

MEMORIA ANUAL

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

OPERACIONES HOTELERAS

SOSTENIBILIDAD

INNOVACIÓN

2021



SOLUCIONES
SENCILLAS
**A CUESTIONES
IMPORTANTES**

DANKE!
THANK YOU!
MERCİ!
GRAZIE!
GRACIAS!
DANK JE WEL!

AGRADECIMIENTO

Esta memoria anual de actividades llevadas a cabo en el ejercicio del año 2021 recoge los proyectos y actividades en los que se ha volcado el Instituto Tecnológico Hotelero a lo largo del año. No podemos dejar pasar esta oportunidad para daros las gracias a todo el sector en su conjunto. Gracias por compartir experiencia, conocimientos y momentos con nosotros.

Gracias a nuestros socios hoteleros, por confiar en ITH y en la labor que llevamos a cabo acompañándonos en el camino para lograr ser un sector más competitivo.

Gracias a nuestros socios proveedores, por traernos las últimas innovaciones que están ayudando a que el sector retome su actividad y trabajar mano a mano con nosotros.

Gracias a los medios de comunicación, por dar voz a los agentes que colaboramos para hacer del sector turístico español líder a nivel mundial, y por dar luz en momentos tan difíciles y de tanta incertidumbre. Gracias por vuestra importantísima labor.

Gracias a las empresas privadas y colaboradores, por tendernos la mano para que podamos llevar a cabo nuestra misión.

Gracias a las entidades públicas y la Administración, por apoyar la innovación y la sostenibilidad en el sector turístico.

Gracias a los miembros de la Junta Directiva, por todo el conocimiento que compartís con nosotros y por vuestro continuo apoyo.

Gracias al equipo humano de ITH, por vuestro gran trabajo, ilusión y esfuerzo, porque sin vosotros no sería posible, porque le ponéis el alma a cada proyecto.

¡Gracias!

ÍNDICE

Saluda de

Reyes Maroto, Ministra de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España 4

Saluda de

Carne Artigas, Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial 5

Saluda de

Jorge Marichal, Presidente Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) 6

Grandes retos por delante que convertir en oportunidades

Javier García Cuenca, Presidente de ITH 8

España ante el reto del liderazgo turístico mundial

Ramón Estalella, Secretario general de ITH 9

Metaverso, nueva oportunidad de negocio para el turismo

Álvaro Carrillo de Albornoz, Director general de ITH 10

Diecisiete años acercando la innovación, la tecnología y la sostenibilidad al sector hotelero

11

Áreas estratégicas ITH

16

Noticias Corporativas

18

Transformación digital

46

Operaciones

74

Sostenibilidad

98

Innovación

125

ITH en los medios

148

Quién es quién

Junta directiva 154

Equipo CEHAT + ITH 163

Socios colaboradores 164



REYES MAROTO

MINISTRA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
DEL GOBIERNO DE ESPAÑA

HACIA UN TURISMO MÁS **SOSTENIBLE,** **DIGITAL E INCLUSIVO**

Tras una época muy dura para el sector turístico por el impacto de la pandemia, nos encontramos en una situación mucho más favorable de recuperación de la actividad turística. Y ello obedece a tres causas, principalmente. En primer lugar, a la profesionalidad y el trabajo incansable de toda la cadena de valor del sector turístico que ha sabido adaptarse en tiempo récord a los más estrictos requisitos sanitarios para el control de la pandemia. Sin el concurso y la labor de empresarios y trabajadores del sector, hoy no estaríamos en esta situación.

En segundo lugar, al éxito de la estrategia de vacunación que ha colocado a España a la cabeza de los países con una mayor tasa de población vacunada a pauta completa, el 91,1% de la población diana. Y, en tercer lugar, a la eficacia de la ambiciosa red de seguridad desplegada por el Gobierno para proteger a las empresas y trabajadores del sector turístico, con medidas como los ERTes, la nueva prestación de autónomos, las ayudas directas o con los avales públicos del ICO.

Hemos sentado las bases para que en 2022 se consolide la recuperación del turismo. Sin embargo, para mantener nuestro liderazgo turístico debemos adelantarnos a las transformaciones que están ya en marcha como la digitalización y la triple sostenibilidad medioambiental, socioeconómica y territorial. El ITH es un actor relevante en estas transformaciones y contribuye con su destacada labor al desarrollo de proyectos innovadores que promueven la innovación y mejoran la competitividad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

El Gobierno quiere ser una parte activa en estas transformaciones y hemos puesto en marcha el Plan de modernización y competitividad del sector turístico, dotado de 3.400 millones de euros, con el objetivo de que nuestro sector turístico sea más digital, inclusivo, sostenible y de calidad.

Para terminar, me gustaría destacar la necesidad de fortalecer el consenso entre los actores del sector turístico – públicos y privados –, de forma que todos participen de los retos y sus soluciones. El consenso entre todos los actores implicados en el turismo es la única manera de consolidar la posición de liderazgo turístico de España a nivel mundial.



CARME ARTIGAS
SECRETARIA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

**EL TURISMO INTELIGENTE:
UNA OPORTUNIDAD ÚNICA PARA ESPAÑA**

El turismo es uno de los sectores productivos en los que se estima un mayor impacto de la IA a corto y medio plazo. Una oportunidad para consolidar el salto adelante inteligente que requiere una industria clave para la economía española en el que las tecnologías disruptivas suponen un factor diferencial para el impulso de la eficiencia, productividad y competitividad de nuestros servicios y empresas.

Desde el Gobierno, tenemos el compromiso de potenciar la digitalización del turismo, promoviendo la transformación inteligente de un sector estratégico con gran potencial para adoptar la IA y la innovación en la generación de soluciones y modelos más sostenibles y resilientes.

Un incremento de la competitividad y calidad de nuestros destinos turísticos sustentada en un planteamiento estratégico más eficaz e inteligente gracias a un mejor tratamiento de los datos y la información, y de la aplicación de tecnologías complementarias a la IA, como la realidad virtual y aumentada, robótica, IoT, etc. A través de una mejora de la experiencia de viaje basada en una información más completa y documentada y el diseño de servicios personalizados e interactivos.

El turismo es un sector estratégico para nuestro país, también para su digitalización, y así lo pusimos de manifiesto con el primer taller del Hub Nacional de GAIA-X, enfocado en el espacio de datos de turismo, que tuvo lugar durante la feria de turismo FITUR este año 2022.

Este nuevo enfoque debe orientarse a generar externalidades positivas para la población y el tejido empresarial local. Porque el turismo inteligente tiene que implicar un beneficio mayor y mejor distribuido entre la población.

Hablamos de una oportunidad única para el turismo español para consolidarnos como un referente global en el sector. Una labor en la que administraciones, empresas e instituciones como el ITH debemos trabajar en sintonía para lograr avances con impacto real en la competitividad y sostenibilidad del sector.

Espero que esta Memoria Anual sirva para seguir avanzando en esta labor conjunta gracias al compromiso del ITH y todas las personas que trabajan por ahondar en esta línea de promoción del turismo inteligente a las que mando un fuerte saludo.



JORGE MARICHAL

PRESIDENTE CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE
HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS (CEHAT)

EMPUJE, **SOLIDARIDAD** Y TRANSFORMACIÓN ANTE LA CRISIS

Por segundo año consecutivo, el sector turístico sufrió en 2021 de forma muy significativa los embistes de un escenario internacional que se torna cada vez más complicado. Las nuevas olas de la pandemia, las medidas y restricciones asociadas a la misma y la consiguiente merma de confianza de los viajeros planteaban, una vez más, un futuro muy complicado para el turismo.

No obstante, el empuje, la resiliencia del sector y nuestras ganas de volver a trabajar y a retomar la actividad con normalidad convirtieron el pasado año en el momento del reencuentro y la reflexión en torno a las palancas de reactivación de nuestra industria.

Para un sector cuyo leitmotiv es generar felicidad, resulta imprescindible contar con herramientas que nos permitan poner en el centro la satisfacción de los millones de viajeros que disfrutaban cada año de nuestro país. Y la tecnología es fundamental en este proceso.

En tiempos convulsos, la rápida transformación y adaptación a las nuevas circunstancias se vuelve vital para la supervivencia y refuerzo de un sector como el turístico, y el ITH, brazo tecnológico de CEHAT, juega un papel fundamental en este proceso.

Durante la pandemia la tecnología nos ha permitido aportar al cliente un extra de seguridad, confianza, información, valor añadido... Ha posibilitado nuestra rápida adaptación a las circunstancias y, gracias a ella, hemos sido capaces de generar nuevas experiencias y ofrecer un servicio personalizado. Un ejercicio de transformación constante donde el sector alojativo encuentra en el ITH un aliado de excepción.

Hoy se nos presenta nuevamente un escenario complicado, agravado por la guerra en Ucrania y la tragedia humana e inestabilidad geopolítica y financiera que acarrea un conflicto de esta envergadura. Nos encontramos en un momento delicado, pero toca demostrar de nuevo nuestra solidaridad, nuestra unión y nuestra pasión por este sector, que estamos seguros nos permitirán salir adelante para que la recuperación sea pronto una realidad.

JUNTA DIRECTIVA ↵



Javier García Cuenca
Presidente de ITH

GRANDES RETOS POR DELANTE QUE CONVERTIR EN OPORTUNIDADES

En este año que inicia mi andadura como presidente de ITH solo puedo comenzar dando las gracias por todo el apoyo recibido y por la confianza depositada en mí.

