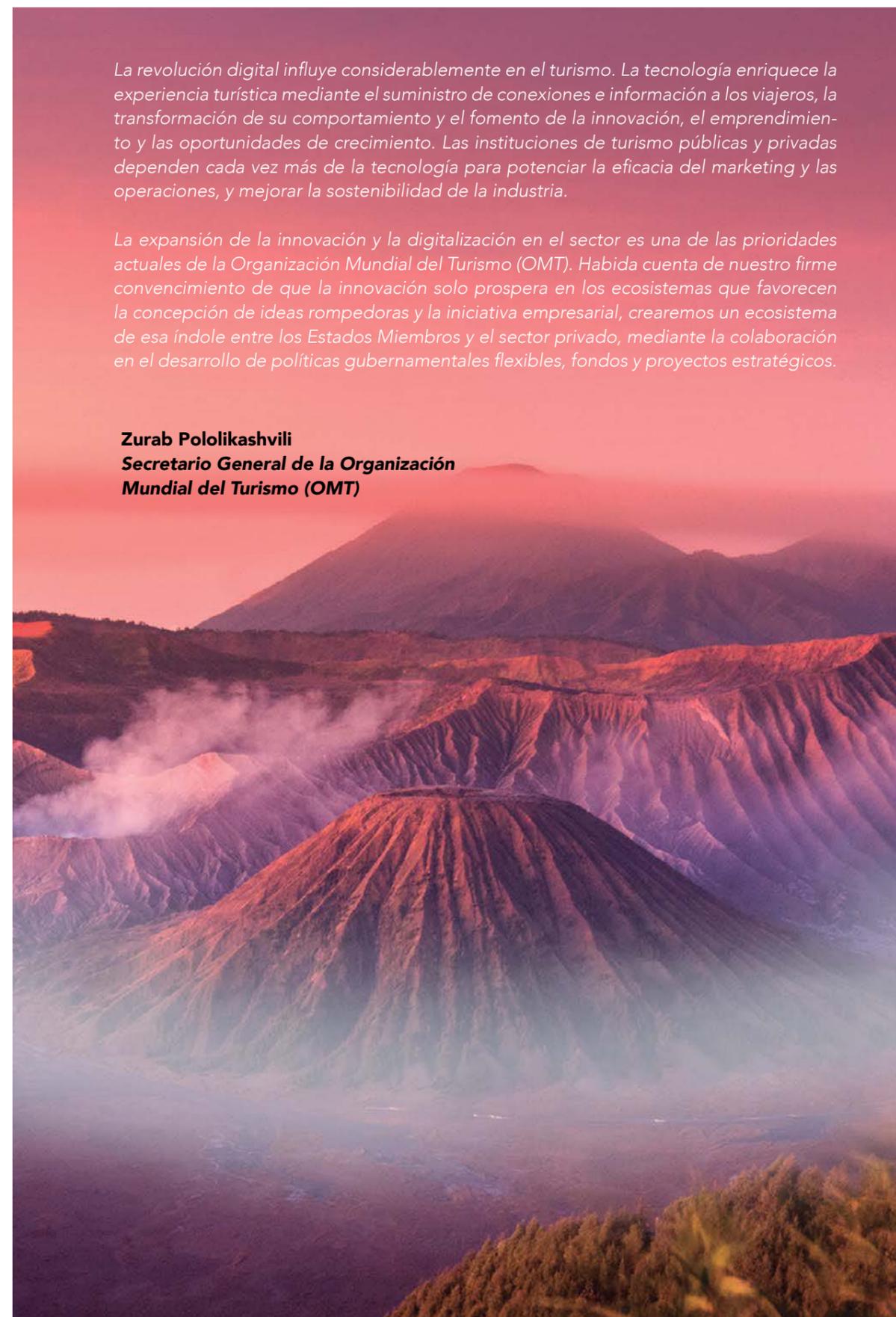
Por su parte, Juan Molas, Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero destacó el importante compromiso de ITH con la sostenibilidad, - "desde que, hace ya más de trece

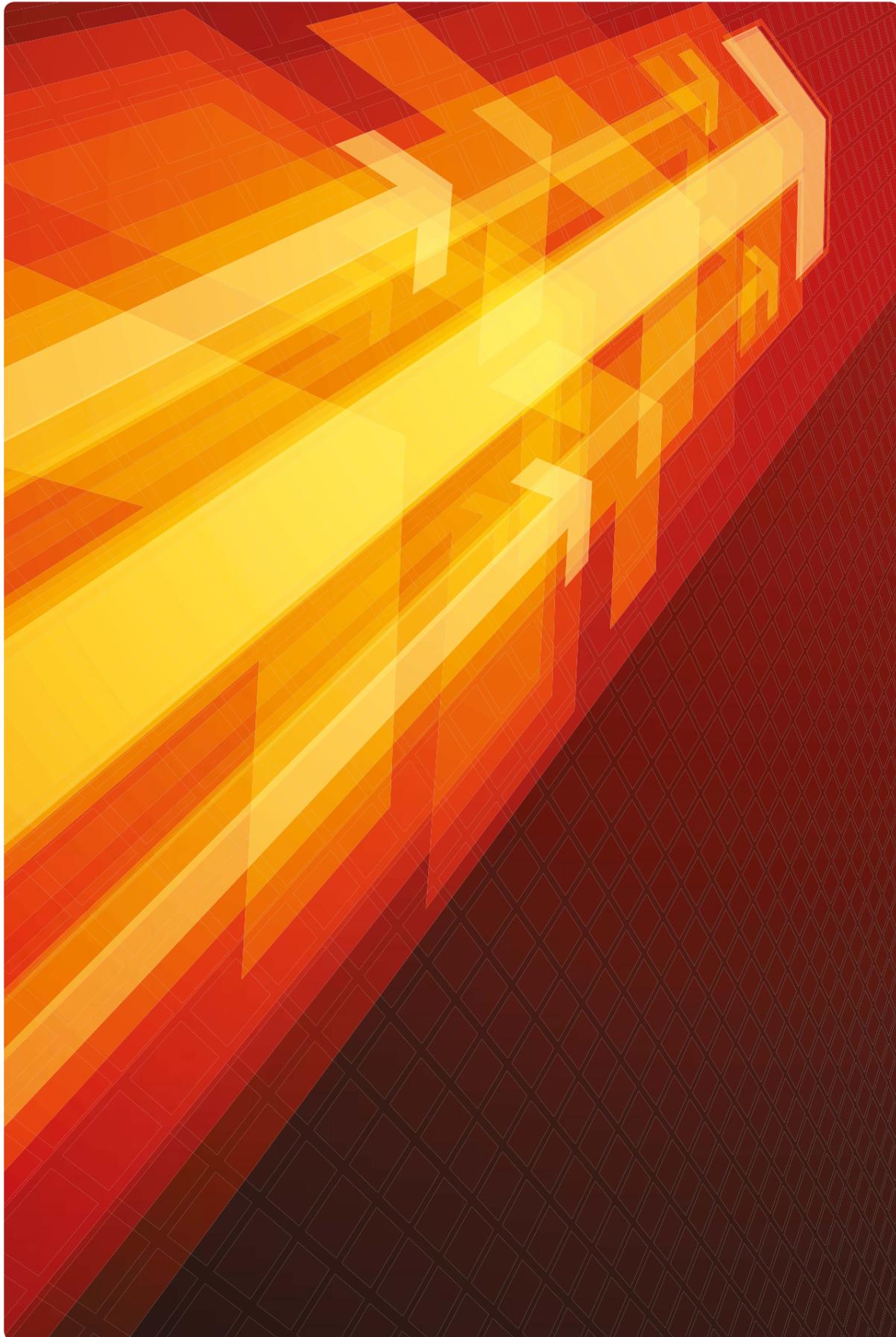
años, se fundase el Instituto Tecnológico Hotelero, se ha venido trabajado con firme convicción para concienciar al sector, poniendo en marcha diverso tipo de iniciativas como la organización de los ciclos de Jornadas sobre Sostenibilidad y Eficiencia Energética, la creación de grupos de compra agregada de energía y la elaboración del Modelo ITH de Sostenibilidad, en el que se basa la herramienta iSave Hotel, que cuentan con el inestimable apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, y que han sido creados con el objetivo de incrementar la competitividad del sector, por medio de la progresiva incorporación de medidas que mejoren la eficiencia energética y fomenten la sostenibilidad de hoteles y alojamientos turísticos." - añadió que - "el acuerdo de colaboración entre ITH e ITR es un paso más en ese compromiso de ambas entidades, que nos acercará un paso más a nuestro objetivo común, un sector turístico más responsable y sostenible."

La revolución digital influye considerablemente en el turismo. La tecnología enriquece la experiencia turística mediante el suministro de conexiones e información a los viajeros, la transformación de su comportamiento y el fomento de la innovación, el emprendimiento y las oportunidades de crecimiento. Las instituciones de turismo públicas y privadas dependen cada vez más de la tecnología para potenciar la eficacia del marketing y las operaciones, y mejorar la sostenibilidad de la industria.

La expansión de la innovación y la digitalización en el sector es una de las prioridades actuales de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Habida cuenta de nuestro firme convencimiento de que la innovación solo prospera en los ecosistemas que favorecen la concepción de ideas rompedoras y la iniciativa empresarial, crearemos un ecosistema de esa índole entre los Estados Miembros y el sector privado, mediante la colaboración en el desarrollo de políticas gubernamentales flexibles, fondos y proyectos estratégicos.

Zurab Pololikashvili
Secretario General de la Organización Mundial del Turismo (OMT)





El desarrollo tecnológico y la innovación en el sector hotelero



Javier Serrano,
Market Manager
Spain & Portugal -
STR

Hoy en día la prioridad de prácticamente todos los hoteleros se enfoca en **crear experiencias únicas para sus clientes** y poder diferenciarse así de su competencia. No en vano, si el hotel consigue proporcionar a sus clientes la oportunidad de crear su propia experiencia única, ésta ayudara a atraer y retener al cliente deseado, y en consecuencia a impulsar la rentabilidad del hotel.

En los últimos años estamos viendo que el **sector hotelero está funcionando increíblemente bien a nivel global**. Concretamente, en 2017 Europa registró un **crecimiento del 10%** en ocupación en comparación con el último pico de rendimiento que se obtuvo antes de la crisis global financiera en 2008, haciendo frente a todos los desafíos que se han presentado. Esto significa que es **¡la más alta en la historia!** Sin embargo, un hotel lleno no significa que sea un hotel rentable.

Actualmente, los hoteles disponen de más tecnología de la que nunca antes hayan podido tener a

su alcance, y la gran mayoría a precios asequibles. Además, se aprecia un incremento continuado de nuevas herramientas que ayudan a los hoteleros a tomar decisiones; **PMSs, RMSs, Channel Managers, Rate Shoppers, Online Reputation tools, y un largo etc.** Sin embargo, ninguna de ellas funciona sin tener datos precisos, relevantes y de confianza, **datos segmentados de rendimiento y rentabilidad** de mercado y competencia, datos segmentados por cliente, por tipo de reserva, por estancia media e incluso datos de rentabilidad – GOP, EBITDA o Payroll.

Tecnología y datos son cada vez más necesarios para tomar decisiones y poner en perspectiva el rendimiento de nuestro establecimiento en comparación con el mercado y competencia directa. En este sentido, **la figura del Revenue Manager** es cada vez más significativa en las grandes cadenas hoteleras nacionales e internacionales, y se está posicionando como figura clave dentro de la estrategia corporativa de cada hotel y/o cadena hotelera. La razón es la capacidad del Revenue Manager para **conjugarse el uso de la tecnología y el análisis de datos y aportar una visión global** de cómo se está comportando el hotel y cuales son entre otras, las perspectivas de venta, promociones, dinámica de precios diarios o hasta gestión del personal a futuro con el fin de maximizar ingresos y minimizar costes.

En definitiva, la correcta aplicación de la Tecnología, el Smart data,

pero sobre todo, la **inversión en personas que sepan utilizar esa tecnología y sean capaces de tomar decisiones** en base al análisis de datos, de contar historias en base a esos datos, e identificar oportunidades basadas en el análisis de gran parte de lo que sucede a su alrededor, resulta clave. En este sentido, y aún teniendo las herramientas adecuadas, **la industria hotelera tiene todavía un largo camino por recorrer en lo que se refiere a inversión y retención de materia gris.**

Debemos no sólo aplicar la tecnología o el **Smart Data**, que ya está disponible, sino invertir en personal capacitado y orientado a las nuevas tecnologías para que, como mencionaba al principio del texto, los hoteles puedan crear experiencias únicas para sus clientes y logren diferenciarse de su competencia, sin olvidarse de la rentabilidad del activo.

En definitiva, sigue siendo en una cuestión más de personas que de tecnología e información.

“ **Un hotel lleno no significa que sea un hotel rentable** ”

■ Gestión del conocimiento



PÁG. 66

La gestión del negocio en la era digital en #techYnegocio.



PÁG. 68

ITH lleva a análisis el panorama actual de la distribución hotelera.



PÁG. 69

Portugal y España.



PÁG. 70

Mesa Debate Turismo colaborativo.



PÁG. 72

Turismo Gastronómico.



PÁG. 74

Feria de Turismo de Menorca.



PÁG. 75

El futuro del Revenue Management, retos y oportunidades.



PÁG. 76

El valor del segmento cosmopolita para el sector turístico.



PÁG. 78

Aumentar la competitividad.



PÁG. 79

I Encuentro Proveedores Hosteltur.

■ Proyectos



PÁG. 80

Los retos de la distribución hotelera en el entorno online.



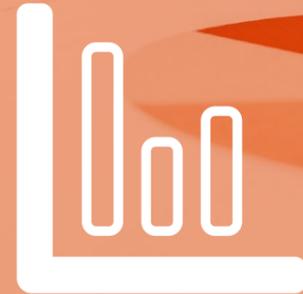
PÁG. 81

ITHFordifference, La especialización como estrategia de diferenciación.

Desde esta área se trabaja en el desarrollo de proyectos y estudios relacionados con gestión especializada de instalaciones y servicios, monitorización y control de consumos, atención al cliente, gestión operativa, restauración, nuevos modelos de gestión e integración de nuevas tecnologías a través de un prototipo de habitación de hotel conectada, sostenible y eficiente, etc.

OPERACIONES HOTELERAS

ITH



La gestión del negocio en la era digital en #techYnegocio

El foro #techYnegocio, que toma el relevo del histórico Fiturtech, tras diez exitosas ediciones, que han llevado a este espacio de debate a evolucionar y crecer, incorporando nuevos foros y más espacio expositivo. El foro #techYnegocio, es el nuevo espacio ligado a la gestión de negocio, en el que se abordaron aspectos tan esenciales para el negocio como el **Mix de Venta y la Integridad tarifaria** en el sector hotelero, el impacto y uso de la robótica y el **machine learning** o el empleo del **Big y el Smart Data** en la gestión operativa.

El espacio FiturtechY, el foro sobre innovación y turismo, organizado por ITH en el marco de FITUR, albergó el nacimiento del foro #techYnegocio, el espacio de debate e intercambio de conocimiento ligado a la gestión del negocio y el comportamiento del cliente. Este nuevo foro, coge el testigo del histórico foro Fiturtech, que tras diez exitosas ediciones, evoluciona para incorporar nuevos espacios de exposición y debate.

El foro #techYnegocio nace con

el objetivo de mantenerse como el punto de encuentro para aquellos profesionales del sector que buscan lo último en herramientas de gestión de empresas turísticas, nuevos hábitos del cliente y temas relacionados con los canales de comercialización y entorno online.