Nos encontramos en un momento histórico en el que confluye la mayor crisis del sector con la mayor aportación de fondos por parte de la Unión Europea a la innovación, digitalización y sostenibilidad de la industria turística. Términos que el Instituto Tecnológico Hotelero lleva por bandera desde sus comienzos hace diecisiete años, hecho que recalca la gran aportación que ITH, con su conocimiento y trabajo, proporciona para la competitividad del sector hotelero.

El sector se enfrenta a una gran cuantía de retos, pero también de oportunidades, que estoy convencido de que, trabajando de forma conjunta, como sector unido, resiliente e innovador, nos hará salir con mucho aprendido y de una forma más sostenible, rentable y competitiva de lo que ya éramos antes de esta pandemia.

La ilusión y el esfuerzo por contribuir a convertir estos retos en grandes oportunidades es lo que mantiene al Instituto en la búsqueda continua de soluciones innovadoras que mantengan a España como líder en competitividad turística.

Afrontemos estos retos como la mayor oportunidad que nos brindan para realizar un cambio profundo que nos lleve a un futuro sostenible.

ESPAÑA ANTE EL RETO DEL LIDERAZGO TURÍSTICO MUNDIAL

Los fondos europeos Next Generation son cruciales para que el sector turístico pueda impulsar la recuperación económica tras el impacto que la crisis del coronavirus está dejando a su paso.

No podemos permitirnos no aprovecharlos. España necesita contar con un proyecto estratégico que nos lleve a la recuperación económica y nos ayude a retomar la actividad.

Nos encontramos en un momento único en el que nos debemos plantear los objetivos de ser sostenibles social, medioambiental y económicamente en el sector turístico, pero esta vez haciendo uso de esos fondos para hacerlo mejor que antes, que seamos mucho más competitivos. Hemos tenido tiempo de parar y reflexionar y está demostrado que el sector sabe hacer las cosas bien, pero es imprescindible contar con la colaboración público-privada.

Esta oportunidad la tenemos que usar en proyectos transversales y de gran envergadura que supongan un cambio real, un paso hacia delante para transformar la industria turística de nuestro país. Estamos hablando de un sector que en el ejercicio de 2019 concentraba el 13% del empleo en España y que el peso del turismo en el PIB era del 12,4%.

Nuestro país tiene un gran abanico de posibilidades turísticas, como es el gastronómico, cultural, de sol y playa, deportivo... No dejemos pasar esta oportunidad que nos hará más sostenibles económica y socialmente y dará paso a una industria mucho más competitiva para ser líderes a nivel mundial de nuevo.



Ramón Estalella
Secretario General de ITH

METAVERSO, NUEVA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO PARA EL TURISMO



Álvaro Carrillo de Albornoz
Director general de ITH

El metaverso es un concepto que ahora se ha puesto de moda y se encuentra en pleno desarrollo, aunque ya es una realidad en el mundo de los videojuegos online, y se debate en el sector hotelero y turístico debido a que brinda nuevas oportunidades en sus diferentes aplicaciones.

Sobre estas posibilidades, cabe destacar que es una herramienta muy útil para ampliar y mejorar la experiencia del huésped y aumentar las oportunidades de negocio. Hay que estar atentos en lo que se refiere a la promoción de destinos, a la distribución, al turismo MICE y cómo puede afectar a la venta de habitaciones de hotel.

En este escenario virtual, los futuros clientes pueden inspirarse conociendo las diferentes actividades a realizar en un destino turístico antes de llegar a él, así como “utilizando” las instalaciones de un hotel antes de reservar. Por lo tanto, como vemos, es una potente herramienta de marketing para atraer visitantes, con un alto poder de conversión.

Se trata de una oportunidad única donde aumentar la venta de las experiencias turísticas a través de la promoción de servicios y actividades y ampliar nuestras ofertas a los nuevos clientes que son nativos digitales. Las agencias de viajes tienen un gran recorrido aquí.

El potencial cliente puede ver lo que se encontrará al llegar, pero también de forma anticipada, desde el hotel se le puede dar respuesta a sus necesidades, ofrecer recomendaciones, aclarar sus dudas...por lo que el huésped se hace una idea de cómo será su experiencia y el nivel de servicio.

Las ferias de negocio también van a poder dar una vuelta a su modelo de negocio actual. El metaverso, sobre todo en el sector artístico (con los NFT) y en el sector de los videojuegos, va a permitir desarrollar ferias totalmente virtuales que generan mucho valor y atraen mucho público, donde lo accesorio sea la realidad!

Desde ITH ya estamos trabajando en un proyecto de I+D para definir también el gemelo digital del hotel desde el punto de vista de operaciones. Este gemelo digital puede calcular instantáneamente cuánto se está consumiendo en el alojamiento energéticamente y cómo evoluciona la gestión de los consumos de agua, residuos y emisiones de CO2.

El cliente puede visitar el hotel en el Metaverso y a la vez estará funcionando el gemelo digital que permite gestionar el edificio en su conjunto para poder ayudar de forma precisa a la toma de decisiones en el establecimiento. Vamos a tener un nuevo conjunto de herramientas, para aumentar los ingresos por un lado, y optimizar la gestión por otro.

¡Soluciones sencillas a cuestiones importantes!

DIECISIETE AÑOS ACERCANDO LA INNOVACIÓN, LA TECNOLOGÍA Y LA SOSTENIBILIDAD AL SECTOR HOTELERO

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

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

¿QUÉ HACE ITH?

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

ÁREAS ESTRATÉGICAS

EN 2021:



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

10

EVENTOS Y WEBINARS

3

PROYECTOS



SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

7

EVENTOS Y WEBINARS

10

PROYECTOS



OPERACIONES

10

EVENTOS Y WEBINARS

2

PROYECTOS



INNOVACIÓN

21

EVENTOS Y WEBINARS

9

PROYECTOS

PROYECTOS INTERNACIONALES

HOTREC Hospitality Europe: Fundada hace casi cuatro décadas, HOTREC es la asociación europea que representa a hoteles, restaurantes, bares y cafés y establecimientos similares en la UE. Engloba a 45 asociaciones nacionales en 33 países y es la voz de la industria de la hostelería en Europa. HOTREC representa así a 1,7 millones de empresas, fundamentalmente pymes, generando 9,5 millones de empleos (el 4,4% del total del empleo en Europa). La presencia de España en este órgano europeo es fundamental para asegurar el permanente diálogo con los Estados miembros y participar en el desarrollo de la legislación europea y su trasposición nacional.

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

BID. Caribbean Industrial Research Institute (CARIRI): El objetivo es la realización de auditorías tecnológicas y servicio de consultoría en empresas turísticas del Caribe, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

Colaboración con la Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO: La Asociación Hotelera y Turística de Colombia es un gremio federado con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia nacional que representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades de nuestros afiliados y del turismo en general. COTELCO cuenta con un equipo de colaboradores altamente cualificado que trabaja con ética, disciplina y respeto que le permite a la Asociación tener un compromiso indeclinable con la sociedad, el medio ambiente, la economía y el desarrollo tecnológico.

GRANDES PROYECTOS NACIONALES

Thinktur: ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel nacional en el lanzamiento de la Plataforma Tecnológica del Turismo financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. ITH coordina los grupos de trabajo de Thinktur.

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa: ITH gestiona la secretaría técnica de la AMT. Esta alianza es una entidad nacional compuesta por 8 municipios turísticos pioneros en el segmento de sol y playa, que son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos. Entre sus objetivos podemos destacar: la promoción y desarro-

MÁS DE
200
PROYECTOS
INOVADORES

MÁS DE
41
ESTUDIOS
REALIZADOS EN
COLABORACIÓN
CON EMPRESAS
DEL SECTOR

llo de nuevos conocimientos orientados a los destinos; fomentar la investigación y el uso de nuevas tecnologías; desarrollar proyectos comunes para captar fondos supramunicipales; promover la cooperación entre las administraciones, empresas y agentes del sector; posibilitar la integración en entes similares de ámbito nacional e internacional; potenciar estrategias colectivas para aumentar la competitividad; y, desarrollar sinergias y estrategias conjuntas de innovación urbana.

Asesoría personalizada en la compra de energía: Proyecto dirigido a incentivar una reducción significativa de la factura de compra de electricidad y gas en los hoteles españoles. El objetivo es ofrecer servicios y soluciones personalizadas para la optimización del consumo y gasto energético de los hoteles, a través de un software de gestión energética innovador, con tecnologías Big Data Analytics, Machine Learning, Data Mining y redes neuronales, que almacena y actualiza diariamente una enorme cantidad de datos, capaz de gestionar una gran cantidad de suministro, detectando las mejores ofertas de los mercados de la energía, el momento adecuado de la compra, predicción del mercado eléctrico a medio y largo plazo, control de las facturas de electricidad y gas, entre otros servicios, convirtiéndose en un apoyo vital en la decisión de las estrategias a seguir para la obtención de los mejores resultados.

Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora – Programa ITHSaveHotel: financiado por la Secretaría de Estado de Turismo. El objetivo es que los hoteles puedan conocer los puntos más relevantes a la hora de trabajar hacia la sostenibilidad, e incluye variables de eficiencia energética, uso del agua, gestión de residuos, sistemas de envolvente térmica, accesibilidad, política y RSC, etc. A través del programa ITHSaveHotel, se ofrece a todos los hoteles una asesoría técnica y energética integral, en la que podrá contar con una auditoría gratuita de sus instalaciones, que a su vez incluye un plan de mejora energética de su edificio en el que se valorarán las actuaciones necesarias. Dichas actuaciones se priorizarán en función del volumen de inversión y los períodos de amortización correspondientes.

ITH Market Place: Automatización del proceso de compras. Proyecto de implantación a nivel nacional, de un Marketplace en el sector, y de una herramienta que automatiza el proceso de compras en el hotel, especialmente enfocado en PyMES. Digitalización tanto de los proveedores como de la demanda del hotelero, por categorías, que permite realizar todo el proceso de manera digital, solicitando ofertas digitales a diversos proveedores en un sistema abierto y transparente que permite el aumento de la competitividad del proceso y la mejora de su eficacia. Ahorros en todas las compras del 5-10%.

Check In Jobs: Automatización del proceso de selección y gestión del talento. Proyecto de implantación a nivel nacional de una herramienta que automatiza el proceso de búsqueda y selección de perfiles para el hotelero, y que



JORNADAS
PROPIAS Y
PRESENCIA EN...



EVENTOS
NACIONALES E
INTERNACIONALES

permite, mediante algoritmos de IA, afinar en las necesidades y demandas del sector, con segmentaciones geográficas, por categorías, etc.

Biontrend: Aplicación de la inteligencia competitiva al sector hotelero. Proyecto de implantación a nivel nacional de una herramienta de inteligencia competitiva, que permite hacer previsiones de demanda de una manera mucho más acertada, basada en los datos reales de los hoteles que comparten información relativa a reservas, mercados, canales, segmentación de cliente, etc, mediante la interconexión de su PMS. Enfocado especialmente en PyMES hoteleras.

Grupo de compra colectiva: ciberpólizas de seguros para hoteles y alojamientos turísticos: ITH y GARCÍA ALAMÁN han creado un colectivo de compra abierto para el sector hotelero con el objetivo de generar una solución aseguradora que proteja a los establecimientos turísticos en su entorno digital. A este colectivo se pueden sumar cadenas hoteleras, hoteles independientes, apartoteles, hostales, alojamientos rurales y campings. Cuanto mayor sea el grupo, mejores condiciones obtendrán los establecimientos de cara a su ciberpóliza de seguro.

Estudio sobre la implantación y uso de la tecnología en el sector hotelero en Andalucía: El objetivo general es conocer el grado de implantación y utilización de las nuevas tecnologías en el sector hotelero andaluz y en particular, este objetivo general se desagrega en distintos contenidos según el grado de implantación de distintas soluciones tecnológicas; necesidad y deseo de implantación de las soluciones no implantadas a fecha actual; previsiones de implantación; inversión previa estimada; estrategia de mercado y negocio en relación con las nuevas tecnologías; procesos implicados en la utilización de las nuevas tecnologías en hoteles; influencia de las nuevas tecnologías en la organización y RRHH; relación con las infraestructuras; relación de productos y servicios vinculados a las nuevas tecnologías en los hoteles; utilización de soluciones tecnológicas en la relación con el cliente; y, posibles barreras a la implantación y uso de las nuevas tecnologías en el sector hotelero andaluz.

Norma UNE para impulsar normas vinculadas con el turismo inteligente: SEGITTUR y la Asociación Española de Normalización, UNE, han suscrito un acuerdo de colaboración para fomentar la normalización del sector turístico, especialmente en el ámbito del turismo inteligente. El acuerdo es un elemento tractor para mantener una posición de liderazgo de España en materia turística. La actualización de la Norma UNE 178504, liderada por el Instituto Tecnológico Hotelero ITH, contribuye a la digitalización de los hoteles e incrementa su conectividad.

Soluciones innovadoras y sostenibles para pymes y micropymes del sector turístico: Este proyecto busca identificar cuáles son las soluciones inno-



PROFESIONALES
INSCRITOS EN
PROGRAMAS DE
FORMACIÓN ITH



ASISTENTES A
JORNADAS Y
EVENTOS
PROPIOS DE ITH

vadoras y sostenibles B2B (Business to Business) disponibles en el mercado que permita a Pymes y micropymes turísticas de los sectores del alojamiento, restauración, intermediación, actividades en destino y transporte privado de pasajeros, que permita avanzar en los retos y necesidades del proceso de transformación digital y sostenible de sus negocios.

Como principales resultados, se encuentran el Catálogo de soluciones innovadoras, estructurado por sector turístico en el que aplica la solución/herramienta identificada y con diferentes categorías que facilita a la pyme identificar si esa solución es una opción para implantar en su negocio. Entre las principales categorías, destacan las relacionadas con las áreas operativas del negocio donde encajaría la solución en cuestión y, además, la identificación de los retos o necesidades de la empresa turística que se cubriría con la implantación de la misma.

Otro resultado de este proyecto es la identificación de nichos de oportunidad entre los que se pueden subrayar la escasez de soluciones B2B dirigidas específicamente al sector del transporte privado de pasajeros, dando la oportunidad a startups y empresas de base tecnológica al desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles dirigidas a estas pymes turísticas, así como la necesidad de crear y comercializar soluciones innovadoras en materia de accesibilidad para su implementación en empresas turísticas con objeto de que sus productos, servicios, espacios y páginas web sean accesibles. Finalmente, se concluye que el mercado B2B de soluciones innovadoras y sostenibles dirigidas al sector del alojamiento y al de actividades en destino, cuenta con los mayores niveles de innovación.

FERIAS NACIONALES E INTERNACIONALES:

A nivel internacional ITH está presente en Ferias Internacionales como Hotelga en Argentina. Se han puesto en marcha colaboraciones con entidades turísticas en Chile, Colombia y Argentina, con el propósito de establecer sinergias, transferencia de conocimiento y tecnología, y cooperación empresarial entre los países. A nivel nacional son numerosas las Ferias en las que ITH está presente, entre ellas, cabe destacar FiturtechY, que ITH organiza desde hace 15 años, en colaboración con FITUR, el foro de referencia en materia de innovación, sostenibilidad y tecnología aplicada al turismo.

ITH EN LA RED



www.ithotelero.com



[instituto-tecnologico-hotelero](https://www.linkedin.com/company/instituto-tecnologico-hotelero)



[ithotelero](https://www.youtube.com/channel/UC...)



[institutotecnologicohotelero](https://www.facebook.com/institutotecnologicohotelero)



[institutotecnologicohotelero](https://www.instagram.com/institutotecnologicohotelero)



[ithotelero](https://twitter.com/ithotelero)



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

ÁREAS ESTRATÉGICAS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

3 PROYECTOS

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



DISPOSITIVOS Y HARDWARE



IoT



SOFTWARE



DOMÓTICA



DATA INTELLIGENCE

SOSTENIBILIDAD

10 PROYECTOS

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



GESTIÓN ENERGÉTICA



CRECIMIENTO SOSTENIBLE



AHORRO DE EMISIONES



CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL



ENERGÍAS RENOVABLES

OPERACIONES

2 PROYECTOS

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



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



COMERCIALIZACIÓN



MARKETING



ESPACIOS INTELIGENTES



DISTRIBUCIÓN



GESTIÓN DE ACTIVOS



PROCESOS



ESTRATEGIA

INNOVACIÓN

9 PROYECTOS

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



I+D+i



EMPRENDIMIENTO



INTELIGENCIA TURÍSTICA



FORMACIÓN



NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NOTICIAS CORPORATIVAS ¹



JAVIER GARCÍA CUENCA RELEVA A JUAN MOLAS MARCELLÉS COMO **PRESIDENTE DE ITH**

La Asamblea Electoral del Instituto Tecnológico Hotelero Español reunido el 25 de marzo en Madrid respalda por aclamación a Javier García Cuenca como presidente. Juan Molas Marcellés, que ha ocupado desde 2008 la presidencia en ITH remarcó su “confianza en el liderazgo de García Cuenca al frente de ITH” y el “brillante y destacado futuro que tiene por delante el Instituto”

Javier García Cuenca, vicepresidente de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts, fue elegido presidente del Instituto Tecnológico Hotelero por aclamación, durante la Asamblea Electoral de la Asociación celebrada en el Hotel Meliá Castilla, en Madrid.

Tras 14 años al frente de ITH, Juan Molas Marcellés, anunció que no se presentaría de nuevo a la candidatura para su reelección. Por su parte, la candidatura de García Cuenca fue la única presentada para la presidencia, en representación de Industrias Hoteleras del Mediterráneo.

El nuevo presidente conciliará este cargo con la vicepresidencia de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts (cadena reconocida con el Premi Turisme Comunitat Valenciana 2014 en la modalidad «Excelencia Turística»), y con la vicepresidencia de HOSBEC (Asociación Empresarial Hotelera de Benidorm y la Costa Blanca).

Javier García Cuenca, en su discurso quiso “agradecer en primer lugar a Juan Molas por todo el trabajo depositado a lo largo de estos años de ITH, y a todos los socios del Instituto Tecnológico Hotelero, del Comité Ejecutivo de CEHAT y a su presidente Jorge Marichal, por la confianza depositada para afrontar este reto en un momento histórico en el que confluye la mayor crisis del sector con la mayor aportación de fondos por parte de la Unión Europea a la innovación, digitalización y sostenibilidad de la industria turística”.

Por su parte, Juan Molas, recalcó y agradeció “la gran labor de todo el equipo humano que conforma ITH por el compromiso, lealtad y esfuerzo, a lo largo de estos años”. “Gracias al buen hacer del equipo, el Instituto Tecnológico Hotelero es de gran ayuda y de vital importancia para el sector hotelero y turístico haciéndolo más

competitivo” añadía. Y finalizaba aprovechando la ocasión para agradecer también a todos los socios, partners, medios de comunicación, entidades públicas y privadas, y a los miembros de la Junta Directiva por la confianza depositada durante estos 14 años.