La primera jornada abrió con el bloque "Mix de venta – integridad tarifaria en el sector hotelero", comenzando por Marc Galbis, Director en Idiso Digital, a quien siguió Pilar Sánchez Aita, Country Ma-

nager España y Portugal en Fastbooking, con una ponencia sobre Integridad tarifaria, en la que se presentó el Informe elaborado por ITH y Fastbooking de forma conjunta. Cerrando ese bloque temático, se desarrolló una mesa redonda sobre "MIX de Ventas y Paridad de Precios", conformada por Casual Hoteles, NH Hotels & Resorts, Meliá Hotels International, Destinia e IDeaS Revenue Solutions, que fue moderada por Luis del Olmo, Presidente de Idiso.



Punto de encuentro para aquellos profesionales del sector que buscan lo último en herramientas de gestión de empresas turísticas, nuevos hábitos del cliente y temas relacionados con los canales de comercialización y entorno online.

A continuación, el bloque sobre "Software y Mobile", en el que Altran, Chapp Solutions e Inserta Group, repasaron algunas de las claves de innovación tecnológica aplicada a la gestión de los procesos en el sector hotelero; y el bloque denominado "La innovación en boca de los hoteles", cerraron la jornada, con la participación de IBEROSTAR Hotels & Resorts y Meliá Hotels International.

La jornada de tarde, la ofreció la Plataforma de Conocimiento Knowsquare, centrándose en la gestión de personas en la era digital, desde tres enfoques o puntos de vista: liderazgo, necesidad compartida y comunicación.

La segunda jornada se centró en temáticas tan innovadoras como el "machine learning" y el "impacto y usos de la robótica en el sector turístico", contando con la intervención de BigML, CleverData.io, Palladium Hotel Group y Nelmia Robotics Insight.

Seguidamente inició el bloque temático dedicado a la gestión digital del negocio, que contó con la participación de Gennion Solutions, Emotion Technologies, Hotel Servicers by Wearehotel y PressReader, culminando con las intervenciones de Jairo González, CEO en B&B Hotels España & Portugal, Jaime Pons, Innovation Maker de Bluebay Hotels & Resorts, Hugo Rovira, Director General en NH Hotel Group, y Luis Del Olmo, Presidente en Idiso.

La jornada de tarde, ofrecida por We Are Marketing (WAM) giró en torno al Inbound Marketing y Generación de contenidos.

La última jornada que FITUR dedica al público profesional, y por tanto, última sesión del foro #techYnegocio, comenzó con un bloque temático dedicado a analizar las oportunidades que brinda el Smart Data al sector turístico, en la que participaron Javier Serrano, Market Manager España y Portugal en STR, Chema Herrero, CEO en Bedsrevenue.com, Kike Sarasola, Presidente y CEO Room Mate Hotels y Bary Roberts, Presidente Ejecutivo en DDD Servicios Estratégicos. El último bloque, se centró en la gestión de la reputación online, comenzando por la intervención de RJ Friedlander, Fundador & CEO en Reviewpro, para continuar con la participación de los 5 Hoteles y Restaurantes que ocupan las mejores posiciones en Tripadvisor.

“
Gestión de personas en la era digital, desde tres enfoques o puntos de vista: liderazgo, necesidad compartida y comunicación.”

ITH lleva a análisis el panorama actual de la distribución hotelera

“The Hotel Distribution Game”, el ciclo de jornadas sobre comercialización hotelera, organizado por ITH, culminó en Valencia tras pasar por Mallorca y Málaga anteriormente. Este ciclo, dirigido exclusivamente a público hotelero contó con la participación de expertos provenientes de empresas líderes en el sector como Expedia, STR, IDEaS Revenue Solutions y ReviewPro.

Las jornadas sobre distribución hotelera, organizadas por ITH, culminaron este año 2017 en la ciudad de Valencia, tras la gran acogida por parte del sector a su paso por Mallorca y Málaga.

La realidad a la que se enfrenta día a día el hotelero a la hora de plantear una estrategia de distribución adecuada es cada vez más compleja. La aparición de nuevos agentes y canales de venta, junto con el desarrollo de nuevas herramientas y estrategias de comercialización, que es necesario adaptar a los múltiples perfiles de cliente a los que nos dirigimos actualmente, hacen necesaria la adaptación constante de los productos y servicios, que cada día deben ser más flexibles, personalizables y adaptables a las nuevas necesidades y demandas del huésped.

Los hoteleros, en definitiva, se ven obligados cada día a dar el máximo de sus capacidades y conocimiento para gestionar su entorno de manera eficaz, con el objetivo de recuperar el control de su oferta, ante un panorama que no deja de cambiar a mayor velocidad día tras día.

La practicidad de cada una de las sesiones organizadas en el marco de este ciclo de jornadas, unido a la adaptación local del contenido aportado por cada uno de los expertos que han participado como ponentes en éstas, son la clave de la gran aceptación por parte de los hoteleros.

En cada una de las tres jornadas celebradas, los hoteleros asistentes tuvieron la oportunidad de analizar la realidad de su mercado, a través de una serie de breves talleres y ponencias técnicas, guiadas por expertos en el sector de empresas de la talla de Expe-

dia, STR, IDEaS Revenue Solutions y ReviewPro.

El rendimiento Hotelero en España, profundizando a nivel local; la Inteligencia de Datos para la óptima estrategia de Revenue; las mejores fórmulas para sacar provecho de la reputación online, así como nuevas tendencias en las herramientas y estrategias de distribución hotelera fueron algunas de las temáticas que se abordaron en las tres jornadas celebradas en el marco de esta edición denominada “The Hotel Distribution Game”.



Portugal y España: Balance, Perspectivas y Tendencias del sector hotelero

Celebrada en el marco de la Feria del Turismo de Lisboa – BTL, la conferencia Portugal y España, contó con la participación del Vicepresidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), quien junto con Cristina Siza Vieira, Presidenta de la Junta Directiva de la Asociación Hotelera de Portugal, ofrecieron a los asistentes un análisis sobre las perspectivas y tendencias previstas para el sector hotelero de los dos países que conforman la península ibérica.

La Feria Internacional del Turismo de Lisboa, BTL fue el escenario de la conferencia Portugal y España: Balance, Perspectivas y Tendencias del sector hotelero, ofrecida por Jesús Gatell, Vicepresidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y miembro del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de la CEHAT y Cristina Siza Vieira, Presidenta de la Junta Directiva de la Asociación Hotelera de Portugal.

Las cifras que se registraron en el año 2016, tal como las que han seguido en años posteriores, fueron nuevamente de récords, tanto en España, como en el vecino Portugal. Ambos países crecieron, y continúan haciéndolo, alcanzando nuevos mercados y segmentos. Sin embargo, es necesario considerar el posicionamiento futuro y los desafíos que se presentan ante el desarrollo turístico de ambos países.

Bajo esas premisas, la conferencia ofrecida por ambos ponentes de



amplio recorrido profesional en el sector hotelero, suponía un atractivo especial para los asistentes a la feria celebrada en Lisboa, ya que ofreció una visión general sobre la realidad, perspectivas y aspectos de mejora en el conjunto de la península ibérica.

Para el Vicepresidente del Instituto Tecnológico, ésta fue una oportu-

nidad única para el conjunto de los profesionales asistentes, como lugar en el que profundizar en la situación actual y desarrollo turístico de España en estos últimos años, así como la forma en la que podemos colaborar con Portugal con el objetivo de captar mercados emergentes.

Los retos, amenazas y oportunidades del turismo colaborativo

Un gran grupo de expertos procedentes de la Administración, instituciones y empresas turísticas, entre los que se encontraba Ramón Estalella, Secretario General de ITH y CEHAT, llevan a análisis los retos, amenazas y oportunidades que representa el turismo colaborativo en una mesa debate, organizada en la sede de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNED en Madrid.

El rápido crecimiento del turismo colaborativo, como manifestación sectorial de la economía colaborativa, cuyo origen se basaba en el intercambio de bienes y recursos a título individual, está haciendo reflexionar tanto a los agentes económicos como a las autoridades legislativas y judiciales sobre cuál debería ser el futuro de las plataformas online, por medio de las que este modelo se expande y evoluciona.

En todo caso, y ante la falta de una clara delimitación entre turis-

mo colaborativo y un nuevo modelo de negocio turístico, se está produciendo una lógica contraposición por parte de las empresas constituidas en base a modelos tradicionales, y sujetas a regulaciones legales específicas, apoyadas por los gobiernos centrales y locales de algunos países de la Unión Europea, como es el caso de España; y las nuevas empresas que se están incorporando a estos nuevos modelos, apoyadas por la Comisión Europea.

Bajo estas premisas, se celebró en

la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNED en Madrid, un evento dirigido a analizar los retos a los que debe enfrentarse el turismo colaborativo, así como las amenazas y oportunidades que va representar para el sector Turismo.

Inauguró el evento Alberto A. Álvarez, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNED, quien dio paso a los intervinientes en la mesa de debate, María del Mar Alonso, Profesora de la Universidad Autó-

El rápido crecimiento del turismo colaborativo, como manifestación sectorial de la economía colaborativa está haciendo reflexionar tanto a los agentes económicos como a las autoridades legislativas y judiciales

noma de Madrid; Senén Fornos, Senior VP Marketing & Contracting para España, México y Latinoamérica de Riu Hotels & Resorts; Gonzalo Iceta, Director de Operaciones de Be Mate; Maricruz Cádiz, Directora Técnica del Instituto para la Calidad Española (ICTE); Ramón Estalella, Secretario General del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT); Andrés Fernández, Director de proyectos en la Dirección de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística de SEGITTUR; Juan Jesús García, Head of Industry Affairs Europe de Amadeus IT Group; y Orazio Corva, Location Manager en Madrid de Car2go; moderados por Jose Miguel Rodríguez, Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid y Presidente de la Comisión de Turismo de AECA.

Como apuntaba Ramón Estalella, Secretario General de ITH y CEHAT durante su intervención, "nuestro comportamiento como consumidores, particularmente en el ámbito turístico, ha cambiado considerablemente en los últimos años, afectando a la forma en la que buscamos información, comparamos y adquirimos servicios y productos turísticos. En general, tendemos a recurrir al entorno digital para obtener información y efectuar reservas; esto ha llevado a las empresas del sector turístico a cambiar la forma en la que exponen y distribuyen sus servicios, y a su vez, ha facilitado la creación de nuevos modelos de negocio."

En referencia a las oportunidades, el Secretario General de ITH y CEHAT, destacaba que, - "El desarrollo y aplicación de la tecnología en el ámbito turístico ha dado lugar a nuevas oportunidades de crecimiento para las empresas del sector turístico, basadas en su presencia online y las tendencias de desarrollo que se observan, y representa, además, una mejora de la competitividad a nivel económico, en cuanto a la creación de producto y a la capacidad de alcance frente a nuevos nichos de mercado."

“
Nuestro comportamiento como consumidores ha cambiado considerablemente en los últimos años.”



La Organización Mundial del Turismo presenta la encuesta sobre Turismo Gastronómico

El encuentro de Turismo Gastronómico, celebrado en la sede de la OMT en Madrid, reunió a numerosos profesionales del sector turístico, entre los que se encontraban Manuel Butler, director de Turespaña; Carlos Vogeler, director ejecutivo de Relaciones con los Miembros de la OMT, Yolanda Perdomo, directora de Miembros Afiliados de la OMT; y Ramón Estalella, secretario general de ITH - CEHAT, entre otros.

Bajo el título 'Futuro, Tendencias, Investigación y Experiencias de Turismo Gastronómico', la OMT presentó en julio de 2017 en su sede en Madrid los resultados de la encuesta relativa al turismo gastronómico. Dichos datos forman parte del Informe Mundial del Turismo Gastronómico de la Organización Mundial del Turismo y fueron recopilados por Madison Experience Marketing, empresa asociada a ITH.

El encuentro que se desarrolló en la sede de la OMT, reunió a expertos del sector turístico y gastronómico, con el fin de enfatizar la relevancia de este segmento así como las dimensiones del mismo a escala global.

En la jornada intervinieron, entre otros, Manuel Butler, director general de Turespaña; Carlos Vogeler, director ejecutivo de Relaciones con los Miembros de la OMT; Yolanda Perdomo, directora



de Miembros Afiliados de la OMT; Montse Fernandez, Responsable del área de turismo de Madison Market Research; Ramón Estalella, secretario general de ITH y CEHAT; Rafael Ansón, director de la Real Academia de Gastronomía e Iván Llanza, director de comunicación Bodegas Osborne.

Los resultados presentados en la OMT por parte de la firma Madison Experience Marketing, se basan en una encuesta realizada a Miembros



“ El turismo gastronómico se ha convertido en una de las motivaciones principales de los viajeros para visitar un destino. ”

Afiliados de la OMT, instituciones educativas, empresas de marketing y consultoría, proveedores de alojamiento, así como de alimentos, bebidas y bodegas. Participantes de 29 países fueron incluidos en la muestra cuya opinión fue recogida entre los meses de junio y septiembre de 2016.

El objetivo de este ejercicio era conocer la perspectiva de los sectores público y privado sobre el turismo gastronómico y su importancia para un destino, así como inspirar a posibles vías de desarrollo del segmento. La mayoría de los encuestados, un 87 por ciento, confirmaron la relevancia del turismo gastronómico en la definición de la imagen y la marca de su destino.

Entre los motivos para visitar un destino, la encuesta señala la oferta cultural, la naturaleza y la gastronomía, en este orden. Tras estos componentes, las compras y el turismo de salud son mencionados en la encuesta.

Además de un segmento cada vez más desarrollado y sofisticado, el turismo gastronómico se ha convertido en una de las motivaciones principales de los viajeros para visitar un destino. Su relación con la identidad y la cultura local, así como con otros intangibles del sector, como el arte, la naturaleza o la historia, lo convierten en una de las áreas más consolidadas del turismo.

Feria de Turismo de Menorca

La Feria de Turismo de Menorca celebró su segunda edición en el municipio de Alaior, dando cita a los profesionales del sector en el Convent de Sant Diego los días del 7 al 9 de abril de 2017. Entre los ponentes incluidos en la agenda profesional del evento se encontraban José Guillermo Díaz Montañés, CEO de Artiem Fresh People Hotels y presidente de Honor de ITH; y Alvaro Carrillo, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH),

La II Feria de Turismo de Menorca, celebrada con la colaboración del Ayuntamiento de Alaior, el Consell Insular de Menorca y la Agencia de Turismo de las Islas Baleares, persiguió la doble finalidad de mostrar el carácter del principal activo económico de Menorca a la población insular, y de crear un espacio de encuentro y formación del sector profesional del turismo en la isla.

Para ello, además de actividades de promoción del destino, se contó con un grupo de profesionales del turismo, que ofrecieron sus perspectivas y visión sobre el sector. Por una parte, la presidenta del Consell Insular, Maite Salord, y el director insular de Promoción Turística, Isaac Olives; ofrecieron una ponencia titulada "La unidad de acción como base de la estrategia turística". Mientras que, por otra parte, Antoni Pons, en representación del Hotel Royal Son Bou; Catalina Florit, en representación de la Asociación Menorca Activa (Pime-Menorca); Jacinto Salvador, director-gerente del Hotel Sol Milano-Pinguinos; José



Guillermo Díaz Montañés, CEO de Artiem Fresh People Hotels; y Alvaro Carrillo, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), participaron en una mesa redonda, titulada "El futuro del turismo en Menorca", moderados por Josep Pons Fraga, editor de Menorca "Es Diari".

En ambos casos se cumplía así con el objetivo de poner en valor la calidad y el grado de innovación de este importante sector

económico. Tal como apuntaban las conclusiones de la feria, para conseguir la desestacionalización del turismo hay que buscar nuevas estrategias que pasan, entre otras vías, para adoptar las ventajas de la revolución tecnológica digital o abrir mercados como destino accesible y / o familiar, además de poner en valor los valores autóctonos como la gastronomía.