ASAMBLEA ANUAL

La elección tuvo lugar tras la Asamblea Anual de ITH, en la cual Juan Molas realizó un resumen de los proyectos más relevantes llevados a cabo por el Instituto a lo largo de estos años, eventos más importantes, jornadas de difusión formativas, premios y reconocimientos, formación y las principales alianzas que han tenido lugar en estos años. Tras el discurso de Molas, el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, realizó una presentación sobre los proyectos más destacables de este último año 2020. Ambos tuvieron muy presente la gran labor del equipo humano en este año tan complicado para el sector.

El fundador de ITH, José Guillermo Díaz Montañés, expresó públicamente su satisfacción por todo el apostolado que se hace desde ITH y su orgullo por ver cómo ha crecido, haciendo hincapié en su agradecimiento a Juan Molas por el trabajo realizado y por implicarse en la gran evolución del Instituto.

Por su parte, Ramón Estalella, secretario general, agradeció la ilusión y el gran esfuerzo a Juan Molas y le hizo entrega de una placa conmemorativa en nombre de ITH.



EQUIPO DIRECTIVO

A García Cuenca lo acompaña en su Junta Directiva como vicepresidente Jorge Marichal, presidente de CEHAT y de Ashotel; Ramón Estalella, que continúa su función como secretario general; se suma el tesorero Miguel Mirones, presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE); y, el director general que continuará con sus funciones al frente de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz.

Forman también parte del equipo directivo 15 vocales : José Guillermo Díaz Montañés, ex presidente de CEHAT y de ITH y actual presidente y propietario de Artiem Hotels (Red Turística Menorquina); Manel Casals Saborit, secretario general del Gremi d'Hotels de Barcelona; Luis del Olmo Piñero, presidente de Balears.t (clúster de tecnología e innovación turística de las Islas Baleares); María Frontera, presidenta de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM); Jesús Gatell, ex vicepresidente de ITH; Javier González-Soria, Managing Partner, Travel Tech 1 Venture Capital, Facebook Advisor, Travel & Tourism Expert at Avasant; Bruno Hallé Boix, socio co-director de la división hotelera de Cushman & Wakefield; Gabriel Llobera, presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras (ACH); Nuria Montes de Diego, secretaria general de la Asociación Empresarial Hosteleria de Benidorm, Costa Blanca (HOSBEC); Manuel Otero, vicepresidente de la Comisión de Turismo de la Confederación de Empresarios de Andalucía y miembro de la Mesa del Turismo de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía; Fernando Panizo Arcos, ha sido presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España y director general de la EOI; Susana Pérez, presidenta de la Asociación Insular de empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN); José Javier Sánchez Lacuesta, director gerente del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV); Pere Juárez, profesor de innovación y gestión de proyectos en la Universidad de Barcelona y profesor de Innovación y Digital Mindset en IESE; Francisco Albertí, experto en el sector hotelero; y, Rafael Luque, en representación del Comité Ejecutivo de AEHCOS (Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol).

COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO

Para que España siga siendo líder en cuanto a turismo se refiere, es imprescindible apostar por la innovación, la digitalización, el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad. Este año 2020 nos deja evidente la importancia de saber adaptarse al cambio ágilmente. En gran parte, gracias a las soluciones tecnológicas innovadoras estamos retomando la actividad en este sector castigado por la Covid-19.

El Instituto Tecnológico Hotelero lleva más de 16 años trabajando con el objetivo de que el sector pueda enfrentarse a cualquier desafío que deba afrontar, para que sea cada vez más competitivo, para aumentar su rentabilidad, calidad y eficacia, dando la mano y ofreciendo todo su conocimiento a la industria turística. Además, del gran impulso que ha dado este año al valor de la formación continua con ITH Academy, puesto que el Instituto tiene la certeza de que las personas son clave en el sector hotelero.

TRAYECTORIA PROFESIONAL

Javier García Cuenca es vicepresidente de Magic Costa Blanca, cargo que compagina con su presidencia en el Instituto Tecnológico Hotelero.

Hotelero apasionado con la innovación, la tecnología y comprometido con la sostenibilidad. Desde sus inicios en el sector ha estado ligado con el mundo asociativo empresarial en HOSBEC y posteriormente en CEHAT como vicepresidente siendo una persona que cree en el valor de la cooperación empresarial como fuente de competitividad del sector.

Licenciado en gestión comercial y Marketing por ESIC y Executive MBA por el Instituto de Empresa ha participado en proyectos de transformación del sector como Tourism Link, Travel Open Apps y Biontrend.



BE WATER, MY FRIEND

REALIDAD DIGITAL Y ADAPTACIÓN

19 AL 21 DE MAYO DE 2021, PABELLÓN 10-B



BE WATER MY FRIEND: REALIDAD DIGITAL Y ADAPTACIÓN

Reyes Maroto, señalaba que: “FITURTECHY este año toma un valor especial. La pandemia nos ha enseñado que la digitalización y la innovación son ya parte del desarrollo del sector turístico”. “Vemos el futuro con optimismo, el turismo va a volver a ser el motor que sacará a España de esta crisis” afirma Javier García Cuenca, presidente de ITH

La edición 2021 de FITURTECHY tuvo una gran acogida por el público presencial y fue punto de encuentro para los profesionales del sector turístico. Sector que ha demostrado sus ganas de dar pasos adelante de cara a la recuperación del turismo.

FITURTECHY, el espacio organizado por FITUR, puso de manifiesto la necesidad de la innovación, de la sostenibilidad y las diferentes soluciones tecnológicas como palanca para retomar la actividad turística de la forma más segura.

Durante los días 19, 20 y 21 de mayo se celebró su XIV edición en el mar-

En esta edición especial “Tourism is Back” y en línea con la importancia que representan para la recuperación de la industria turística los avances en innovación y tecnología, así como los conceptos de sostenibilidad y medio ambiente, FITURTECHY cumple catorce ediciones.

co de FITUR 2021, «Especial Recuperación Turismo» que organizaba IFEMA MADRID. Una edición que resaltó la vital importancia que está jugando el papel de la innovación turística y tecnológica para poder reactivar esta industria.

Tres intensas y productivas jornadas, donde el espacio dedicado a la tecnología, la innovación y la sostenibilidad del turismo ponía el broche de oro en esta edición especial en que todos los esfuerzos se centran en la recuperación del turismo, sector fundamental en la economía de nuestro país.

La innovación y las nuevas tecnologías han demostrado ser las grandes aliadas para salir de las crisis, poniendo el foco siempre en las personas y en la importancia de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.



TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD: PROTAGONISTAS DE LA REACTIVACIÓN DEL TURISMO

La ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, fue la encargada de inaugurar FITURTECHY 2021, acompañada por el presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, Jorge Marichal.

Maroto señalaba que “la tecnología es protagonista de la recuperación en los destinos y en las empresas. El reto es llegar a toda la cadena de valor del sector especialmente a las pymes”. Para la ministra, “FITURTECHY este año toma un valor especial. La pandemia nos ha enseñado que la digitalización y la innovación son ya parte del desarrollo del sector turístico”. Maroto destacó también la labor de ITH Academy: “para formar a esos profesionales en el uso de tecnologías que están para quedarse».

Por su parte, Fernando Valdés, secretario de Estado de Turismo, junto al presidente de ITH, Javier García Cuenca, dieron el pistoletazo de salida al foro #techYsostenibilidad.



Valdés puso mucho énfasis en la importancia de la sostenibilidad para las nuevas generaciones, subrayando que “4 de cada 10 jóvenes cancelarían su viaje si supieran que tiene impacto negativo sobre el medioambiente”.

El presidente de ITH, Javier García Cuenca, señalaba que “todas las personas que han asistido a Fitur han demostrado que podemos volver y podemos hacerlo con seguridad. Gracias a la vacuna, el turismo ha vuelto con fuerza y para quedarse”; y, concluía afirmando que “el turismo va a volver a ser el motor que sacará a España de esta crisis generada por la Covid-19. Vemos con optimismo el futuro”.

Por su parte, Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, muy ilusionado por el gran recibimiento que tuvo FITURTECHY 2021, apuntaba que: “Después de mucho tiempo estamos juntos hablando de la situación del sector y hay muchísimas ganas porque con los Fondos Europeos vamos a tener la posibilidad de invertir en tecnología y sostenibilidad y, sobre todo, para dar al cliente lo que está demandando”. Carrillo de Albornoz, destacaba que: “Ya se ve la luz gracias a las vacunas,



y la tecnología y la innovación podrán ayudar mucho para conseguir una recuperación del sector lo más rápida posible”.

La innovación y las nuevas tecnologías han demostrado ser las grandes aliadas para salir de las crisis, poniendo el foco siempre en las personas y en la importancia de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

Lo más granado del sector se reunió en este espacio donde disfrutar del showroom #techYhotel, el “hotel del futuro”, en el que, un año más, se pudo experimentar con tecnología puntera para el sector alojativo, además de sus cuatro foros dedicados a la sostenibilidad, el negocio, los destinos y el futuro del turismo en el que escuchar a los agentes más relevantes que ayudan a inspirar para impulsar la reactivación de la actividad.



Muchas personalidades, además de Reyes Maroto y Fernando Valdés, como por ejemplo Fatma Omrani Chargi, embajadora de Túnez en España; los alcaldes de los municipios pertenecientes a la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT Sol y Playa); Kike Sarasola, presidente de Room Mate Group; y, José Ángel Preciados, consejero delegado de Ilunion Hotels, entre otros.

FITURTECHY ofrece cuatro foros independientes, que giran en torno a los negocios, el destino, la sostenibilidad y las tendencias de futuro. En estos foros se brindan nuevos planteamientos y tendencias sobre lo que está por venir.

Ubicado en el Pabellón 10B 03 de Fitur, este espacio cuenta con más de 2.000 metros cuadrados en los que se recrea el “hotel del futuro”, #techYhotel, un escenario por el que se pudo realizar un tour a través de una habitación de hotel que incorpora las soluciones tecnológicas más innovadoras para el sector alojativo, adaptadas al contexto actual y claves para la reactivación y modernización del sector.

En #techYhotel participaron empresas innovadoras de gran conocimiento en el sector hotelero, como son American Express, Andreu World, Astral Pool – Fluidra, BD Sky, Cerium, Chapp Solutions, Cleanity, DAX Robotics, DigaliX, Futura Vive,

Más de 258 empresas participantes, más de 250 ponentes en esta edición de 2021. No quisieron perder la oportunidad de visitar FITURTECHY

Halton, HP, Littium, Morph, Orona, MSC, Vitra, Pikolin, Pressreader, Re-suinsa, Roca, Signify, Veridas, Zenio, KOO International y la Universidad Rey Juan Carlos.

Además el foro #techYdestino acogió la celebración de la entrega de los AMT Smart Destinations Awards 2021. ITH, AMT, INVAT·TUR, y SEGITTUR premiaron las mejores soluciones y herramientas tecnológicas que ayudan a afrontar los retos de la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI).

“BE WATER MY FRIEND: REALIDAD DIGITAL Y ADAPTACIÓN”, HILO CONDUCTOR DE FITURTECHY 2021

Esta edición que ofrecía un planteamiento innovador en un momento de cambio global y social, bajo el lema “BE WATER MY FRIEND: REALIDAD DIGITAL Y ADAPTACIÓN”, destacó debido a que los contenidos giraron en torno a esta célebre frase de Bruce Lee que hace referencia a la importancia de la adaptación, la anticipación, el uso correcto de las fuerzas, propias y del contrario, como filosofía de vida dentro del arte marcial que practicaba. También Charles Darwin en “El origen de las especies” se refirió a la adaptación como clave de la supervivencia de las especies.

Ambas ideas coinciden en el valor de la adaptación, hoy por hoy vigente en cualquier contexto, y muy especialmente si se aplica a esa realidad digital en constante transformación y que, junto al componente de innovación y visión estratégica de futuro, permite dar una rápida respuesta a distintos acontecimientos. Igual que el agua toma la forma del recipiente que lo contiene, la tecnología se adapta a las necesidades



de la industria turística, favoreciendo condiciones de trabajo más seguras, y entornos en los que el viajero puede volver a recobrar su confianza.

FITURTECHY ofrece un planteamiento innovador en un momento de cambio global y social para la industria turística.

El principal valor del programa del que pudimos disfrutar 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.

El Grupo Cooperativo Cajamar fue el patrocinador, un año más del Welcome & VIP Area y esta edición del foro #techYsostenibilidad. El foro #techYdestino estuvo patrocinado por Amadeus; el foro #techYfuturo por Quirónsalud; y Google fue el patrocinador del foro #techYnegocio.

Una vez más, queremos agradecer a los medios de comunicación por ser altavoz en estos momentos que, más

que nunca, necesitamos estar informados. Gracias por vuestra gran labor: El Instalador, Gaceta del Turismo, Hosteltur, Smart Travel News, TecnoHotel y Travel Media Hub por ser los medios colaboradores de FITURTECHY 2021.



CÓMO LA TECNOLOGÍA AYUDA PARA **AFIANZAR LA RECUPERACIÓN HOTELERA**, A DEBATE EN ITH LAB

En este laboratorio se puso sobre la mesa las soluciones tecnológicas que priorizan los hoteles, y se debatió sobre cuáles son más útiles y su experiencia a lo largo de estos meses.

El 23 de febrero de 2021 tuvo lugar el Show Room virtual de Innovación Hotelera, ITH LAB. Se testaron junto a hoteleros las tecnologías más útiles en la situación actual, con el fin de ayudar a los alojamientos turísticos a entender cómo funcionan y cómo pueden ayudarles en sus establecimientos.

Se llevó a cabo un debate basado en la Infografía sobre las tecnologías para afianzar la recuperación, donde se hace un recorrido por las diferentes áreas y ámbitos de actuación del hotel (Recepción, F&B, Pisos, Zonas comunes, etc...). También se pusieron en común las soluciones tecnológicas que priorizan los hoteles, cuáles son más útiles y su experiencia a lo largo de estos meses.

Destaca la importancia de adaptarse a la situación

Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH, fue el conductor del evento en el que participaron: David Esteban Servus, director de Gran Hotel Las Rozas Attica 21; Jorge Álvarez Diéguez, director del Hotel Gran Bilbao; y, Miguel Ángel Doblado, director de Hotel Only YOU Atocha que pertenece a Palladium Hotel Group. Además, también intervinieron los expertos Daniel Alzina de Hotelinking; Anna Jaguszewska de Qualpro; José Luis Pavón de Signify; y, Juan José Cerrón y Richard Wolf de BDSKY.

Domínguez comenzó el debate afirmando que la pandemia está afectando considerablemente al sector turístico, por lo que es necesario adaptarse para hacer

las cosas de la mejor manera posible. Resaltó, además, sobre la infografía presentada, que “este documento ha estado vivo, está vivo, y seguirá estando vivo, ya que la situación va a ir cambiando”.

Domínguez lanzó una pregunta a los asistentes sobre cómo estaban lidiando para poder llegar a un cliente al que le estaba costando ir a sus establecimientos.

David Esteban, por su parte, explicó que era importante transmitir seguridad al cliente para que decidiera viajar. “Por muy pequeña que sea la demanda, hay que buscar dentro de ella, para adecuarse a esa mínima necesidad del cliente, generando confianza y seguridad”.

Jorge, hizo hincapié en la necesidad de fidelizar al cliente. Para ello, es necesario, según dijo “establecer objetivos claros y organizar los departamentos. Además, es necesaria la digitalización y por supuesto, romper barreras. Es un reto, pero un reto muy bonito que vamos a afrontar”.

El director de Only YOU Hotel Atocha, Miguel Ángel Doblado, explicó que el comportamiento del cliente está cambiando, y que es necesario entenderlo para poder lidiar con la situación actual. “Hay que analizar bien cuándo enviar el mensaje, para que sea relevante y tenga ese impacto positivo, ya sea para una reserva inmediata, o para que quede un recuerdo y vuelva al hotel”.

Daniel Alzina de Hotelinking, habló sobre las estrategias de fidelización y las herramientas de digitalización de los hoteles. “Aquellos hoteles que tengan un sistema au-



EXPERIENCIA DE CLIENTE

Otro de los temas tratados en ITH LAB fue la experiencia del cliente.

José Luis Pavón, explicó que, ante una nueva situación, aparecen nuevas necesidades. “La tecnología, ahora nos permite crear otro tipo de experiencias, experiencia sin contacto”. Concluyó diciendo que era importante la digitalización de todos los procesos para que el cliente se sienta seguro.

Por su parte Juanjo y Richard, hablaron sobre las ventajas y los sistemas fiables homologados para la limpieza del aire, y explicaron la importancia de la calidad del aire. “No ofrecemos equipos, ofrecemos soluciones”, decían.



EL VALOR DE LAS PERSONAS

Mirando al futuro, los participantes coincidieron en una misma idea: muchas cosas han venido para quedarse.

David Esteban, afirmó que “somos la industria de la hospitalidad y seguiremos escuchando al cliente, ya que, como siempre, ellos irán marcando el camino”.

Miguel Ángel, también comentó que “no hay que tener miedo a las tecnologías, siempre y cuando aporten valor. Hay que aprender a restar funciones que no los aporten”.

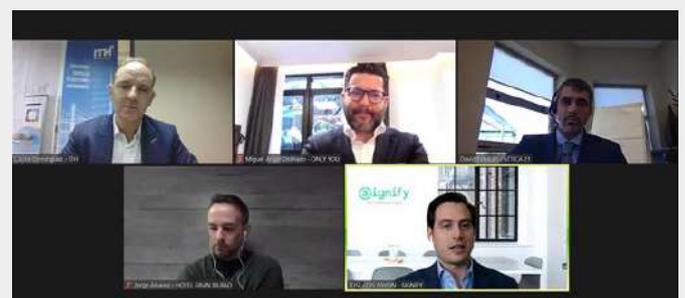
Álvarez resaltó la importancia de no olvidarse de los equipos humanos que trabajan en los hoteles. “Hay que gestionar bien las situaciones adversas. Es un reto, pero seguiremos dedicándonos a la hospitalidad”.

Carlos Domínguez fue el responsable de cerrar la jornada, con una frase muy significativa “lo importante no es la tecnología, sino la utilización que hacemos de ella”.



tomatizado de marketing y fidelización estarán en una posición de ventaja y acelerarán su reputación”.

Anna, experta en Revenue Management, explicó la importancia del RMS para afianzar la recuperación. “Es una herramienta adaptada, que permite entre otras cosas llevar a cabo una recomendación de precios, analizar el comportamiento de los huéspedes, así como el ritmo de reservas y las tendencias para ajustar las acciones de marketing”.



FUTURO Y PERSONAS: LOS GRANDES PROTAGONISTAS DE ITH INNOVATION SUMMIT

Un año más, y tras la inmensa acogida de las pasadas ediciones, los días 5 y 6 de octubre se celebró la IV edición del evento de referencia en el sector turístico español, ITH Innovation Summit, que tuvo lugar en el Hotel NH Collection Madrid Eurobuilding. Almudena Maílló, concejal delegada de turismo del ayuntamiento de Madrid; Gabriel García, presidente de AEHM y Jorge Marichal, presidente de CEHAT, pusieron el broche final a ITH Innovation Summit 2021.