El futuro del Revenue Management: retos y oportunidades

En el marco de las VIII Jornadas Universitarias sobre la aplicación de las tecnologías en el sector hotelero español, la Universidad Rey Juan Carlos convocó una jornada, dirigida a profesionales y alumnos del sector turístico, interesados en profundizar en el ámbito del revenue management, esencial para el sector hotelero.



Con el objetivo de acercar el Revenue Management a todos los alumnos de la Universidad Rey Juan Carlos y profesionales del sector, el centro convocó una jornada divulgativa, enmarcada en las VIII Jornadas Universitarias sobre la aplicación de las tecnologías en el sector hotelero español, bajo el lema: "El futuro del Revenue Management: retos y oportunidades", que tuvo lugar en el Campus de Fuenlabrada de la Universidad Rey Juan Carlos.

Las jornadas, patrocinadas por

Beonprice y TravelClick, contaron también con la colaboración de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), como entidades comprometidas con la formación de los profesionales y futuros profesionales que conforman el sector turístico.

El objetivo de este ciclo, al que acudieron profesionales del sector y alumnos de la universidad, se centró en profundizar sobre la importancia del Big Data en la

personalización de los precios. Por otra parte, se analizó el papel que desempeñan los canales de distribución en la optimización del beneficio y en las actuales herramientas tecnológicas que ayudan en todas las etapas del Revenue Management.

En la edición de 2017, empresas líderes en la gestión a través del Revenue Management, empresas tecnológicas que facilitan esta gestión y empresas de distribución, aportaron su visión y experiencia: NH Hotel Group, Meliá Hotels International, Ilunion Hoteles, Vincci Hoteles, Intercontinental Hotel Group (IHG), Grupo Parques Reunidos, Expedia, Kayak Fastbooking, Beonprice, IDEaS Revenue Solutions, Travelclick.

La Universidad Rey Juan Carlos es ya un referente en la formación en Revenue Management gracias al título de Experto en Revenue Management que, en su octava edición, se ha consolidado como uno de los mejores cursos internacionales en esta área.

El valor del segmento cosmopolita para el sector turístico español

La primera de las jornadas de difusión del segmento cosmopolita, celebrada en Madrid en el mes de mayo, e inaugurada por la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asían; Juan Molas, presidente de CEHAT-ITH y Gabriel García, presidente de AEHM y vicepresidente de CEHAT, reunió a más de cien profesionales del sector turístico, interesados por conocer y analizar el perfil y características particulares del segmento cosmopolita.

Estudios de segmentación de la demanda efectuados por TURESPAÑA a lo largo de los últimos cinco años, han permitido identificar a un nuevo segmento de mercado, denominado "cosmopolita", cuyo comportamiento y perfil de consumo fueron desgranados en una jornada organizada por TURESPAÑA, en colabora-

ción con ITH y AEHM, que tuvo lugar en Madrid.

La jornada, dirigida a repasar las características y perfil de este segmento de mercado, tenía como finalidad última favorecer el desarrollo de las empresas del sector, adecuando la oferta a los nuevos segmentos de la demanda. Dicho objetivo se consiguió profundizando en las nuevas tendencias, exigencias y oportunidades, que representa para el turismo de nuestro país.

El estudio de segmentación de la demanda y la identificación del clúster



El estudio de segmentación de la demanda y la identificación del clúster cosmopolita, realizado por TURESPAÑA, fue presentado por Roland Gassner



cosmopolita, realizado por TURESPAÑA, fue presentado por Roland Gassner, Key Account Director de GfK Consumer Experiences, quien repasó ante los asistentes, datos sobre el perfil, preferencias, comportamiento, etc.

Se trata de un estudio, que cuenta ya con un referente contrastado de éxito, sustentado en el incremento de ventas, registradas en el mercado alemán, tras concentrar sus acciones de marketing en dicho clúster para el caso del mercado alemán.

La jornada fue inaugurada por la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asían; acompañada por Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Confederación Española de Hote-

les y Alojamientos Turísticos (CEHAT), y Gabriel García, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid y vicepresidente de CEHAT, y clausurada por el director general de Turespaña, Manuel Butler Halter, y el director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, Carlos Chaguaceda.

El programa de las jornadas contó además con la participación de profesionales de contrastada experiencia en el sector turístico en ámbitos como la hotelería, la restauración, la distribución o la oferta complementaria, que aportaron su visión sobre aquellos aspectos que resultan esenciales para la adaptación del producto turístico frente a la demanda de este nicho de mercado cosmopolita.

“**Estudios han permitido identificar a un nuevo segmento de mercado, denominado “cosmopolita”**”

Aumentar la competitividad mediante la personalización y el compromiso con el cliente

Los expertos participantes en la última jornada de H&T, el Salón del Equipamiento, Alimentación y Servicios para Hostelería y Turismo celebrado en Málaga, abordaron algunas de las premisas necesarias para que los establecimientos turísticos, hoteleros y hosteleros sean más competitivos, rentables y ofrezcan una mejor atención al cliente, entre las que destacan la personalización y el compromiso con el cliente, buscando ajustarse cada vez más a las demandas y expectativas del mercado.

La decimonovena del Salón del Equipamiento, Alimentación y Servicios para Hostelería y Turismo, H&T, celebrado en Málaga, citó a más de 7.000 profesionales, que participaron en las múltiples actividades llevadas a cabo a lo largo de dos intensas jornadas de intercambio de conocimientos y networking.



Entre los contenidos abordados, destaca la mesa redonda sobre creación de valor a través de la experiencia del cliente, celebrada en la última jornada y que fue organizada por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

La personalización de la experiencia del cliente clave para mejorar la competitividad del sector.

Esta mesa debate dedicada a debatir sobre la creación de valor a través de la experiencia del cliente, reunió a varios expertos que abordaron las claves fundamentales para que tanto los destinos como los establecimientos hoteleros y hosteleros sean más com-

petitivos y eficientes en su gestión, atendiendo al conocimiento en profundidad del cliente, así como sus gustos y preferencias para brindarle un trato más personalizado y que su experiencia sea memorable.

Intervinieron el vicepresidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Jesús Gatell; el presidente de la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS), Luis Callejón; la co-founder de B-bou Hotels & Events, María Herrero; el director de Emoturismo, David Mora, y la directora de Market Research de Madison, Cristina Martín.

Todos los ponentes coincidieron en que uno de los factores más importantes a tener en cuenta es el compromiso con el cliente, que ha cambiado su forma de viajar y de consumir ocio, haciendo especial hincapié en la generación 'millennial'. Asimismo, es imprescindible a su juicio que todo el personal del establecimiento –no solamente los puestos directivos– estén formados y dispongan de todas las herramientas disponibles para captar el máximo número de datos de dicho cliente, que cada vez se decanta más por experiencias únicas que creen un vínculo emocional con su destino.

I Encuentro Proveedores Hosteltur

El grupo Hosteltur, tras más de 20 años publicando de forma periódica el especial dedicado a equipamiento hotelero, dio el pasado año 2017 un importante salto, que les llevó a lanzar la nueva publicación "Proveedores Hosteltur". Para su lanzamiento, convocaron el I Encuentro Proveedores Hosteltur, en cuyo marco se celebraron una serie de workshop e intervenciones de ponentes expertos, entre los que se encontraba Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH.



El grupo Hosteltur lanzó en el mes de enero de 2017 la publicación especializada Proveedores Hosteltur, tras más de 20 años elaborando y difundiendo este especial dirigido al Canal Horeca y sectores afines de forma periódica, primero anualmente y trimestralmente a lo largo de los últimos 2 años.

De forma paralela, se realizó el Encuentro Proveedores Hosteltur, dando lugar al workshop con 39 empresas proveedoras del sector

y Directores de Compras. Un proyecto que viene a reafirmar una tendencia a la especialización y segmentación de la información, que responde a las exigencias de lectores y anunciantes del sector.

Enmarcada en la primera edición de este Encuentro Proveedores Hosteltur, que tuvo lugar en la capital madrileña, el grupo de comunicación contó con un panel de 24 expertos relacionados con el canal horeca, que debatieron

distintos aspectos de interés para el sector en torno a cuatro mesas de debate sobre alimentación y bebidas, rehabilitación hotelera, innovación y eficiencia energética, mesa en la que contaron con Álvaro Carrillo de Albornoz, director del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) como moderador.

Los retos de la distribución hotelera en el entorno online

La última jornada de OME expo acogió la mesa redonda titulada "Distribución hotelera en el entorno online", en lo que fue un adelanto de las temáticas que se abordaron durante el Guest Summit, celebrado en el mes de noviembre. Conocer al cliente, ajustar los canales mediante los que se distribuye el producto hotelero, optimizar la página web del hotel y apostar por diferenciarse y personalizar la oferta directa fueron las claves abordadas en este debate.

Guest, el evento de innovación para el sector Hospitality promovido por CEHAT-ITH, en colaboración con EasyFairs, puso el broche de oro a la última jornada de OME expo con una mesa redonda sobre "Distribución hotelera en el entorno online".

Diego Alonso, industry manager de Trivago; Juan Daniel Núñez, editor smarttravel y Víctor Barrio, responsable SEO y contenidos en Idiso Digital, conducidos por el responsable de nuevas tecnologías y operaciones hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Carbajal, pusieron encima de la mesa algunas de las claves fundamentales que marcan el presente y futuro de la distribución hotelera en el entorno online.

A lo largo de los últimos años el sector hotelero ha vivido una importante proliferación de los canales de distribución online, así como numerosas herramientas que facilitan la gestión de la venta. Sin embargo, esta situación ha



generado un ecosistema complejo de gestionar para muchos negocios hoteleros, que deben encontrar la fórmula más adecuada para optimizar sus esfuerzos.

En este sentido, "resulta fundamental simplificar", según señaló Víctor Barrio, de Idiso. Y, es que estamos frente a "distintos tipos de audiencia, con necesidades distintas y diversas formas de llegar a la oferta", tal como recordaba Diego Alonso, de Trivago. "No todos los clientes tienen las mismas necesidades, ni todos los

públicos son igual de flexibles al precio", según proseguía Alonso. Precisamente, el reto para el hotelero en este entorno, según indicaba Juan Daniel Núñez, de Smart Travel News, "es mantener el control de los precios", considerando la diversidad de canales existente. Esta mesa redonda representó un pequeño adelanto sobre los contenidos que se trataron durante la celebración del Guest Summit, el espacio de ponencias de Guest, celebrado en el mes de noviembre del mismo año 2017.

#ITHfordifference: La especialización como estrategia de diferenciación

El Instituto Tecnológico Hotelero, con la colaboración de sus socios hoteleros, lanzó una nueva sección de contenido denominada #ITHfordifference. Se trata de una sección especial, alojada en el blog de ITH, en la que se publicarán de forma periódica entrevistas a aquellos hoteles, en los que la especialización y el impulso innovador cobran una especial relevancia, permitiendo a los establecimientos hoteleros distinguirse en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

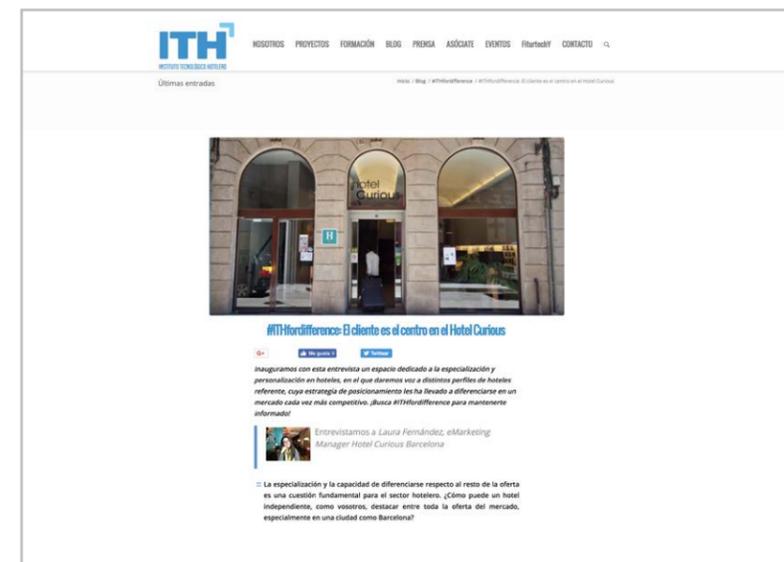
El Instituto Tecnológico Hotelero ha inaugurado este 2017 una nueva sección de contenidos, en la que de forma periódica se publicarán entrevistas a directivos de aquellos hoteles, cuya capacidad de especialización y adaptación hacia nuevos nichos de mercado, les permite destacar en un mercado cada día más competitivo y exigente.

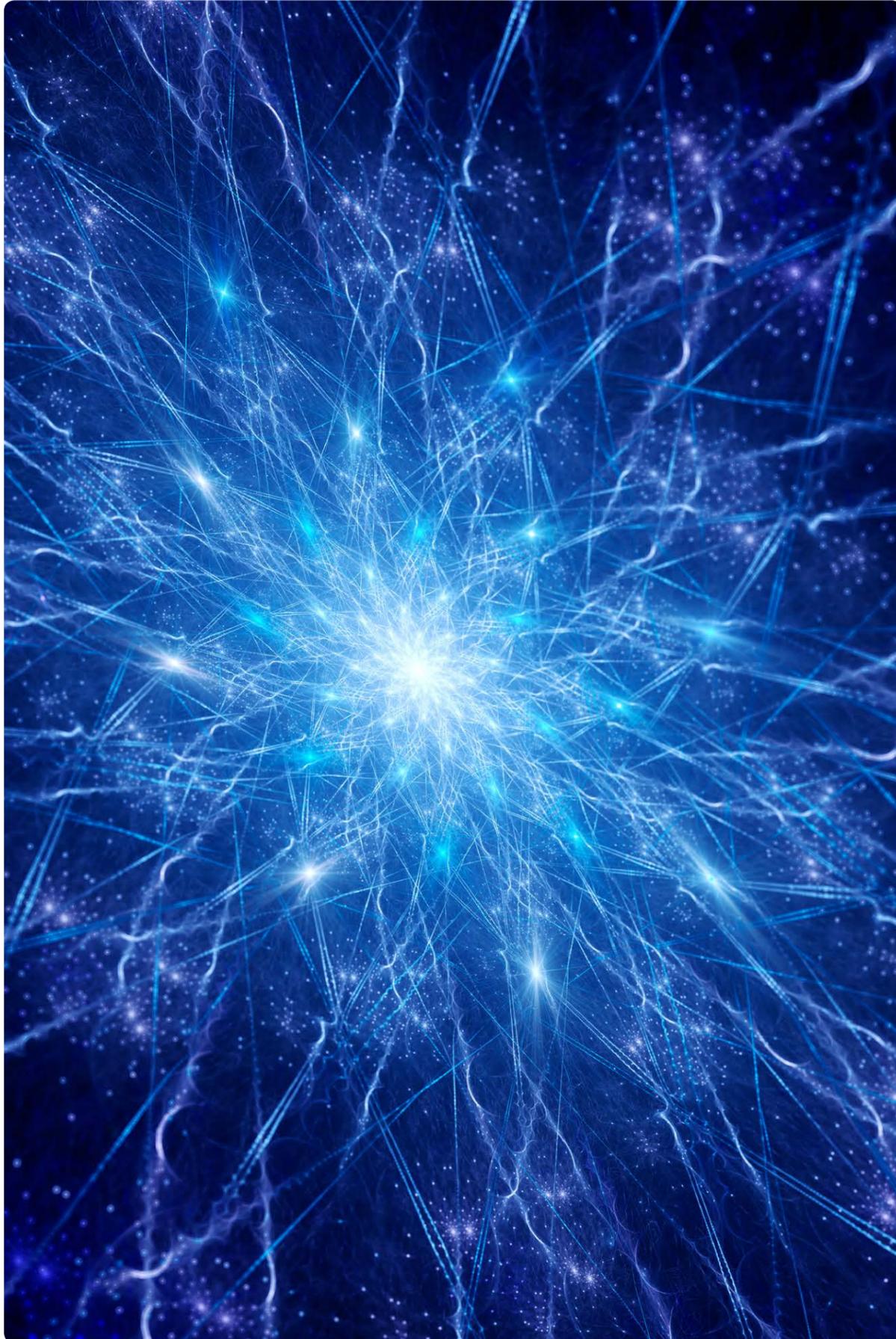
Denominada #ITHfordifference, y alojada en la web del Instituto

Tecnológico Hotelero, esta sección especial del Blog ITH, ha avanzado para convertirse en una recopilación de interesantes conversaciones con directivos hoteleros, que continuará ofreciéndonos una perspectiva fresca e innovadora sobre acciones y estrategias de posicionamiento exitosas, que toman por bandera la personalización, la especialización de los servicios y el uso de la tecnología como medio para establecer un contacto más directo y humano

con los huéspedes del hotel. Todo ello, ha permitido a estos hoteles independientes y cadenas hoteleras destacar en el mercado y abrirse camino hacia nichos de mercado, que se convierten en público fiel y prescriptor de su marca.