ITH Innovation Summit es el evento que da voz al escenario actual del turismo y del sector hotelero español y a las estrategias por las que se apuesta para su recuperación y transformación. Por ello, se realizan debates de la mano de expertos hoteleros y tecnológicos con la intención de definir las nuevas necesidades y estrategias para reestablecer y recuperar la actividad hotelera. Además, se analiza el papel de la transformación digital, una realidad en el sector turístico donde cada vez es más necesario buscar soluciones innovadoras que contribuyan a mejorar la actividad, eficiencia y eficacia.

La mañana del 5 de octubre de 2021 dio comienzo la IV edición del congreso de referencia en el sector turístico español, ITH Innovation Summit, con una inmensa acogida. La bienvenida e inauguración corrieron a cargo de Víctor Badorrey, director de relaciones institucionales de SEGITTUR; Natalia Bayona, Director of Innovation, Education, and Investments de World Tourism Organization (UNWTO); y Javier García Cuenca, presidente de ITH.

Bayona, dio comienzo a la jornada apostando y apoyando al turismo “como herramienta de futuro y por su papel unificador en el mundo”.

El presidente del Instituto Tecnológico Hotelero agradeció y celebró el retorno de forma presencial de ITH Innovation Summit con una gran afluencia de público, muy interesado en los contenidos de la mañana. Y resal-

taba la misión de ITH en acompañar al sector en la búsqueda de un nuevo tipo de cliente que ha surgido y la importancia del impacto de las entidades en la sociedad.

ITH Innovation Summit centra su programa en nuevas estrategias para la recuperación hotelera.

Por su parte, Badorrey, agradeció la realización de este evento y resaltó el papel clave de ITH para la canalización de proyectos para la recuperación turística a través de los fondos europeos Next Generation “ya que los próximos meses serán importantes para el turismo y se podrán ver acciones de apoyo a la digitalización y sostenibilidad”.

INNOVACIÓN Y TENDENCIAS EN LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR

Tras la bienvenida tuvo lugar la entrevista de Manuel Molina, director de Hosteltur a Javier García Cuenca.

En esta charla destacaban que las palancas con las que nació el Instituto, hace ya diecisiete años siguen más vigentes que nunca, mostrando que debemos seguir invirtiendo en innovación, tecnología y sostenibilidad.



“El secretismo no es competitivo. Las grandes empresas cada vez se abren más al mundo y colaboran con sus competidores” explicaba García Cuenca.

Otro de los puntos que abordaron son los costes de la sostenibilidad en sus tres vertientes (económica, social y ambiental) y su aceptación en la sociedad y cómo aplica esto a los hoteles, tanto grandes como medianos y pequeños.

Asimismo, realizaron la comparativa de la situación actual y 2019, sacando aspectos positivos y negativos, ofreciendo una visión optimista.

SITUACIÓN ACTUAL: ESTRATEGIAS DE FUTURO

Más adelante, tuvo lugar la mesa moderada por Bruno Hallé, Partner, Co-Head Hospitality Spain de Cushman & Wakefield. La mesa estaba compuesta por Carlos Martínez, director de operaciones de Paradores; Willy Díaz, CEO 2028 & Sales Director de ARTIEM Hotels; y Gonzalo Armenteros, fundador y CEO de Soho Boutique Hotels.

Durante la mesa se debatió sobre la situación crítica que ha supuesto 2020; y cómo han aprendido a adaptarse y flexibilizarse según las necesidades de cada momento. También destacó el valor que tiene el capital humano y su formación, y explicaron cómo trabajan en el cuidado del personal de sus establecimientos a todos los niveles. “Sin cliente interno, no hay cliente externo” resumía Bruno Hallé.

EQUILIBRIO DE LA DISTRIBUCIÓN: VISIÓN 2022

Después del descanso del coffee break, la jornada continuaba con la mesa de debate sobre la nueva distribución hotelera con una visión hacia el mañana. En esta mesa participaron: Alejandro Lista, Regional Vice President, Southern Europe & Northern Africa de Amadeus; Neus Tarrés, consultora turística de Persona1st; Charo García, directora general de Aportosuites Jardines de Sabatini; Javier Delgado, Managing Partner & CEO EMEA de Mirai; Luis Hurtado, Senior Director, Strategic Accounts EMEA-LATAM de Expedia; moderados por Paloma Cambero, Senior Revenue Manager.

El secretismo no es competitivo. Las grandes empresas cada vez se abren más al mundo y colaboran con sus competidores

La mesa de debate abordó temas como el equilibrio entre la venta directa e intermediada, la incógnita que plantea esta nueva era sobre los canales de distribución tradicionales o nuevos canales; y el tipo de movimiento que seguirá el cliente de empresa. Cada uno desde su ámbito explicaron cómo afrontan el reto de la distribución hotelera y cómo reajustan las estrategias de distribución y marketing de forma ágil ante los cambios de la demanda.

Si hay una constante en el mundo de la distribución hotelera es que los propietarios deben estar dispuestos a modificar constantemente su estrategia y mantenerse

flexibles al seleccionar los canales de reserva, compartían los integrantes del debate.

Hablar de segmentación es hilar demasiado fino en las circunstancias actuales, lo que realmente preocupa ahora es conseguir reservas, afirmaban los integrantes de la mesa.

INNOVACIÓN HOTELERA: DIGITALIZAR LA FELICIDAD DEL CLIENTE

Daniel Mayo, CEO y fundador de VIVOOD Landscape Hotel realizó su ponencia sobre innovación en el sector hotelero, haciendo referencia a la mejora de la calidad de vida del cliente a través de la digitalización.

En un escenario de cambios acelerados por la pandemia en el sector turístico, VIVOOD ha apostado de manera real por la transformación digital, innovando en el sector e implementando un panel de gestión de clientes que digitaliza la felicidad de los huéspedes a tiempo real. Un caso de éxito en innovación hotelera. Se trata de un proyecto pionero en el sector hotelero que marca la diferencia en la gestión y la atención.

DIGITAL GROWTH + CUSTOMER XPERIENCE

Y dando las últimas pinceladas a la primera jornada, se realizó el taller fusión eminentemente práctico sobre crecimiento digital y experiencia del cliente. En el taller participaron Fernando Yllera, Project Manage Customer & Employee Experience de IZO España; Rafael de Jorge, fundador de Growtur; y Raquel Lora, Tourism & Marketing Specialist de Growtur.

hotelero, presentando una visión estratégica que involucra a toda la organización.

Rafael de Jorge y Raquel Lora realizaron un taller práctico dando unas ideas clave para el uso y beneficio de las redes sociales para aumentar las ventas en el ámbito hotelero y aprovecharnos de los datos que nos facilitan.

La mañana del 6 de octubre, segundo y último día de ITH Innovation Summit 2021 comenzó a primera hora, dando paso a la innovación a través de talleres, debates y ponencias.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, presentó la jornada y realizó un resumen de los temas que se iban a tratar.

LOS DATOS Y LA IA COMO CLAVES PARA LA RECUPERACIÓN TURÍSTICA

Carrillo de Albornoz dio paso a la ponencia inspiracional de Lasse Rohuainen, experto internacional en inteligencia artificial y marketing digital; para hablar sobre las claves para la recuperación turística a través de los datos y de la inteligencia artificial.

Rohuainen explicó cómo los hoteles pueden utilizar los datos para generar valor para su negocio. También nos contó cómo el HUB español de GAIA-X puede ayudar con la recuperación turística y aumentar la competitividad turística de España y generar beneficios como: Interoperabilidad, Portabilidad de los datos y el marco comercial y legal común. Por otro lado, nos explicaba cómo la European Digital Act va a generar oportunidades para los hoteles.

REALIDAD DIGITAL EN CONSTANTE TRANSFORMACIÓN. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Por su parte, Juan Daniel Núñez, editor de Smart Travel News, moderó el debate “Realidad digital en constante transformación. IA”, donde participó Xavi López, COO de Eisi-Soft; Daniel Just, Hospitality Business Director de Cerium; Carlos Pérez, director de marketing de Alania Resorts; e Iker Llano, director general del grupo INTUR.

Los participantes debatieron sobre cómo se aborda la digitalización en la actualidad, una era que cada vez se orienta más a este ámbito, y la forma de enfocarlo hacia el futuro, donde se busca un aumento de ingresos y una reducción de costes.

El objetivo principal del taller de Yllera, fue el de impulsar una estrategia de compañía centrada en Customer Experience, ampliando los horizontes de concepción del cliente en el sector turístico y específicamente en el



López, destacó que la tecnología ha evolucionado en el turismo a pasos agigantados y que ésta humanizará más el servicio que se ofrece en los hoteles. “Ahora que la digitalización se ha introducido en las distintas áreas del negocio, la inteligencia artificial será el pasaporte para transformar los hoteles actuales a hoteles 4.0” afirmaba.

“Tenemos que valorar las infraestructuras de redes de los hoteles como un activo fundamental. Deben estar dimensionadas, gestionadas y securizadas de manera óptima” señaló Daniel Just durante su intervención.

Llano, resaltó la importancia de la buena gestión de los datos y la automatización y digitalización de los procesos internos, “los procesos que no aportan valor deben ser automatizados”. Además, hizo gran hincapié en la importancia en la inversión en la adaptación de la formación.

Por su parte, Pérez, reforzó la importancia de prestar más atención al análisis de datos, resaltando que “son necesarios más humanos analizando datos”.

PREDICCIÓN, LA OBSESIÓN DEL REVENUE MANAGEMENT

Posterior al coffee break, se llevó a cabo la mesa debate sobre Revenue Management con la moderación de Javier Jiménez, fundador de FORST Escuela de Negocios Turísticos; y la participación de José María Gutiérrez, Corporate Revenue Strategy Director de Meliá Hostels International; Juan Manuel Merino Ruiz, jefe de área Revenue Management de Paradores; Alessio di Gaetano, director de Revenue Performance de NH Hotel Group; y, Cristina Blaj, Director of Sales, EMEA de Duetto.

Los participantes en el debate dialogaron sobre los nuevos algoritmos de las herramientas que permiten una mejor predicción de la optimización de venta de habitaciones. La combinación entre ellas y la obsesión de los profesionales de optimizar sus resultados se pusieron encima de la mesa para conocer las tendencias y necesidades en la actualidad.

Jiménez, apuntaba que “El revenue cada vez va a tener más un punto de oler el negocio, de creatividad”.

Gutiérrez, destacó que “Ha habido cambios en el perfil de revenue, ahora hay un revenue más analista, pero todavía tiene que cambiar mucho más” Además, habló

sobre la figura del Revenue Manager, una figura que están implementando sobre todo en grandes resorts, nos decía.

“En nuestro caso concreto, una parte del éxito de este



verano ha sido estar constantemente en la mente del consumidor, la demanda estaba ahí y las reservas se dispararon”, resaltó Juan Manuel Merino para enfatizar la relevancia de conocer al cliente.

Alessio di Gaetano ofreció un punto de vista optimista sobre el cambio que está sucediendo en el sector, asimismo, comentó que es muy importante optimizar los recursos con los que se cuenta, entre los cuales se encuentra la tecnología.

Cristina Blaj comentó la importancia de adaptarse a cualquier situación, mirar la ventaja competitiva de manera más fluida. “Hay dos puntos muy importantes, el primero es el conocimiento del cliente, enfocarnos en el cliente, toda esa parte de segmentación y poder hacerla flexible para poder enfocar en el mercado o el cliente que tenemos que captar.”

CIBERSEGURIDAD A LA PALESTRA

Tras el debate centrado en Revenue, llegó el momento de dialogar y despejar dudas sobre ciberseguridad en el sector turístico de la mano de grandes profesionales en seguridad digital como son Joan Antoni Malonda, Business Partner & Development de GMV; y Juan Carbajal, director comercial de García Alamán; sobre ciberseguridad. El taller ha sido conducido por Isidro Tenorio, director de comunicación y eventos de AEDH.

El debate se focalizó en la situación que están atravesando las empresas del sector del turismo en cuanto a los riesgos en el ámbito digital, puesto que este sector

es uno de los más sensibles a causa de la gran cantidad de datos que se tratan. Debido a ello, se dieron algunas claves para que todas las empresas del sector se puedan ciber proteger adecuadamente.

Tenorio pidió algunos consejos a ambos expertos para mejorar nuestra seguridad digital, a lo que Malonda le dijo “que es básico y fundamental la parte de auditoría de vulnerabilidades, saber la situación en la que nos encontramos, analizar los riesgos que tiene la empresa, que te da una visión global para poder corregir esos errores. Es crítico para conocer tu estado que debe ir acompañado de un plan de concienciación del personal del hotel, la formación, es muy necesaria”.

Carbajal, apuntó tres elementos: “Tener una política sencilla de ciberseguridad, hacer saber a los empleados cuándo hay que actualizar los equipos y cómo hacer uso de ellos. En segundo lugar, hacer un ejercicio de formación y concienciación con los empleados es fundamental y contar con un servicio de una empresa especializada que ayude en momentos críticos para hacer análisis de vulnerabilidad, y, por último, contar con una póliza de ciberseguro, porque el coste es muy bajo y dan muchas facilidades y coberturas”.

ECONOMÍA CIRCULAR, LEY DE CAMBIO CLIMÁTICO Y FONDOS EUROPEOS NEXT GENERATION

Aproximándonos al final de la jornada del 6 de octubre, se llevó a cabo la mesa de debate sobre sostenibilidad y economía circular; en ella participó Cesar Pérez, director de Calidad y Sostenibilidad en Vincci Hoteles y Gabriel Llobera, vicepresidente ejecutivo Grupo Garden – CEO de Garden Hotels. Este debate estuvo moderado por Ana Isabel Díaz, consultora senior de Energía y Medio Ambiente en FI Group

En esta charla se abordaron todos los aspectos relacio-

nados con la sostenibilidad y la transformación hacia la economía circular de los hoteles y se expusieron los nuevos aspectos normativos que contempla la nueva ley de cambio climático y cómo afectará al sector.

En el marco de la Estrategia sobre economía circular 2030 y su primer plan de acción aprobado, tuvimos noticias recientes sobre la futura ley de residuos y suelos contaminados que, sin duda, afectará a la actividad hotelera.

Hay que generar en los hoteles un plan a largo plazo de sostenibilidad porque así lo requiere tanto la legislación como la sociedad

Dentro del plan de recuperación España Puede, el componente 14 recoge una serie de reformas e inversiones orientadas al Plan de modernización y competitividad del sector turístico, con un presupuesto de 3.940 M€. “Se contempla la creación de un Fondo del Estado para la competitividad turística, denominado FOCIT, desde donde se financiarán inversiones en actuaciones de economía circular y eficiencia energética por valor de 220 M€, aunque no es la única línea de financiación, pues existen otras líneas de ayudas derivadas del PRTR en las que los proyectos hoteleros pueden tener también encaje” afirmó Díaz y les quiso consultar su percepción en esta materia.

En este aspecto Pérez recomendó buscar una consultora “que te eche una mano porque los trámites son largos y piden tener una planificación estratégica a varios años”, y nos desveló su preocupación que es “ver que pasa el tiempo y están todavía definiendo cuáles son los requisitos y ver cómo se llevará a cabo, la complejidad que tiene nuestra administración y que hay plazos que cumplir”. Pérez finalizó su intervención aludiendo a la importancia de “generar en los hoteles un plan a lar-

go plazo de sostenibilidad porque así lo requiere tanto la legislación como la sociedad”.

Llobera, añadió que, “los Fondos Next Generation han creado mucha incertidumbre porque no había manera de saber cómo se iba a ejecutar los proyectos y que fueran subvencionables. Todos tenemos ganas de hacer inversiones que, seguro que son susceptibles de esos fondos, pero no terminábamos de encajar”. Además, añadió una preocupación que también hay y “es que realmente estos fondos se distribuyan al 100% para planes y proyectos para que lleguen al máximo número de empresas para que tenga una utilidad para lo que han sido creados. Deben estar bien enfocados y que estos fondos sean provechosos y no se pierdan. Tenemos infraestructuras muy costosas que podemos mejorar en esta línea y estamos trabajando en ellas para poner en marcha todo lo que nos pueda ayudar a tener una economía más sostenible”.

DESTINO MADRID

ITH Innovation Summit 2021 clausuró de la mano de Almudena Maíllo, concejal delegada de turismo del ayuntamiento de Madrid; Gabriel García, presidente de AEHM y Jorge Marichal, presidente de CEHAT.

Marichal apuntó que “asistimos a un cambio de paradigma, con un nuevo cliente, un nuevo canal de comercialización y nuevas necesidades, por lo que tenemos que ver de qué manera podemos adaptarnos. ITH es la punta de lanza entre las empresas y los proveedores especializados. Gracias a los proyectos piloto que desarrolla ITH, somos capaces de acercar oferta y demanda”.

García destacó que “la planta hotelera está a un 95% abierta y con unos índices de ocupación por encima de lo que se pensaba y que la colaboración público - privada y eventos como ITH Innovation Summit son muy



necesarios para salir de la situación que vivimos”. “El sector tiene que reinventarse y se está reinventado rápidamente. Todos los conceptos que se han hablado en estas dos jornadas son muy importantes”, concluía.

Para finalizar la edición de ITH Innovation Summit 2021, Maíllo, agradeció la invitación a cerrar esta cumbre. No quiso perder la oportunidad para trasladar a Marichal el apoyo a La Palma en estos momentos complicados. “Que desde el sector seamos los primeros en dar un paso hacia delante de hacer los eventos presenciales es un punto de partida para generar algo que es tan importante y que necesitan los viajeros que es trasladar confianza” comentaba.

“Madrid se presenta en este último trimestre como una ciudad potente con mucha actividad, por eso ahora tenemos la oportunidad de un cambio de modelo hacia un turismo sostenible y digital, y en ese camino tenemos que trabajar, y desde ITH lo llevan promulgando desde hace muchos años”, concluía la concejal delegada de Turismo del ayuntamiento de Madrid.

ITH Innovation Summit está organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). El evento cuenta con el sponsor de Cerium, EisiSoft y GMV, además de contar con Amadeus como Partner. El congreso tuvo el apoyo y la colaboración de la AEDH, la AMT Sol y Playa, Campings de España, CEHAT y Thinktur.

Por su parte, Gaceta del Turismo, Hosteltur, Smart Travel News y Tecnohotel son los Media Partners de ITH Innovation Summit.

EL XVIII CONGRESO DE HOTELEROS ESPAÑOLES REFLEXIONA SOBRE **LAS PALANCAS DE REACTIVACIÓN Y EL FUTURO DEL TURISMO**

En la celebración del congreso también se reconoció la dedicación y gestión de los trabajadores del sector e instituciones durante la pandemia con la entrega de galardones a hoteleros y entidades afines.

El 18 de noviembre, dio comienzo la jornada de ponencias del XVIII Congreso de Hoteleros Españoles, que fue inaugurada por Fernando Valdés, secretario de Estado de Turismo; Antonio Garamendi, presidente de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE); Juan Manuel Cofiño, vicepresidente del Principado de Asturias; Alfredo Canteli, alcalde de Oviedo; Jorge Marichal, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT); y José Luis Álvarez Almeida, presidente de Hostelería y Turismo en Asturias (OTEA).