La tecnología permite obtener más información y de forma más ordenada, gestionable y precisa, sobre nuestros huéspedes. Incorporar las herramientas tecnológicas correctas nos permitirá, por lo tanto, ofrecer un servicio más especializado y personalizado, que genere el denominado "efecto wow" en el huésped. Sin embargo, los hoteles, cada día más, deben ser capaces de dimensionar y determinar de forma correcta qué herramientas tecnológicas pueden suponer una clara ventaja competitiva frente a su público objetivo, y cuáles les requerirán un esfuerzo excesivo. Todo ello, sin olvidarse del factor humano, no en vano, la tecnología debe ser la herramienta que permita acercarnos más a las personas.





El turismo como escenario de innovación



Jesús Herrero,
Responsable Mercado
Turismo Research &
Innovation en Tecnia.

“
La innovación
debe fortalecer
la experiencia
de cualquier
visitante, aten-
diendo a su
diversidad fun-
cional”

La industria del turismo sigue presentando números muy destacados en cuanto a **incremento de visitantes y de ingresos económicos** y las expectativas apuntan a que este crecimiento va a continuar.

El turismo es un **fenómeno transversal que afecta a muchos sectores económicos** y que sigue presentando un gran potencial de innovación. De hecho, por esa transversalidad y la gran diversidad de actores que interviene resulta un ámbito idóneo, y todavía poco explotado, para ser utilizado como escenario de validación de una gran variedad de proyectos tecnológicos de I+D.

En este fenómeno del turismo, la administración pública interviene como gestor del destino y el territorio. Las empresas turísticas son las proveedoras de servicios y productos de muy diferente tipología.

El usuario final, el turista, adopta en **un mismo individuo multitud de perfiles en función de las circunstancias de ese viaje** (ocio vacacional, negocio, eventos ... o una mezcla de todos ellos).

Además, existen diferentes etapas en el proceso del viaje (antes, durante y después) que **presentan necesidades diferentes**.

Toda esta “coctelera” es un escenario idóneo para **validar las tecnológicas actuales como big data, machine learning, inteligencia artificial, interfaces de voz, blockchain...** sin olvidar que cualquier proyecto de innovación debe responder a necesidades reales que mejoren la competitividad de un destino.

La tecnología debe ser un medio para fortalecer, y nunca entorpecer, el consumo de una experiencia turística que se percibe fundamentalmente a través de los sentidos.

En ocasiones el mayor logro será que esta tecnología se presente casi de forma invisible, lo que supone **un gran reto para los tecnólogos**. La innovación debe fortalecer la experiencia de cualquier visitante, atendiendo a su diversidad funcional, y, al mismo tiempo, no puede perjudicar la vida del propio residente y, todo ello, garantizando la sostenibilidad actual y futura del territorio.

Este **equilibrio necesario** resulta imprescindible para poder garantizar un crecimiento responsable del turismo.



Desde esta área se trabaja en el desarrollo de proyectos y estudios relacionados con el desarrollo de nuevas soluciones y productos turísticos, implantación de la innovación tecnológica de las empresas del sector, formación online, destinos turísticos inteligentes, emprendimiento, etc.

■ Gestión del conocimiento



PÁG. 86
Foro techYdestino.



PÁG. 87
Smart Data y Open Data en el sector turístico.



PÁG. 88
I ciclo sobre Seguridad digital organizado por ITH.



PÁG. 89
Escuela de Verano ICTUR en México.



PÁG. 90
Thinktur presente en Transfiere.



PÁG. 91
V Congreso Nacional de Innovación de Asturias.



PÁG. 92
Turismo 3.0, Innovación y Competencias Digitales.



PÁG. 94
Primera Semana de Aceleración para Startups del sector turístico.



PÁG. 96
IV Thinktur Technology Transfer.



PÁG. 98
Congreso Internacional de Turismo Rural.



PÁG. 99
V Conferencia Internacional MOVE 2017.



PÁG. 100
Plan Estratégico de Huelva.



PÁG. 101
Cascais Tourism Forum 2017.

■ Proyectos



PÁG. 102
Máster en Innovación y Marketing Digital de ITH e IMF.



PÁG. 104
Informe sobre el Estado de la Innovación Turística en España 2017.

El poder de las marcas y el turismo creativo en el foro #techYdestino

En su primera edición, el foro #techYdestino abordó contenidos relacionados con el poder de las marcas para atraer turistas, el turismo creativo, los retos de la gestión turística del territorio y las tendencias en la promoción de destinos. Este espacio fue escenario, además, de la presentación del ebook sobre Smart Data en los destinos, y de un Destination Lab con soluciones tecnológicas para el destino.

En el marco de FiturtechY, el foro sobre innovación y turismo, organizado por ITH y FITUR, nace el foro #techYdestino. Un espacio inédito, desde el que se abordaron los retos actuales y futuros derivados de la creciente competencia, el nuevo perfil de turista y una mejora de la profesionalización en la gestión de los destinos.

El foro #techYdestino se desarrolló a lo largo de las tres jornadas que FITUR dedica de forma exclusiva a público profesional, tratando en la primera jornada, la visión públi-

co-privada del posicionamiento y gestión de la marca en el mercado, de la mano de Marca España, ICEX, Foro Marcas Renombradas y la Comunidad de Madrid, moderados por el experto en branding Andy Stalman. Completaron la jornada Costa Rica, como ejemplo de destino sostenible, y Comunitat Valenciana, como ejemplo de un nuevo enfoque en el plan de marketing regional, y la presentación del e-book sobre Smart data, elaborado por los centros tecnológicos turísticos, cuyos representantes debatieron acerca del uso de los datos para la estrategia del destino.

La segunda jornada consagrada al turismo creativo, como elemento generador de productos para los nuevos viajeros, contó con la participación de Altran, y los responsables de turismo de Madrid, Barcelona y Sevilla, que aborda-

ron las tendencias y perfiles de los nuevos turistas, así como las fórmulas de gestión empleadas frente a los retos asociados al aumento de turistas, los modelos de ciudad-turismo, desestacionalización, el empleo de la tecnología en el Destination Lab. Completaron las intervenciones de la jornada, representantes de Buenos Aires, designada ciudad creativa y experiencial; y emprendedores como Mentor Day, Smartvel, Ma-Brian, iAmarre, que abordaron nuevas fórmulas para impulsar a los destinos turísticos a través de las nuevas tecnologías.

En la tercera y última jornada, Amadeus España señaló las oportunidades que representa el nuevo viajero para el desarrollo del sector turístico. Mientras que, de la mano de IMF International Business School, se apuntó hacia las nuevas competencias en marketing para los profesionales.

El foro concluyó con las intervenciones de TripAdvisor, Adeje, Museo Nacional del Prado, Viator, Turismo Benidorm, VisitNorway, PROMPERU, Extremadura.com, y Minube, que trataron las claves en la gestión de la reputación online en el sector público y privado.



Smart Data y Open Data en el sector turístico

El ebook "Smart Data y Open Data" fue presentado por Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de Thinktur e ITH, en el foro #techYdestino, celebrado en el marco de FiturtechY. El documento aporta casos de éxito que muestran el uso y utilidad de esta tecnología en el sector.



sión a las actividades que se realizan y, así generar un mayor número de iniciativas conjuntas entre las entidades.

En este documento los centros tecnológicos implicados han analizado en detalle las características del Big Data y el Open Data, aportando casos de éxito que muestran el uso y utilidad de esta tecnología en el sector.

En la creación de este ebook participaron AndalucíaLab, FIT Canarias, Invattur, Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), PCT de Turismo y Ocio de Cataluña, Tecnalia, Turistec y Vicomtech-IK4.

Durante su presentación, Carrillo de Albornoz refirió las características del Smart Data y Open Data, nombrando algunos ejemplos de su aplicación en el sector turístico.

También aprovechó para destacar el papel de Thinktur como un ecosistema de tecnología, innovación y sostenibilidad en el que se cuenta con la participación de todos los actores del sector turístico, con el objetivo común de participar en la resolución de los problemas reales y concretos del sector, buscando así mejorar su competitividad y establecer alianzas.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo - Thinktur y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), presentó el ebook "Smart Data y Open Data" en el foro #techYdestino, foro inédito celebrado en el marco de FiturtechY.

"Smart Data y Open Data" es un análisis, cuya elaboración surge en base a una de las "Diez Tendencias Tecnológicas en Turismo para 2016", elaborado el año anterior por el grupo de trabajo de los Centros Tecnológicos en Turismo, y promovido por Invattur y Thinktur, con el objetivo de poner en valor la labor realizada por estos centros para dar una mayor difu-



Más de 180 hoteleros participaron en el I ciclo sobre Seguridad Digital organizado por ITH

Madrid, Barcelona y Benidorm acogieron las tres jornadas enmarcadas en la primera edición del Ciclo sobre Seguridad Digital organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), en las que han participado ponentes expertos de HP Ibérica, Nethits Telecom Group, Zyxel Iberia, Garrigues y Zennio.

Más de 180 hoteleros participaron en el I Ciclo de Jornadas sobre Seguridad Digital en Hoteles, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), a su paso por las ciudades de Madrid, Barcelona y Benidorm. Este ciclo, que ha contado con la participación de ponentes expertos de empresas como HP Ibérica, Nethits Telecom Group, Zyxel Iberia, Garrigues y Zennio, ha centrado la atención en la necesidad de establecer planes preventivos y medidas de contingencia, que permitan hacer frente a posibles amenazas y ciberataques.

El riesgo de sufrir este tipo de ataques incrementa con la incorporación de cada nueva solución o herramienta tecnológica. Por lo tanto, el importante esfuerzo de digitalización que están llevando a cabo los establecimientos turísticos, cuya inversión en gastos TIC aumentó de los 20 a 30,5M entre 2015 y 2017, según datos publicados por el INE; debe ir de la mano de la implementación de protocolos y medidas que garanticen su propia seguridad y la de sus clientes.

Tal como apuntaba Patricia Miralles, responsable del área de Innovación del Instituto Tecnológico



Hotelero en el marco de la celebración de estas jornadas, *“Somos conscientes de que la digitalización del sector lleva de la mano riesgos importantes en la seguridad. No en vano, las principales marcas hoteleras han sufrido ciberataques en los últimos tiempos (Hyatt, Starwood, Hilton, entre otras...).* Se trata de una peligrosa tendencia a la que debemos poner freno, sensibilizando al sector, ofreciéndoles formación, poniéndoles en contacto con expertos en la materia y, en definitiva,

previniéndoles de que se trata de un riesgo real, aunque incipiente en estos momentos.”

La fuerte amenaza que se cierne sobre los establecimientos hoteleros y turísticos, así como la evolución en la normativa legal, obliga a los hoteleros a adoptar medidas preventivas, y garantizar la protección de datos privados de los huéspedes, así como del propio hotel, siempre considerando que el 100% de seguridad no existe.

Escuela de Verano ICTUR en México

Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación de ITH participó como profesora en la primera convocatoria de la Escuela de Verano ICTUR, organizada en colaboración con la Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca (México) y la Universidad La Salle Oaxaca, creada como un espacio de intercambio de ideas y generación de nuevo conocimiento, bajo el tema “La innovación en el turismo para el aseguramiento de la sustentabilidad”

El Instituto de Competitividad Turística – ICTUR de México, en colaboración con la Secretaría de Turismo del Estado de Oaxaca y la Universidad La Salle Oaxaca, organizó en el mes de julio de 2017 la primera Escuela de Verano ICTUR, en la región de Oaxaca, contando para ello con la participación de un grupo de cinco profesionales expertos de ámbito internacional, entre los que se encontraba la responsable del Área de Innovación de ITH, Patricia Miralles.

La convocatoria, cerrada a un exclusivo grupo de 50 alumnos, estaba dirigida a catedráticos universitarios, investigadores vinculados a temas turísticos y actores sociales y empresariales interesados en los modelos de gestión responsable del turismo, que pudieron colaborar en un espacio concebido para el intercambio de ideas y la generación de nuevos conocimientos, bajo el tema “La innovación en el turismo para el aseguramiento de la sustentabilidad”.

Esta primera convocatoria de la Escuela de Verano ICTUR, se organizó en torno a cinco jornadas teórico-prácticas, en las que especialistas de diferentes temas, ligados a la innovación y la sustentabilidad en el turismo brindaron conferencias magistrales y aplicaron sus propuestas metodológicas

en talleres teórico – prácticos para los alumnos asistentes, con el objetivo de reconocer las oportunidades de innovación en el quehacer turístico, a partir de la implementación de mejores prácticas, metodologías novedosas y herramientas tecnológicas para asegurar un desempeño responsable de la actividad turística en los ejes siguientes ejes: ambiental, social, cultural y económico.

Cada una de las jornadas se complementó con una visita, organizada para reconocer los escenarios turísticos de los Valles Centrales de Oaxaca y comentar los temas de cada taller in situ, a fin de aplicar los conocimientos adquiridos en el aula.

Por su parte, Patricia Miralles, responsable del Área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero, dedicó una jornada a abordar el concepto de “Innovación, más allá de la tecnología”, desde la visión amplia de la sustentabilidad. Además, impartió un taller práctico de creatividad para la generación de ideas innovadoras para la mejora de la competitividad de la región de Oaxaca.

Escuela de Verano '17
ICTUR - Oaxaca

La innovación en el turismo para el aseguramiento de la sustentabilidad

Oaxaca, Oaxaca del 3 al 7 de julio
Universidad La Salle Oaxaca

Contacto:

Rocio Velázquez
Directora de profesionalización Turística Sector Oaxaca
Tel: (951) 502 12 00 ext. 1567

Guadalupe Báñez
Jefe de departamento de Capacitación y Cultura Sector Oaxaca
Tel: (951) 502 12 00 ext. 1554

Instituto de Competitividad Turística

Thinktur presente en el Foro Transfiere, el Foro Europeo sobre Ciencia, Tecnología e Innovación

La sexta edición del Foro Transfiere cerró con una histórica cifra de participación. Más de 4.000 profesionales se dieron cita en este evento, que contó además con la visita del Rey Felipe VI. El monarca inauguró este evento que se posiciona ya como el gran encuentro del I+D+i en España.



Más de 4.000 profesionales procedentes de alrededor de 1.500 entidades públicas y privadas participaron en la sexta edición del Foro Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, que fue inaugurado por el Rey Felipe VI. La Plataforma Tecnológica del Turismo (Thinktur), entidad gestionada por ITH, acudió una vez más a esta cita, en la que el networking ha sido el eje central del evento, celebrándose más de 5.000 reuniones de trabajo entre representantes del ámbito empresarial, académico y científico-investigador.

Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH y de la Plataforma Tecnológica del Turismo-Thinktur, participó en la primera jornada del Foro, en la mesa re-

donada consagrada a la Economía Circular. Espacio de debate en el que se expuso la temática, considerando que se trata de una de las últimas políticas lanzadas por la UE, como máximo exponente de la eficiencia en el uso de los recursos naturales disponibles, así como la herramienta para su aplicación en el ámbito de los recursos de tipo biológico, la bio-economía.

Modelos de contrato de transferencia de tecnología, fiscalidad, innovación abierta e indicadores de innovación –caso de las publicaciones y patentes- fueron las temáticas abordadas en el resto de paneles del Foro Internacional de la Innovación. En el espacio dedicado a la presentación de casos de éxito, se dieron a conocer oportunidades de colaboración

con Parques portugueses, las grandes instalaciones científicas internacionales -International Iberian Nanotechnology Laboratory (INL) de Braga (Portugal) y Organización Europea para la Investigación Nuclear (CERN), localizada en Ginebra (Suiza)-, casos de éxito de empresas andaluzas en I+D+i y los proyectos más destacados de los Centros Tecnológicos Fedit.

Thinktur contó además con un espacio de atención a los profesionales asistentes al Foro, proporcionándoles información sobre las actividades y proyectos liderados por la Plataforma, así como los pasos a seguir para adherirse y los beneficios de formar parte de la misma.

V Congreso Nacional de Innovación de Asturias

El V Congreso Nacional de Innovación, organizado por OTEA, ofreció a los asistentes la visión y experiencia de trece expertos en la materia, entre los que se encontraban Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación de ITH, y Óscar Alonso, Técnico del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH. Participaron, además, varios asociados de ITH, como STR, Palladium HG, Inserta Group, ReviewPro, y iEnergy.



El 5º Congreso Nacional de Innovación en el sector Turístico, organizado por Otea (Asociación de Hostelería y Turismo de Asturias), congregó en Oviedo a unos 500 profesionales del sector, con el objetivo de analizar las perspectivas y últimas tendencias del sector, así como su evolución hacia el uso de las nuevas tecnologías.

A lo largo de dos jornadas, un gran número de ponentes expertos del sector, entre los que se encontraban Javier Serrano, Market Manager, Spain & Portugal de STR; Guille Rodríguez, Social Media Manager de Palladium Hotel Group; José Antonio Gutiérrez Soto, CEO del Grupo Inserta; Cristina López Soler, Directora de Ventas para España y Latinoamérica de Reviewpro; abordaron el concepto de innovación y su relevancia para el sector desde distintas perspectivas, acercando a los asistentes a conceptos relacionados con la gestión del benchmarking, la experiencia de cliente y la gestión de la reputación.

Asimismo, la necesidad de innovar en modelos tradicionales de gestión de RRHH, o las novedades en el Reglamento Europeo de Protección de Datos, y su implicación en el sector, fueron temáticas relevantes en el ámbito del Congreso, tratadas por María Garrido Martín, Key Account Manager de Fiabilis; José Luis Valencia, letrado perteneciente a la firma de abogados Tourism and Law.

Por su parte, Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), puso de manifiesto la importancia clave que ostenta la seguridad en el ámbito digital para el sector

turístico actual. Mientras que Óscar Alonso, Técnico del área de sostenibilidad y eficiencia energética en el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), ya en el tramo final del congreso, introdujo algunas propuestas para caminar hacia un modelo de turismo sostenible.

El Congreso culminó con un útil análisis sobre la plataforma iSave Hotel y las propuestas de mejoras y asesoramiento técnico gratuito en materia de sostenibilidad y eficiencia energética, a cargo de José Antonio Alcobendas, fundador y CEO de iEnergy.



Turismo 3.0, Innovación y Competencias Digitales

Bajo el título 'Turismo 3.0. Innovación y competencias digitales', IMF Business School y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) convocaron una jornada en la que se analizaron las necesidades formativas que se están generando en base al proceso de digitalización en el que se encuentra inmerso el sector.

La incorporación de la tecnología en la vida diaria está cambiando, no sólo el perfil del turista y aspectos como la duración y frecuencia de los viajes, sino también la forma en la que el viajero se comunica con las empresas turísticas centrada en canales online (redes sociales, chats, etc.).

Para reflexionar acerca del momento que vive el sector, IMF Business School y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), organizaron en la sede madrileña de la escuela, una jornada, denominada 'Tu-

rismo 3.0. Innovación y competencias digitales', en la que se analizó la importancia de las competencias digitales, la transformación digital y el aprendizaje continuo en las empresas y, especialmente en las dedicadas al turismo.

Según apuntaba Rafael Mesa, encargado de Desarrollo Sectorial de Turismo en IMF Business School, "en estos momentos, no es suficiente con ser rápido en la reacción, hay que saber dar respuesta a las necesidades del sector. La transformación digital

no consiste sólo en introducir las nuevas tecnologías".

Conocedores de que el aprendizaje continuo juega un papel fundamental en este terreno, IMF Business School conjuntamente con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) presentaron en este marco el nuevo Máster en Innovación y Marketing Turístico Digital, dirigido a formar en competencias digitales a los profesionales del turismo.



Hay que saber dar respuesta a las necesidades del sector. La transformación digital no consiste sólo en introducir las nuevas tecnologías



“
La falta de cualificación y necesidades formativas es uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector
”

Carlos Martínez, Presidente de IMF Business School, señalaba que "iniciativas como esta jornada, en la que se dan cita profesionales del mundo del turismo y empresas del sector con una larga historia, junto con profesionales del mundo de la educación e investigación en estas áreas, son esenciales para unificar escenarios y consensuar nuevas prácticas".

Del mismo modo, Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH, mostró el compromiso de ITH por colaborar con centros educativos implicados en el sector del turismo, "para poner al alcance del sector una formación más específica, como el Máster sobre Innovación, Marketing Digital y Turismo, que se ha puesto en marcha junto con IMF Business School. Con este tipo de ofertas formativas se fomenta el desarrollo de los profesionales que ya trabajan en el sector, necesitan especializarse aún más y conocer las nuevas he-

rramientas que existen para desarrollar más su potencial".

La jornada concluyó con una mesa de debate denominada 'Tendencias en Innovación y Marketing Turístico Digital', en la que participaron Gustavo Salto, Director Comercial y de Marketing de Novotel Madrid Center; Daniel Visintin, responsable de BT Nacional e Internacional del Meliá Castilla; y Sergio Gómez, Social Media Marketing de Madrid Marriott Auditorium Hotel; moderados por el responsable de desarrollo sectorial y director de la institución académica de IMF Corporate, Gabino Diego.

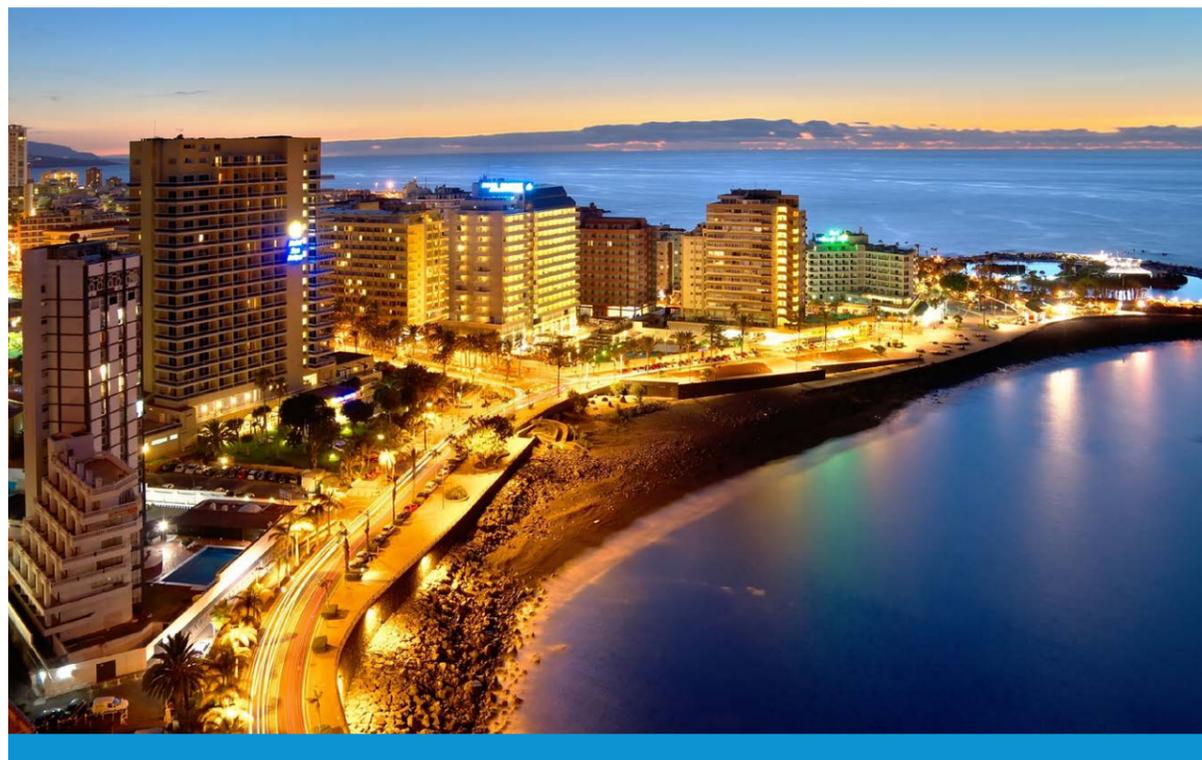
Todos los participantes en la mesa redonda mostraron su acuerdo sobre la importancia de introducir las nuevas tecnologías en la industria turística, aunque puntualizando que "si el personal humano no se adapta a ellas ni al cliente, no tenemos nada". Y, es que, según

datos aportados por HOTREC, la falta de cualificación y necesidades formativas es uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector.

En este sentido, ITH e IMF Business School incorporan su propuesta formativa, con el ánimo de impulsar la capacitación digital de profesionales y empresarios turísticos, con el objetivo de continuar afrontando un proceso de digitalización que represente una oportunidad de crecimiento y mejora del sector turístico.

Primera Semana de Aceleración para Startups del sector turístico en Tenerife

La Aceleradora Mentor Day, organizó en Santa Cruz de Tenerife, la primera Semana de Aceleración para startups del sector turístico, que tuvo lugar del 6 al 12 de marzo de 2017, y en la que participaron jóvenes emprendedores de distintos puntos del mundo.



La primera convocatoria de la Semana de Aceleración para startups del sector turístico, citó en Santa Cruz de Tenerife a 23 emprendedores de distintos puntos del mundo, que participaron en un interesante evento, coorganizado por el Parque Científico y Tecnológico de Tenerife, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Ashotel, Factoría de Innovación

Turística (FIT Canarias) y el Clúster de Innovación Turística de Tenerife (Turisfera).

Los proyectos presentados, entre los que destacaban iniciativas dirigidas a la asistencia virtual de los turistas en destino, la gestión de eventos a través de la comunicación, la gestión de experiencias o un canal para la captación de ta-

lento para el empleo en el sector turístico, entre otras propuestas, contaron con la ayuda de 70 expertos, 50 mentores, 30 financiadores y 16 inversores, entre los cuales estaba Patricia Miralles, como Responsable del área de Innovación y Emprendimiento de ITH.

El evento contó, además, con el patrocinio de la Red Internacional Enterprise Europe Network, la Sociedad para el Desarrollo Económico de Canarias (Sodecan), Why Tenerife y el Club del Emprendimiento.

Entre las actividades que se llevaron a cabo a lo largo de la semana, destacaron "Mentor Financiera", cuyo objetivo estaba dirigido a conocer todas las fuentes de financiación existentes y reunirse con los miembros de aquellas entidades que pudieran ser más adecuadas para cada proyecto; y la sesión "Pon un mentor en tu

vida", realizada en colaboración con la Fundación Youth Business Spain.

El ganador de la Semana de Aceleración de Turismo fue la plataforma online que permite encontrar o devolver objetos y mascotas perdidos, Foundspot, formada por cuatro jóvenes residentes en Madrid, que han tenido la habilidad de detectar una necesidad social, y, al mismo tiempo, dar salida a un problema para las entidades públicas, como es la acumulación de objetos perdidos que nadie reclama o la pérdida de mascotas, que además conlleva

una situación de angustia.

"Hemos desarrollado una tecnología para conectar de manera automática y sencilla a la persona que ha perdido su mascota o cualquier pertenencia con la persona o departamento de mascotas u objetos perdidos que lo ha encontrado. Y al mismo tiempo, facilitamos enormemente la labor a los organismos y aumentamos su tasa de devolución de manera significativa", asegura José Postigo, uno de los socios fundadores de Foundspot.



Innovación, Fintech y seguridad digital en el IV Thinktur Technology Transfer

Por cuarto año consecutivo, Thinktur Technology Transfer, reunió a numerosos representantes del ámbito turístico en Madrid, en una jornada en la que se abordaron temáticas tan diversas y relevantes para el sector como la aplicación y avances de las Fintech, y la seguridad digital en el sector turístico, entre otros.

Thinktur Technology Transfer, la asamblea anual convocada por la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur, congregó por cuarto año consecutivo a numerosos profesionales del sector, en una jornada en la que se abordaron temáticas de gran trascendencia para el sector, como los avances y aplicaciones de las Fintech, y la seguridad digital en el sector turístico.

Inauguraron la jornada M^a Ángeles Ferre, Jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad; Juan Molas, Presidente de CEHAT e ITH; y Fernando Panizo, Presidente de la Plataforma Thinktur.

Ferre destacó la importante función con la que cumplen las Plataformas, alabando la labor que ha ejercido Thinktur a lo largo de estos diez años, actuando como nexo de unión entre la Administración y el tejido empresarial.

Molas, por su parte, recordó que



el turismo se ha convertido en una necesidad prioritaria para la sociedad actual, y que España, como país líder en este ámbito, debe propiciar la innovación y la incorporación de las nuevas tecnologías para garantizar la competitividad del sector.

Cerrando el acto de bienvenida institucional, Panizo, quien se despidió del cargo tras cuatro años de mandato, quiso agradecer el apoyo del Ministerio y destacó la amplia experiencia y cualificación de José Guillermo Díaz Montañés, Presidente de Artiem Fresh Hotels y Presidente de Honor de ITH, quien le sustituirá en el cargo.

A continuación, Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de Thinktur e ITH, realizó un repaso al presente y futuro de la Plataforma, destacando los 62 proyectos que Thinktur ha impulsado en estos diez años,

El valor diferencial de cada método de pago, la correcta adaptación al mercado al que nos dirigimos en cada caso, así como la posible aplicación y evolución de Blockchain, la seguridad y la aplicabilidad de nuevas metodologías como Google o Amazon Pay, fueron algunos de los temas destacados.

cuatro de los cuales han recibido el "Sello Thinktur" en este último año; y aprovechó la ocasión para, en línea con Molas, reivindicar la importancia clave del turismo en la economía de nuestro país. En este sentido, Carrillo de Albornoz apuntó a la necesidad de evolucionar del término "Industria 4.0", acuñado por países fundamentalmente industriales como Alemania, hacia el término "Servicios 4.0", sector en que España es uno de los países líder a nivel global.

La jornada albergó el desarrollo de una mesa redonda sobre los avances y aplicaciones de las fintech en el turismo, moderada por Jesús Herrero, Gerente Mercado Turismo en Tecnalia Research & Innovation; y que contó con la participación de José Luis Nevado, Fundador de Sipay; Antonio Rami, COO y Fundador de Kantox; y Gema Mencia, Directora de Comercio Electrónico y TPV de Banco Sabadell. El valor diferencial de cada método de pago, la correcta adaptación al mercado al que nos dirigimos en cada caso, así como la posible aplicación y evolución de Blockchain, la seguridad y la aplicabilidad de nuevas metodologías como Google o Amazon Pay, fueron algunos de los temas destacados en este debate.

A continuación, Víctor Badorrey, Director de Relaciones Institucio-



nales de SEGITTUR, dirigió la presentación de las soluciones que conformaban el showroom de tendencias, que en esta edición contó con BeCheckin by Inserta Group, TravelLoop, WiFreeZone, Mabrian Technologies y Pressreader.

La segunda mesa redonda de la jornada se centró en el ámbito de la seguridad digital, y fue moderada por Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación de ITH. Participaron Daniel Just, Director Unidad de Negocio Hospitality de Nethits Telecom Group; Carlos Manero, Consultor de Tecnología de HP Ibérica; Guillermo López, Ingeniero de prescripción de Zennio; y Francisco Gutiérrez Soto, Co-fundador de Becheckin.

La última intervención de la jornada se realizó por Marta Raspall, Asesora Ejecutiva del Foro Transfiere, que presentó algunas de las novedades que incorporaría el Foro Transfiere en su edición de 2018.

Clausuró el acto Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de Thinktur e ITH, reivindicando la necesidad de apoyar la innovación y la incorporación de la tecnología en el sector como medio para mantener la actual posición de privilegio que España ostenta en materia de turismo.

VIII Congreso Internacional de Turismo Rural

Bajo el título "Smart Rural, la tecnología al servicio de la autenticidad", la 8ª edición del Congreso Internacional de Turismo Rural, celebrado en Navarra en el mes de febrero, se marcaba como objetivo promover el entendimiento y el fomento de la innovación y de la cultura digital en los entornos rurales. Entre las entidades convocadas, ITH contó con una presencia destacada en este evento de carácter internacional.



El 8º Congreso Internacional de Turismo Rural, organizado por el Gobierno de Navarra, la Federación Navarra de Turismo Rural y Navartur, celebrado en Pamplona en el mes de febrero, se centró en la promoción de la innovación de las nuevas tecnologías en los destinos rurales.

A lo largo de las dos jornadas en las que se desarrolló el Congreso, se trataron temáticas muy diversas, que giraron en torno a los destinos rurales smart, los consumidores digitales, las nuevas audiencias, el viajero social, el storytelling y las claves de la transformación de los destinos turísticos rurales en destinos inte-

ligentes. Para ello, la organización contó con más de 30 ponentes internacionales, entre los que se encontraban Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH y Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación en ITH.

En primer lugar, Álvaro Carrillo de Albornoz, realizó una ponencia titulada "Innovación e inteligencia competitiva: dos pilares sobre los que se construye el futuro de la industria turística", ahondando en la necesidad de conocer a la competencia, el entorno y nuestro propio negocio en profundidad para aportar un valor añadido real al cliente final y facilitar la toma de decisiones.

Por su parte, Patricia Miralles ejerció como moderadora en la mesa redonda consagrada a la presentación de tres casos de éxito de destinos innovadores desde la perspectiva social, tecnológica, digital y su aplicación al destino rural. En esta mesa surgieron cuestiones tan interesantes como los elementos clave en torno a los que debe girar la estrategia de un Destino Turístico Inteligente y los aspectos que diferencian estos destinos de otros territorios, así como el papel estratégico desde el que se debe abordar la implantación de la tecnología.

V Conferencia Internacional MOVE 2017

La quinta edición de MOVE, evento con carácter bianual, celebrado en Pamplona en el mes de noviembre, se presentó con dos objetivos claros, informar sobre los avances que a nivel internacional se están acometiendo en la medición del turismo para el nivel subnacional, incluyendo la publicación realizada por los miembros de INRouTe, y avanzar en el debate sobre una medición y una gestión con el foco en los destinos urbanos y rurales sostenibles.

La conferencia Internacional MOVE 2017, organizada por el Gobierno de Navarra, en colaboración con la OMT, la firma de investigación turística in2destination y la red internacional INRouTe, celebró su quinta edición en Pamplona, en el mes de noviembre.

El evento giró en torno a cinco ejes temáticos, que fueron tratados a lo largo de tres jornadas, contando para ello con la participación de renombrados ponentes de ámbito internacional.

El primer panel, trató sobre cómo implementar la medición subnacional del turismo en base a las estadísticas oficiales, para lo que contaron con la exposición de los casos prácticos de Japón, Colombia, España, Italia y Alemania.

A continuación, se planteó cómo los destinos locales, urbanos y rurales abordan con éxito, y con sus propios medios, la medición del turismo, contando con representantes de Gernika, Aquitania, regiones de Austria, Croacia y Alemania para tratar este bloque.

Las estrategias que siguen las empresas, entidades públicas y



destinos para encaminarse hacia los objetivos de la "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible" que la ONU adoptó en 2015, fue el tercer bloque, en el que participó como experto Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH, junto con representantes de NECSTOUR, Universidad de Málaga, SAETA - Gobierno de Andalucía, Cardiff Business School de Gales, Gobierno de Navarra, Universidad de La Laguna, y el Instituto de Investigación Turística del Norte de Europa en Alemania.

La importancia de la cohesión territorial y social para un desarrollo sostenible del turismo, fue el cuarto bloque, abordado por expertos de Exceltur, Asistencias Clave, y la Universidad Rovira i Virgili.

El congreso concluyó con la participación de representantes de Orlando y Venecia, que abordaron las experiencias de destinos reconocidos mundialmente en la gestión holística del turismo sostenible.

Destacado papel del sector turístico en el Plan Estratégico de Huelva

Con motivo del cierre de la primera etapa del Plan Estratégico de la Provincia de Huelva, la Diputación Provincial celebró una jornada dedicada a analizar la situación actual de los distintos sectores claves para el desarrollo económico y social de la provincia, a la que acudieron más de 130 asistentes del empresariado, sector público y universidades, y que contó con una ponencia sobre innovación ofrecida por el Director General de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz.

La inauguración del espacio de participación "Destino Huelva. Claves para su desarrollo", celebrado en Almonte y enmarcado dentro del Plan Estratégico de la Provincia de Huelva, que impulsa la Diputación Provincial, corrió a cargo del Presidente de la Diputación de Huelva, Ignacio Caraballo; el Consejero de Turismo y Deportes de la Junta de Andalucía, Francisco Javier Fernández y la Alcaldesa de Almonte, Rocío Espinosa.

Concretamente, se aprovechó esta oportunidad para presentar la Estrategia de Turismo Andaluza y el Plan de Marketing Turístico andaluz en la Estrategia Horizonte 2020.

Asimismo, se realizó una ponencia sobre el Plan Estratégico de Turismo del Destino Huelva, llevado a cabo por el Gerente del Patronato Provincial de Turismo de la Diputación de Huelva, Jordi Martí.

de ITH comenzó por identificar distintos hitos en materia de innovación que se han sucedido a lo largo de la historia, señalando que "la innovación es un camino, no una meta." Por lo tanto, para incorporar el componente innovador en una empresa, más allá de introducir una herramienta, procedimiento o técnica innovadora, es necesario realizar un cambio en la cultura empresarial, que permita continuar la senda iniciada a lo largo del tiempo. Comprender al cliente, emplear la tecnología de una forma acorde con la que el propio cliente concibe el empleo de dicha tecnología, y evolucionar de manera que las innovaciones y herramientas tecnológicas implementadas aporten un valor añadido real, tanto a la empresa como al cliente final

Por último, el debate y reflexión de las oportunidades que brinda la situación estratégica y del entorno del sector turístico de la provincia de Huelva desde una visión comercial, fue tratada por el Director de Marketing y Publicidad de Logitravel, Carlos García Pastor.



Uno de los principales temas tratados en este espacio dedicado al turismo, fueron los elementos e instrumentos de planificación que está desarrollando o tiene previsto desarrollar la Consejería de Turismo y Deportes de la Junta de Andalucía, especialmente desde la empresa pública de turismo.

A continuación, Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General del Instituto Tecnológico Hotelero, fue el responsable de llevar a análisis los elementos de innovación, especialización y diversificación que presenta el sector turístico.

La ponencia del Director General

Cascais Tourism Forum 2017

Por segundo año consecutivo, la Asociación Regional de Hoteleros de Cascais, Estoril, Sintra, Mafra y Oeiras (ARHCESMO), organizó el "Cascais Tourism Forum", un evento en el que se presentaron las perspectivas globales sobre tendencias y comportamiento de la demanda en el sector turístico, que contó con la participación de Patricia Miralles, Responsable del Área de Innovación de ITH, que expuso ante el público asistente un análisis sobre el estado de la innovación en el sector hotelero español.

Cascais Tourism Forum 2017, evento organizado por ARHCESMO, se celebró por segundo año consecutivo, con la misión de promover el debate sobre las principales fuerzas que impulsan la innovación en el negocio del turismo.

Bajo el lema "Saber Crescer faz Portugal Maior", la segunda edición del foro tuvo como objetivo contribuir al mantenimiento de la trayectoria de crecimiento del turismo, y fortalecer la capacidad de los destinos y las empresas para seguir siendo competitivos en un horizonte más largo y en un mercado en constante transformación.

Entre las ponencias previstas, se trataron diversos temas de relevancia para el futuro del sector en el medio y largo plazo, como las perspectivas globales sobre tendencias y el comportamiento de la demanda, los nuevos modelos para la creación de productos y servicios, la evolución del marketing digital y la optimización



de distribución, la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos, entre otros.

En este marco, ARHCESMO contó con diversos ponentes nacionales e internacionales, entre los que se encontraba la Responsable del

Área de Innovación del ITH, Patricia Miralles, que fue la encargada de ofrecer una ponencia en la que se analizaba el estado de la innovación en el sector hotelero español, destacando casos de éxito de innovación en producto, servicio, gestión, marketing entre otros, que se enmarcaba en la Agenda Estratégica de la Innovación, elaborada por la Plataforma Tecnológica del Turismo- THINKTUR.

Máster en Innovación y Marketing Turístico Digital de ITH e IMF Business School

El nuevo perfil de turista, fuertemente ligado al desarrollo de las nuevas tecnologías, y el acceso a la información que éstas proporcionan, han devenido en múltiples cambios en los hábitos de consumo y gestión de las empresas turísticas en los últimos años, haciendo esencial una formación específica que impulse las habilidades digitales de los profesionales del sector. Bajo estas premisas nace el Máster en Innovación y Marketing Turístico Digital de ITH e IMF Business School.

La incorporación de la tecnología a nuestras vidas ha revolucionado la forma en la que disfrutamos de nuestro tiempo de ocio. El nuevo perfil de turista, siempre conectado, más exigente e independiente, requiere una consecuente

adaptación de la oferta turística y la ya imparable transformación digital de las empresas del sector turístico es la respuesta a este cambio de la demanda.

Sin embargo, para poder llevar a

cabo con éxito todos estos cambios nos encontramos ante la necesidad de incorporar personal cualificado, que cuente con habilidades digitales tanto en puestos directivos como ejecutivos. Por ello, la formación específica es, y



MASTER
Innovación y Marketing Turístico Digital

IMF Business School ITH¹

- ★ Becas del 65%
- 👛 Bolsa de empleo y prácticas
- 🎧 Curso online Student Centered
- 💰 Financiación sin intereses
- 👤 Tutorías ilimitadas

El nuevo perfil de turista, siempre conectado, más exigente e independiente, requiere una consecuente adaptación de la oferta turística y la ya imparable transformación digital de las empresas del sector turístico es la respuesta a este cambio de la demanda.

seguirá siendo, clave para acceder al mercado laboral en el sector turístico a lo largo de los próximos años.

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

La aplicación de herramientas de inteligencia turística, que ejerzan como fuente de información y análisis de datos, serán fundamentales. Del mismo modo que lo será plantear una estrategia de comercialización 360°, que contemple y distinga las necesidades y diferencias en el comportamiento de los clientes en el entorno on y off-line, entre otros aspectos. Todas estas temáticas se tratan en diversos módulos del itinerario formativo planteado.

Del mismo modo, resulta esencial que los profesionales del sector conozcan en profundidad la multitud de canales, medios, plataformas y herramientas de las que disponen para diseñar un plan de comunicación y promoción. Aspectos como el marketing de contenidos, el posicionamiento orgánico natural (SEO), la relevancia de las redes sociales, el marketing mobile o las peculiaridades asociadas a los medios publicitarios digitales, son puntos clave a la hora de comprender el nuevo entorno digital a través del que debemos comunicarnos con el turista.

En definitiva, las reglas del juego han cambiado con la incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y es necesario conocer todas las herramientas en profundidad para seguir siendo competitivos, como profesionales en el entorno laboral y como empresas en el entorno económico global.

Informe sobre el Estado de la Innovación Turística en España 2017

El informe sobre el Estado de la Innovación Turística en España 2017 efectuado por ESADE, en colaboración con Deloitte, el Instituto Tecnológico Hotelero y la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, aporta interesantes datos como la re-inversión entre un 1 y un 4% de la facturación que las empresas turísticas dedican a innovación.



El informe "Estado de la Innovación Turística en España", elaborado por ESADE, en colaboración con Deloitte, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, revelaba que más del 50% de las empresas turísticas destinan entre el 1 y el 4% de su facturación a la innovación.

Según la información recabada para la elaboración del informe, el porcentaje de empresas que invirtieron en innovación incrementó, pasando del 14,6% al 25,1% entre 2012 y 2016, muchas de las cuales lo han hecho por primera vez. En menos de cuatro años, el porcen-

taje de las empresas que innovan pasó del 34% al 44%, mientras el de las que no lo hacen se redujo del 35% al 27%. Los clientes y los empleados destacaron como las principales fuentes de innovación para las empresas turísticas (3,9 y 3,8 sobre 5, respectivamente), que aseguraron, además, que la innovación resultaba relevante para mejorar la tecnología que ofrecen a sus clientes (4,2 sobre 5), aumentar el número de los clientes (4,1 sobre 5) y mejorar la imagen (4,1).

Por otra parte, cabe destacar que la mayoría de los emprendimientos del sector se caracterizaron por una baja inversión, que se ren-

tabiliza a muy corto plazo. Según los resultados de la encuesta, el 63 % de los proyectos requirieron entre 3.000 y 20.000 euros, y solo el 8 % más de 100.000 euros.

"Por este motivo, los emprendedores se basan en sus propios recursos y prescinden en su mayoría de los business angels, el capital riesgo, los préstamos participativos, o el crowdfunding", según señalaba Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de Thinktur e ITH en la presentación del informe.

Este dato explica que el turismo sea el sector en que las startups entran en el mercado y monetizan más rápidamente. Particularmente, llamaba la atención el corto espacio de tiempo que, según los datos obtenidos en el informe, mediaba entre el nacimiento de una idea emprendedora en turismo y su incorporación al mercado: el 74 % de los encuestados señalaron que en menos de un año ya empezaron a obtener beneficios, y el 12 %, entre un año y dos.



PLAN NACIONAL DE TERRITORIOS INTELIGENTES

DICIEMBRE 2017

De todos es sabido que el turismo es un sector con un gran peso en el PIB español. Pero al tiempo, es también muy alto su potencial de crecimiento y valorización si sabemos enriquecer y deses-tacionalizar la oferta aprovechando las oportunidades que ofrece la llamada 'revolución digital'. Afortunadamente, la innovación y el cambio avanza ya en esta industria tan idiosincrática para nuestro país donde existen ya casos de transformación digital que han de animar a otras empresas a seguir este camino.

En este como en otro sector, las empresas españolas se hallan en un proceso de renovación continuo y, en colaboración con las diferentes Administraciones, están ya desarrollándose de manera conjunta soluciones que contribuirán a la transformación digital tanto para el impulso a la productividad como a la creación de nuevas propuestas de valor que solo podemos intuir. De la colaboración de todos depende avanzar hacia destinos turísticos inteligentes y ecosistemas dinámicos centrados en la experiencia de usuario. Y lograr que nuestro país sea emblema de un turismo innovador, sostenible e inclusivo.

En este contexto, Red.es, como entidad pública del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, está jugando un papel importante en el desarrollo de importantes proyectos en el marco del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de 2015 y actualmente, dentro del nuevo Plan Nacional de Territorios Inteligentes (2017-2020), dotado de un presupuesto de 170 M€ diseñado por la Secretaria de Estado de Sociedad de la Información y Agenda Digital. En dicho marco, dentro del Programa de Destinos Turísticos Inteligentes, Red.es financia proyectos de turismo y ciudades inteligentes de hasta 6M€ y del que se podrían beneficiar varias decenas de municipios de toda España. Nuestro empeño es que estos casos integren una paleta de soluciones y que los proyectos que impulsamos inspiren.

José Manuel Leceta
Director General de Red.es

ITH en los medios

Reportajes y entrevistas en medios económicos y generalistas como RTVE, El Economista, El Mundo, 20 Minutos, Antena 3, Europa Press, Onda Cero, La Vanguardia, etc.

europapress / la rioja

UNIR organiza un debate para analizar las posibilidades de potenciar el turismo a través del 'Big Data'

EN DIRECTO... Rueda de prensa de Pedro Sánchez en la sede del PSOE

GRADUAR A TU HIJO SALE CARO

¿No encuentras tu casa perfecta? VE A LO SEGURO. VEN A SIMA. 31 MAYO - 3 JUNIO. FERIA DE MADRID. INVITACIÓN GRATUITA AQUÍ

simamobiliario.com

elperiodico.com

Noticias de fútbol total! Real Madrid, Barça, Sevilla

TURISMO GENERAL

Invat-tur participa en la elaboración del ebook 'Smart data y open data'

El Instituto Valenciano de Turismo (Invat) ha colaborado con 'Turismo' en la edición de 'Smart data y open data', un manual especializado que aporta un primer vistazo a los datos turísticos a través del análisis de Big Data. El objetivo de este libro es proporcionar a los profesionales del sector turístico información sobre las últimas tendencias y herramientas tecnológicas que están cambiando el sector.

Más de 2,05M de valoración económica de los impactos generados en TV, Radio y prensa online y escrita

La llave perfecta ya existe y está en el móvil

Una experiencia sencilla que permite a los usuarios gestionar sus reservas de forma rápida y sencilla.

Plan Elige 8 Horas. Elige tu tarifa y disfruta de todos los servicios.

Diario del Punto

La logística reclama más ayuda pública para la formación tecnológica de los pymes

LOGÍSTICA - Luis Pérez, vicepresidente de CEL: "Estamos asistiendo a una revolución digital. Hablamos de Logística 4.0"

El sector de la logística necesita más apoyo público para la formación tecnológica de las pymes. Luis Pérez, vicepresidente de CEL, ha defendido esta postura durante la presentación del estudio 'Smart data y open data'.

SUR

Nuevo evento para estar a la última en hoteles en Madrid

Madrid acogió la primera edición de QUEST, un evento que mostrará las últimas tendencias y el plantamiento más innovador en el sector hotelero.

EcoDiario.es

Rsc. una correcta gestión energética en los hoteles permite un potencial ahorro del 18% del consumo

El ahorro energético en los hoteles puede ser significativo si se implementan medidas de eficiencia energética.

EcoDiario.es

#techYhotel permitirá a los visitantes hacer el check-in a través de un espejo con reconocimiento facial

El espacio #techYhotel de Fitur 2018 contará con algunas novedades para los visitantes como la posibilidad de poder hacer el check-in en un espejo con reconocimiento facial o una llave electrónica, según ha informado Ifema en un comunicado.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) propone a los visitantes de Fitur disfrutar de los últimos avances en hoteles con el objetivo de 'dejar volar su imaginación y sorprender con las opciones de personalización de las experiencias que la tecnología más avanzada pone a disposición de los hoteles y sus huéspedes'.

ITH ha contado en esta edición con la colaboración de Altran, BeCheckin, Chapp Solutions, Cosentino, Earpro, Geminn, Globe, HP, Mitsubishi Heavy Industries, Nethits, Philips Lighting, Pikolin, Roca, Uponor y Zennio. Estas empresas convertirán #techYhotel en un espacio inteligente, en el que el huésped podrá interactuar de una forma natural e intuitiva con cada servicio del hotel, ha explicado la organización.

Según ha informado Ifema, con la llave electrónica los visitantes recibirán podrán regular aspectos como la temperatura, el sonido o las experiencias audiovisuales en la habitación. Además, los huéspedes accederán, empleando la voz, a las horas de sueño y el nivel de descanso alcanzado, reservar servicios adicionales o recibir información útil.

'Hi!', la solución de inteligencia hotelera, desarrollada por Altran, será la herramienta que integre las diversas soluciones desarrolladas por BeCheckin, Chapp Solutions, Geminn, HP, Nethits o Zennio, entre otros, dando vida al espacio #techYhotel, permitiendo experimentar de primera mano con la realidad que llega, el 'Internet de las Cosas'.

El sonido, la iluminación y las pantallas inteligentes, que Earpro acercará a los profesionales que visiten #techYhotel, serán las responsables de crear esa atmósfera única, que adelantará a los visitantes en esa experiencia personal y exclusiva, que el hotel o el propio huésped podrá modificar, ajustando a su perfil, preferencias, necesidades y momento del día, según ha informado Ifema.

Descanso, confort y diseño, vendrán de la mano de Cosentino, Pikolin, Roca, Serghot o Uponor, que harán descubrir sorprendentes novedades como un colchón inteligente o una pared climatizada, capaz de cambiar de color, entre otras muchas novedades, también relacionadas con el uso

EL MUNDO FINANCIERO.COM

Vuelvo Fiturtech para ofrecer tecnología al servicio del turismo

Fiturtech es una plataforma de tecnología turística que ofrece soluciones innovadoras para el sector.

FE TUR MADRID

Digital y más sostenible: así será el mercado turístico del futuro

El futuro del turismo será digital y sostenible. Las nuevas tecnologías y prácticas sostenibles marcarán el rumbo del sector.

#SigloXXITurismoIS

Director General de ITH Instituto Tecnológico Hotelero

Álvaro Carrillo

JORGE

CITROEN C3 11 AÑADAS A LA CONEXIÓN CON ACTIVE SAFETY DRIVE 9.450€ + 1.400€

finanzas.com

Cehat y Easyfairs organizarán un gran evento hotelero en Madrid en noviembre

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat) y Easyfairs Iberia, empresa especializada en organizar eventos, celebrarán los días 26 y 29 de noviembre en Madrid un gran evento en el que los hoteleros podrán tomar el pulso al futuro del sector.

Se trata de un evento, bautizado 'Guest Summit', centrado en hacer negocios y en el que poder exponer, trabajar y, sobre todo, conocer las últimas tendencias y los planteamientos más novedosos, ha anunciado hoy el presidente de la Cehat, Juan Molas, en un encuentro con los periodistas.

El Guest Summit, que nace con vocación de convertirse en una importante cita anual del sector hotelero a nivel internacional, contará con talleres, debates, ponencias y mesas redondas para interactuar e intercambiar las tendencias sectoriales en una temporada en la que tenemos que mejorar la calidad y la rentabilidad del turismo español.

Molas espera que por el Palacio Municipal de Congresos de Madrid pasen miles de personas durante las dos jornadas del Guest Summit, mientras que el director general de Easyfairs Iberia, María José Navarro, prevé la presencia de unas 150 empresas expositoras.

Según el secretario general de la Cehat, Ramón Estrella, el Guest es el encuentro que el sector hotelero estaba esperando, y ha confiado en que, gracias a su foco en aspectos como la innovación y mejora de la eficiencia, "nos servirá para poder afrontar los retos de futuro y seguir manteniendo el liderazgo en la competitividad turística mundial, algo especialmente crucial en la economía española".

Ha destacado que el evento será la ocasión para que los hoteleros conozcan las últimas tendencias y se adelanten al futuro, que, según el director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Álvaro Carrillo, se caracterizará por el avance en la tecnología sensorial y el reconocimiento de lenguaje natural.

En opinión de este director, el reconocimiento de voz (Siri, Alexa o Google Home), la realidad aumentada e inmersiva "van a cambiar los hábitos de compra y la manera de vivir las experiencias

FE TUR MADRID

Digital y más sostenible: así será el mercado turístico del futuro

El futuro del turismo será digital y sostenible. Las nuevas tecnologías y prácticas sostenibles marcarán el rumbo del sector.

Amadeus España y el Instituto Tecnológico Hotelero, juntos para impulsar la innovación en hoteles

Amadeus España y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han firmado un acuerdo de colaboración para impulsar la innovación en el sector hotelero.

ITH en los medios

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

elEconomista.es | **elEconomista América.com** | **Ecodiario.es**

Libre de publicidad de la prensa económica | El canal de información general de ITH | El canal de información general de ITH

PIB	IPC	Varianzas	Indicador	Pago	Dólar	Euro	Índice	Producción	Costes	Oro
0,7%	1,6%	4%	3%	18,91%	15,060	-0,102	1,0696	55,45	4,6%	-0,5%
1190,20										

Álvaro Carrillo

Presidente de la Federación Eapyme

“La barrera cultural supone un freno para la digitalización de las pymes y los autónomos”

¿Cuáles son los objetivos de la federación? Queremos dar a conocer a las pymes y autónomos el mundo de la digitalización de los negocios de la información. Tenemos la convicción de que cada negocio que se digitalice puede tener un mayor crecimiento y un mayor número de clientes. Queremos dar a conocer a las pymes y autónomos el mundo de la digitalización de los negocios de la información. Tenemos la convicción de que cada negocio que se digitalice puede tener un mayor crecimiento y un mayor número de clientes.

¿Cómo ve a la federación? Veo a la federación como un espacio de encuentro y colaboración entre pymes y autónomos. Queremos dar a conocer a las pymes y autónomos el mundo de la digitalización de los negocios de la información. Tenemos la convicción de que cada negocio que se digitalice puede tener un mayor crecimiento y un mayor número de clientes.

¿Cuáles son los retos de la digitalización? El reto principal es superar la barrera cultural que supone un freno para la digitalización de las pymes y autónomos. Queremos dar a conocer a las pymes y autónomos el mundo de la digitalización de los negocios de la información. Tenemos la convicción de que cada negocio que se digitalice puede tener un mayor crecimiento y un mayor número de clientes.

computing | SEGURIDAD | ANALYTICS | CLOUD | MERCADO TI | MOVILIDAD | INFRAESTRUCTURAS | MUNDO DIGITAL

Innovación para la industria hotelera

Amadeus España y el Instituto Tecnológico Hotelero suman fuerzas para impulsar la innovación en hoteles.

POR REDACCIÓN COMPUTING | 18 de mayo 2017

GUÍA TIC COMPUTING

ENCUESTA computing

Amadeus España, la empresa filial de Amadeus IT Group en el mercado nacional, es desde hace unos días nuevo socio del Área de Operaciones y Nuevas Tecnologías en Hoteles del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), tras la firma del acuerdo suscrito por los responsables de ambas entidades, Juan Molas, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero y Fernando Cuesta, director general de Amadeus España y Portugal.

Este acuerdo supone un hito en la colaboración entre ambas entidades, que ya venían trabajando conjuntamente en proyectos de innovación en el sector hotelero.

NEXOTUR.com | Diario online del Agente de Viajes

21 de Mayo de 2017 | Número 5877

De interés... **Barcelona** | **ITP** | **Trinidad** | **San José** | **Madrid** | **Juan José** | **Alonso** | **Medellín**

Congreso de Hoteleros Españoles | **málaga18** | **Costa del Sol** | del 30 mayo al 1 junio

Hacia un modelo de Turismo más sostenible

La sociedad en general y, concretamente, el perfil de turista ha variado considerablemente a lo largo de los últimos años. Cada día más informados, independientes y exigentes en sus gustos, cada vez más preocupados respecto a la huella que nuestro estilo de vida imprime en nuestro entorno. Por supuesto, también cuando viajamos.

Este cambio en la percepción de la sociedad, viene de la mano de una creciente concienciación por parte de las

NexoHotel.com | Claves para los Líderes del Turismo

El mercado 'millennial' y el uso de los datos masivos, ejes de techYdestino

El uso de los datos masivos y el marketing digital se han convertido en herramientas clave para atraer a este segmento de viajeros. Los hoteles deben adaptar sus estrategias de marketing para atraer a este segmento de viajeros.

El uso de los datos masivos y el marketing digital se han convertido en herramientas clave para atraer a este segmento de viajeros. Los hoteles deben adaptar sus estrategias de marketing para atraer a este segmento de viajeros.

TecnoHotel | Claves para los Líderes del Turismo

«No debemos fijarnos más en la tecnología que en el cliente»

La creación de las VIII Jornadas de la Universidad Rey Juan Carlos, tituladas en esta ocasión «El futuro del Revenue Management: retos y oportunidades», llega hasta el campus de la universidad de esta institución académica y algunos de los principales actores del sector del país para hablar de las posibilidades, oportunidades y también las dudas que está generando el entorno digital en la gestión de los negocios turísticos.

Álvaro Carrillo es Abogado, director del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), durante la creación

Be ENERGY | LA REVISTA DE LA EFICIENCIA Y EL AHORRO ENERGÉTICO

genera | INTERNACIONAL DE GUA Y MEDIO AMBIENTE | 15 JUNIO España

somfy

El ahorro energético para los establecimientos turísticos de Cantabria, clave de la jornada organizada por ITH

Fecha: February 10, 2017

El objetivo de estas jornadas, celebradas a lo largo del año en distintos puntos del país, es dar a conocer a los establecimientos turísticos las medidas que permitan a los establecimientos turísticos reducir los costes asociados a climatización, producción de ACS y otros usos térmicos (lavanderías, piscinas climatizadas, SPA, etc.).

CEHAT | SECRETARÍA GENERAL DE CEHAT e ITH

Ramón Estalella

Formación y financiación, los retos para la digitalización

La digitalización de los negocios de la información requiere de una inversión significativa en formación y financiación. Los retos para la digitalización de los negocios de la información son la formación y la financiación.

Más de 2.800 impactos en prensa generalista y especializada

hosteltur | Periódico de precios, a debate en techYdestino en Fitur

Discusión hotelera. La Ley Macron implica un aumento en los precios directos

Primera conclusión del informe de ITH y Futurohosting

El informe de precios de ITH, elaborado en colaboración con Futurohosting, muestra que la implementación de la Ley Macron implicará un aumento de los precios directos en el sector hotelero.

CEHAT | Concluye la primera edición de GUEST con gran éxito de público

La firma biométrica llega al sector hotelero

La primera edición del GUEST, el Congreso de Gestión de Establecimientos Turísticos, ha concluido con un gran éxito de público. La firma biométrica llega al sector hotelero.

hosteltur | La firma biométrica llega al sector hotelero

La firma biométrica llega al sector hotelero

La firma biométrica llega al sector hotelero

Golf Costa Blanca | Revista de la Asociación de Campos de Golf de la Costa Blanca

Wilo firma su adhesión al Instituto Tecnológico Hotelero

Las Rejas Benidorm

costa blanca

SERVICIOS MARCEL

CEHAT | Nuevo impulso al Modelo ITH de Sostenibilidad

La Secretaría de Estado de Turismo, María Pizarro, ha firmado un convenio con el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Juan Molas, para impulsar el Modelo ITH de Sostenibilidad.

Este convenio tiene como objetivo impulsar el Modelo ITH de Sostenibilidad, que busca mejorar la sostenibilidad de los negocios de la información.

SMART TRAVEL | 12,5 por ciento de ahorro para los 370 hoteles del grupo de compra agregada de electricidad

12,5 por ciento de ahorro para los 370 hoteles del grupo de compra agregada de electricidad

TecnoHotel | Compra colectiva de electricidad para hoteles a través del ITH

Compra colectiva de electricidad para hoteles a través del ITH

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) acaba de anunciar al grupo de compra de electricidad, que forma parte de 300 hoteles independientes y comercios, con el objetivo de organizar una compra colectiva de este tipo de energía, lo que puede suponer un ahorro de entre un 15 y un 18%.

ITH en los medios



ITH en redes sociales

Más de **3700** seguidores

Más de **21,3 K** seguidores

Más de **5.100** seguidores

Más de **630** suscriptores

Más de **150.000** visitas de **65.374** usuarios

Who is who: Junta Directiva ITH



Juan Molas
Presidente



José Guillermo Díaz-Montañés
Presidente de honor y vocal



Ramón Estalella
Secretario general

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

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

Presidente de honor del 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 a la Innovación.

Es Ingeniero Superior Industrial titulado por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Pontificia de Comillas y Diplomado en Dirección de Empresas por el Instituto de Perfeccionamiento y Desarrollo Empresarial; aunque en este campo harezado 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.

Secretario general de la CEHAT y del ITH y miembro del executive committee de HOTREC.

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

Who is who: Junta Directiva ITH



Jesús Gatell Pámies
Vicepresidente

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

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



Alvaro Carrillo de Albornoz
Director General

Ingeniero Aeronáutico de formación y Executive MBA por el Instituto de Empresa. Comenzó su carrera profesional en 1997 en el mundo de la consultoría aeronáutica, y aporta una visión global hacia la innovación y la tecnología tras 8 años en ENDESA en las direcciones de I+D+i y de Estrategia corporativa. En enero de 2008 pasa a formar parte del ITH como Director General.

Compagina esta labor con la de director de la Plataforma Tecnológica del Turismo; ThinkTur, presidente de la asociación eAPyme y como profesor asociado al área de estrategia del Instituto de Empresa. Así mismo, colabora como experto con la Comisión Europea en la definición de un estándar europeo de sistema de gestión de I+D+i en el CEN/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. Comercio Madrid.



Valentín Ugalde
Tesorero

Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y tesorero del ITH. Secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE).

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

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



Domènec Biosca
Vocal

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



Fernando Panizo
Vocal

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



Aurelio Vázquez
Vocal

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



Javier García-Cuenca
Vocal

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



Martí Sabrià
Vocal

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



Emilio Gallego
Vocal

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



Miguel Ángel Fernández Torán
Vocal

Es Licenciado en Medicina por la Universitat de València. Es presidente del Grupo Balnearios de Montaña y 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. 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

Who is who: Nuestros socios

- ABITARI LABS, S.L.
- ABSORSISTEM, S.L.
- ACCES TURISMO, S.L.
- ACCIONA CONSTRUCCIÓN, S.A.
- ACV ESPAÑA, S.A.
- ALLCOT TRADE
- ALMIRANTE SERVICIO INTEGRALES, S.L.
(HOTEL PALACIO DE CARO)
- ALTRAN INNOVACIÓN. S.L.
- AMADEUS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, S.A.
- ANDIMAT (ASOCIACIÓN NACIONAL DE FABRICANTES DE MATERIALES AISLANTES)
- ASIALINK - CTRIP SPAIN (ASIALINK CONSULTING, S.L.)
- ASOCIACION DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
- ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
- ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
- AUDIOTEC INGENIERIA ACÚSTICA, S.A. - CENTRO TECNOLÓGICO AUDIOTEC
- AUSINCO, S.L. (APARTOSUITE JARDINES SABATINI)
- AXEL HOTELS - AXEL CORPORATION GRUPO HOTELERO, S.L.
- BALANTIA CONSULTORES, S.L.
- BALNEARIO DE VALENCIA, S.L.
- BANSABADELL RENTING, S.L.U. (BANCO SABADELL)
- BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA (HOTEL BECQUER)
- BLUEBAY INVESTMENT HOTELS, S.L.
- BUDERUS - ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.L.U.
- CADENA HOTELERA ZENIT, S.A. (ZENIT HOTELES)
- CANTAMAR, S.L. (HOTEL PLATJADOR)
- CENERGIST SPAIN, S.L.
- CHAPP GLOBAL, SLU
- CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
- CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
- CONSPACE, SLU
- CONSULTORIA Y GESTION HOSTELERA, S.L. (HOTEL EL PRIVILEGIO)
- CONTENT TRIP SOLUTIONS, S.L. (SMARTVEL)
- CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
- DDD SERVICIOS ESTRATÉGICOS, S.L.
- DIAGNOSTIQA CONSULTORIA TECNICA, S.L.
- DULCAMARA SALAMANCA (HOTEL RECTOR, S.L.)
- DYRECTO CONSULTORES - DYRECTO ESTRATEGIA DE INVERSIÓN, S.L.
- EARPRO, S.A.
- EISISOFT - EISI SOFTWARE, S.L.
- EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)
- FASTBOOKING ITALIA, S.R.L.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LAS PALMAS (FEHT)
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
- FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESARIOS DE CAMPING (FEEC)
- FIESTA HOTELS & RESORTS, S.L.
- GIRBAU, S.A.
- GRASER TURISMO, S.L. (HOTEL CARMEN)
- GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
- GRUPO INTERENERGY SISTEMAS, S.L. (I-ENERGY)
- GUARDIAN GLASS ESPAÑA, S.L.
- HCC-HOTEL COST CONTROL (ANTONIO TAPIA MORENO)
- HEWLETT PACKARD ESPAÑOLA, S.A.
- HISPANO ALEMANA DE MANAGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
- HOSBEC - ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOSTELERA DE BENIDORM, COSTA BLANCA Y COMUNIDAD VALENCIANA
- HOSTAL GRAU
- HOSTELERÍA Y TURISMO EN ASTURIAS (OTEA)
- HOTEL ARENA
- HOTEL AUDITORIUM MADRID
- HOTEL CLARIDGE, S.L.
- HOTEL INGLATERRA, S.A.
- HOTEL MIRADOR LA FRANCA (LIZATUR, S.L.U.)
- HOTEL PUERTA DE TOLEDO, S.A.
- HOTEL RURAL & SPA ATXASPI
- HOTEL TERMES MONTBRIÓ
- HOTEL WELLINGTON, S.L.
- HOTELES ELBA, S.L.
- HOTELES R-H
- I3I INGENIERÍA AVANZADA, S.L.
- IBV - INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA
- ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L.
- IMF - INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL
- INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRÁNEO, S.L. (GRUPO

- MAGIC COSTA BLANCA)
- INNOVA NETGRUP, S.L.
- INNOVAT HOTELS, S.L. - TWENTYTÚ HI-TECH HOSTEL
- INOVA INGENIEROS, S.L.P.
- INSERTA GROUP, S.L. (BECHEKIN)
- INTELIGENCIA TURISTICA, S.L.
- IRISTRACE IBERIA, S.L.
- ITALSAN, S.L.
- KERIL ENERGY, S.L.
- KONE ELEVADORES, S.A.
- LUMELCO, S.A.
- MABRIAN TECHNOLOGIES, S.L.
- MAGMA CONSULTORES
- MEDPLAYA MANAGEMENT, S.L. - CADENA HOTELERA MEDPLAYA
- MELIA HOTELS INTERNATIONAL
- NETHITS TELECOM SOLUTIONS, S.L.
- OLAMAR SOL, S.A. - HOTEL RIO BIDASOA
- OPTIMACIÓN TIC DEL TURISMO, S.L. - OPTITUR
- PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA SME, S.A.
- PARIDES HOTELES, S.L. (HOTEL CURIOUS)
- PHILIPS S.A.U.
- PRESS READER
- PRICE TO ROOM, S.L. - CASUAL HOTELES
- PROJECT MANAGEMENT & ENVIRONMENT, S.L.
- PROMOTURIST, S.A. - ROYAL SON BOU FAMILY CLUB
- QUONEXT TURISMO, S.L.
- RAFAEL HOTELES, S.A.U.
- RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
- REMICA, S.A.
- REPSOL BUTANO, S.A.
- REVIEW RANK, S.A. - REVIEWPRO
- ROCA SANITARIO, S.A.
- ROOM MATE HOTELS, S.A.
- SACHA BERNAL COATES (KIMIYA TACTICS S.L.)
- SCHNEIDER ELECTRIC ESPAÑA, S.A.
- SEDICAL, S.A.
- SERBAN BIOMETRICS, S.L.
- SERVICIOS Y GESTIÓN BDU S.L. (BED4U HOTELS)
- SIDORME HOTELS, S.A.
- SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
- SOCIEDAD DE PROMOCIÓN ECONÓMICA DE GRAN CANARIA, S.A. (SPEGC)
- STR LTD
- TELECYL, SA. (MADISON MK)
- THE GENNION COMPANY, S.L. - GENNION SOLUTIONS

- UPONOR HISPANIA, S.A.U.
- VACANCES MENORCA RESORT, S.L.
- WEALTH, S.A. (WANUP)
- WILO IBÉRICA, S.A.
- ZENNIO ESPAÑA - VERSOTEL PRODUCTO ELECTRÓNICO, S.L.

Quiero ser socio del ITH

¿Qué debo hacer?

Si quieres unirse a ITH, sólo tienes que descargar la solicitud de asociación de la web de ITH, en el siguiente link: **(www.ithotelero.com/nosotros/asociate)** y seguir los pasos que te detallamos a continuación.

También puedes solicitarla por teléfono **(914 171 246)**.

1 Descargar la solicitud de asociación

2 Rellenarla indicando el grupo al que perteneces y firmarlo

3 Mandarlo por correo electrónico a la dirección ccamara@ithotelero.com

4 Una vez recibida la solicitud, se someterá a la aprobación por parte de la Junta Directiva.

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

Equipo ITH

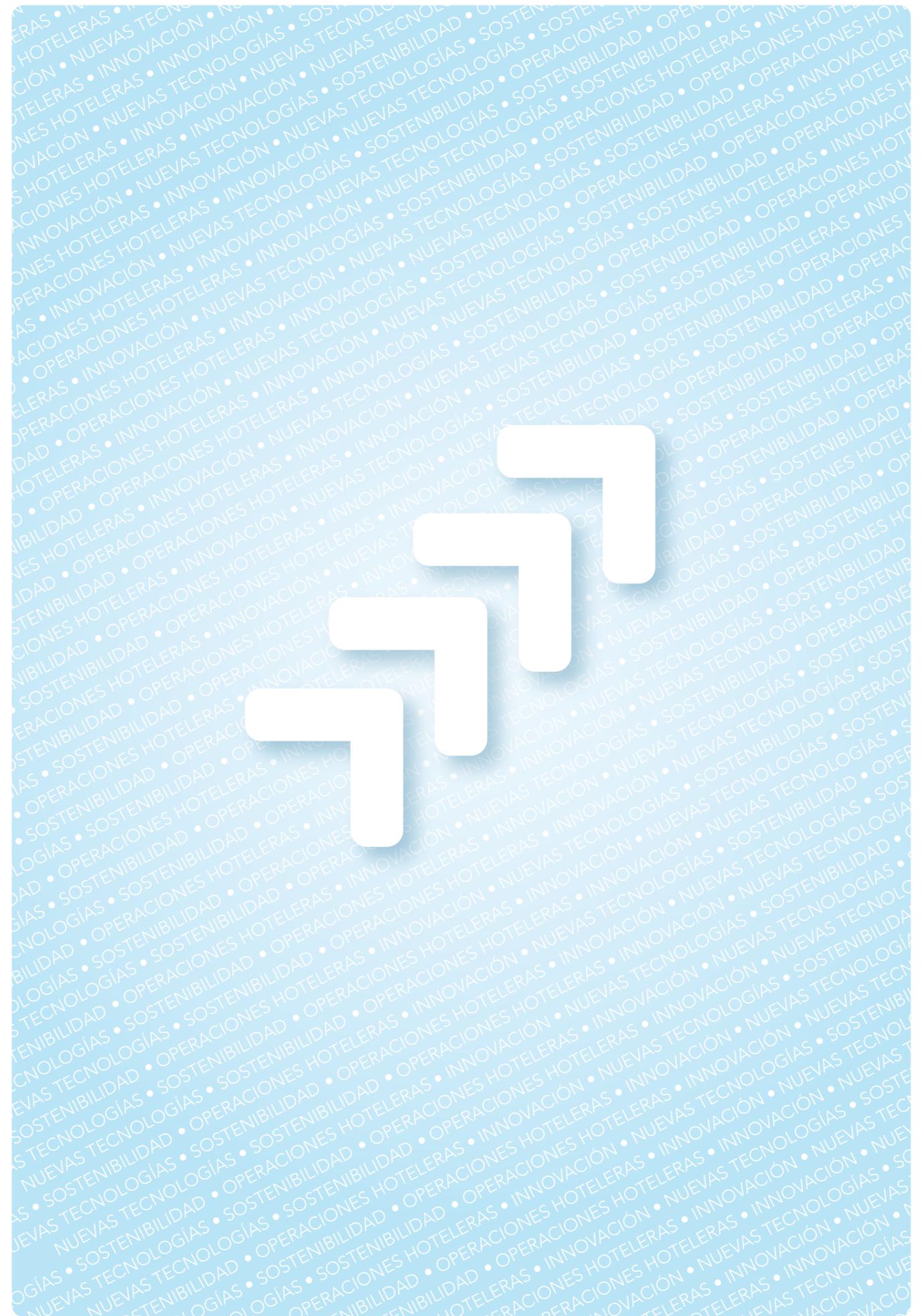


SILLAS (DE IZQUIERDA A DERECHA)

1. **PEDRO FERNÁNDEZ** [Innovación pfernandez@ithotelero.com](mailto:pfernandez@ithotelero.com)
2. **MARTA GARCÍA** [Comercial mgarcia@ithotelero.com](mailto:mgarcia@ithotelero.com)
3. **ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ** [Director general acarrillo@ithotelero.com](mailto:acarrillo@ithotelero.com)
4. **INMA QUIRANTE** [Comunicación prensa@ithotelero.com](mailto:prensa@ithotelero.com)

DE PIE (DE IZQUIERDA A DERECHA)

5. **CARLOS CÁMARA** [Comercial ccamara@cehat.com](mailto:ccamara@cehat.com)
6. **JUAN CARBAJAL** [Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras jcarabajal@ithotelero.com](mailto:jcarabajal@ithotelero.com)
7. **PATRICIA MIRALLES** [Innovación pmiralles@ithotelero.com](mailto:pmiralles@ithotelero.com)
8. **JOSÉ CARLOS FABRA** [Administración y Finanzas jcfabra@ithotelero.com](mailto:jcfabra@ithotelero.com)
9. **ÓSCAR ALONSO** [Sostenibilidad y Eficiencia Energética oalonso@ithotelero.com](mailto:oalonso@ithotelero.com)
10. **CORALÍA PINO** [Sostenibilidad y Eficiencia Energética cpino@ithotelero.com](mailto:cpino@ithotelero.com)



ITH



**INSTITUTO
TECNOLÓGICO
HOTELERO**

Orense, 32. 28020 Madrid

Tel +34 902 110 784

Fax +34 917 701 982

info@ithotelero.com

www.ithotelero.com