La primera parte de la sesión de ponencias dio comienzo con una mesa debate sobre coyuntura turística y social, en la que cuatro grandes hoteleros españoles reflexionaron

sobre el turismo de 2022. Hugo Rovira, director general sur de Europa & USA de NH Hoteles; Cristina Cabañas, presidenta de Guitart Hoteles; Victoria López, presidenta de GF Hoteles; y José Ángel Preciados, consejero delegado de Ilunion Hotels, estuvieron moderados por Arturo Téllez, jefe de informativos de Onda Cero Asturias, poniendo de manifiesto la solidaridad y compromiso de la sociedad española durante la pandemia, las dificultades para la reapertura y la esperanza en el futuro de este sector motor de la economía española.

Las reflexiones de los hoteleros han puesto de relieve cómo la confianza de los clientes será un ingrediente fundamental para la recuperación del sector. Tras la pandemia, se ha observado cómo este factor consti-

tuye el punto de partida para la elección de un establecimiento y sobre ello reflexionaron Javier Delgado, Managing Partner & CEO de Mirai; Carlos Rentero, Director Spain & LATAM de Bookassist y Luis Hurtado de Mendoza, Senior Director, Strategic Accounts EMEA-LATAM de Expedia, que estuvieron moderados por el hotelero José María Carbó.

Tras la mesa sobre distribución, CEHAT decidió premiar durante el congreso a los hoteleros y entidades afines al sector por su dedicación y gestión durante la pandemia, haciendo una mención especial a todos los colectivos que han trabajado intensamente durante estos meses complicados (sanitarios, celadores, equipos de limpieza, ambulancias, etc.) y otorgando las siguientes distinciones:



Galardón compromiso con el sector: Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

Galardón Especial del Comité Organizador: Asociación Española de Directores y Directivos de Hotel y Restauración (AEDH)

Huésped de honor: Colegio de Médicos

Huésped de honor: Colegio de Enfermería

Hotelero de honor: María José Tomás Lizama, Ricardo Tascón y Sebastián Martínez Garrido

Para cerrar esta primera sesión de mesas técnicas, Ana María Camps, directora del Congreso y del Departamento de Formación y Estudios

de CEHAT, moderó un debate sobre mercados emisores tradicionales y nuevos mercados emergentes, donde tres de los grandes actores de la cadena de valor del sector turístico analizaron las posibilidades de colaboración entre los entes públicos y privados y los mensajes o la especialización de la oferta. De igual modo, se puso sobre la mesa las causas por las que puede fallar la política turística si no está consensuada entre las distintas partes y cómo estructurar la oferta para que sea un modelo sostenible en el tiempo, dando a la tecnología un papel fundamental.

Por la tarde, Ramón Estalella, secretario general de CEHAT, moderó la primera mesa debate para reflexionar en torno al sex appeal del sector hotelero español. El momento convulso provocado por la crisis

económica ha favorecido el auge de las compras de activos hoteleros por parte de los fondos de inversión y cómo está cambiando en consecuencia la estructura del sector. David Rico, director de Caixabank; Bruno Hallé, Partner/Co-head Hospitality Spain de Cushman & Wakefield; Juan Garnica director de Hoteles, Ocio y Turismo de Savills Aguirre Newman; y Ramón Garayar, consejero delegado de Gestión de Activos Turísticos (GAT), analizaron cómo se puede llegar a un consenso entre propietario y gestor, cómo preparar esta transición y cuáles son los puntos a tener en cuenta para una relación duradera entre todas las partes.



La tarde del jueves también dejó lugar para analizar cómo se van a distribuir los Fondos Europeos Next Generation en el sector turístico y cómo podrán acceder a ellos los empresarios, en una mesa moderada por Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero. En esta sesión participaron: Ana Jar, subdirecto-

ra adjunta de Dirección General de Desarrollo y Sostenibilidad de Secretaría de Estado de Turismo; Enrique Martínez, presidente de Segitur; Cayetano Soler, partner de PwC; y Felipe Sordo, consejero delegado de Arcea Hoteles. Entre todos analizaron las propuestas, proyectos y claves para sacar el máximo partido a los fondos desde los puntos de vista público y privados.

Entre ambas mesas debate también hubo lugar para la entrega del V Premio de RSC Hotelera, organizado por Fundación InterMundial, Tourism & Law y CEHAT, que ha premiado a Ilunion Hotels (categoría social), Gran Hotel Sol y Mar (categoría económica), Hotel Jardín Tecina (categoría medioambiental) y GF Hoteles (categoría medioambiental). En esta V edición se ha otorgado, además, un Premio Especial Covid-19 para reconocer el apoyo y la colaboración de los hoteles frente a la crisis sanitaria, que ha galardonado a NH Hotel Group. Asimismo, se ha otorgado un premio a los finalistas de esta edición: Club La Santa, Grupo Torres y Díaz, Hospes Hoteles, Hotel AR Diamond Beach and Spa y Sheraton La Caleta.

MAROTO FELICITA A LOS HOTELEROS POR SU LABOR DURANTE LA PANDEMIA

La ministra de Industria, Turismo y Comercio, Reyes Maroto, puso, el 19 de noviembre el broche de oro al XVIII Congreso de Hoteleros Espa-



ñoles. Durante su intervención, quiso hacer un reconocimiento especial a los más de 400 representantes del sector turístico que se han dado cita en el evento y a la profesionalidad de toda la cadena de valor turística por haber sabido adaptarse a los numerosos cambios que se fueron aprobando durante la pandemia. La ministra agradeció también a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) su permanente interlocución.

La ministra estuvo acompañada durante la clausura del acto por Adrián Barbón, presidente del Principado de Asturias; Jorge Marichal, presidente de CEHAT; y José Luis Álvarez Almeida, presidente de Hostelería y Turismo en Asturias (OTEA).

Durante las jornadas técnicas, uno de los temas estrella de esta edición

del Congreso fue el debate celebrado esta mañana sobre “Cómo generar experiencias”. Esta mesa debate puso de manifiesto que el hotel ya no es un lugar al que ir a dormir, sino un lugar en el que vivir una experiencia. Esteban Sedano, director de Operaciones Hoteleras de PortAventura World, y Víctor Iglesias, director de Eventos de Puy du Fou, lo tienen muy claro y suman una experiencia de más de 50 años. Moderados por Antonio Santos del Valle, presidente de Wanderlust, subrayaron en esta sesión cómo el recuerdo de una experiencia permanece en la memoria mucho más tiempo que el de una mera estancia.

Más adelante, Enrique Barcos, Head of Digital Projects de We Are Marketing, condujo la mesa debate sobre marketing global y de guerrilla, donde David López, Chief Innovation,

Commercial & Marketing Officer de Ilunion Hotels; Víctor Mayans, director de marketing de ARTIEM; José Serrano, CEO de IZO; y Christopher Pomeroy, CEO en España de International Tourism Group, pusieron el foco en cómo la inmediatez se ha acomodado en nuestras vidas como usuarios y la forma en la que esto empuja al sector a revisar sus estrategias de marketing con tiempos más cortos y necesidades alineadas a las del cliente.

Con el fin de mejorar la experiencia de cliente y mantener modelos de negocio prósperos, además de ajustar la oferta a las demandas de los nuevos perfiles de clientes, es fundamental reforzar la relación entre hoteles y agencias de viajes debido al valor que aportan estas últimas en la intermediación, bien

sea como aliado o como complemento. Manuel Molina, editor de Hosteltur, condujo una mesa debate con grandes expertos en la materia como Carlos Garrido, presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV); Luis Dupuy, VP, General Manager Spain & Italy de American Express Global Business Travel; y Gabriel Subías, CEO de W2W World2Meet.

El Congreso no podía despedirse sin hablar de un tema transversal a todos los sectores clave de la economía como es la sostenibilidad. A este respecto, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), representado por su presidente, Miguel Mirones, dio a conocer durante la jornada del viernes la certificación “S” que están elaborando para avalar la implantación de medidas reales en

las empresas en una clara apuesta por potenciar la sostenibilidad del sector turístico español.

Queda mucho por hacer y ahora es tiempo de consolidar esta recuperación

Tras la presentación del sello del ICTE, se abordaron la aportación y los retos de los hoteleros a la sostenibilidad social en el sector y la economía circular. Durante esta sesión se destacó cómo la gestión de los establecimientos puede hacerse siguiendo criterios de sostenibilidad que fomenten la utilización eficiente de los recursos, algo que reducirá aún más la huella del sector en el ecosistema medioambiental y favorecerá, a su vez, el cuidado de los recursos naturales y las materias primas. Para encontrar la aplicación práctica de este modelo, moderó el debate Pili Malagarriga, cofundadora y directora de Segundo Mundo RSC, en una jornada técnica donde participaron: María Frontera, presidenta de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM); José Luque, director general de Fuerte Hoteles; Raúl Fernández, director de operaciones del norte de España de NH Hoteles; y Manuel Reinerio, responsable de comunicación y RSC de CAPSA FOOD.



ITH Y AEDH SE ALÍAN EN PRO DE UNA MAYOR COMPETITIVIDAD DEL SECTOR HOTELERO

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) se asocian con el objetivo común de trabajar de la mano para conseguir un sector mucho más eficiente, competitivo y rentable.

Este acuerdo fue suscrito por Manuel Vegas, presidente de la AEDH, y por Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, con la vista puesta en lograr una pronta recuperación del sector sumando esfuerzos y conocimiento.



Ambas entidades apuestan por el incentivo de las innovaciones tecnológicas y del cuidado del medio ambiente como punto de apoyo para que el sector retome su actividad, y, a su vez, conscientes de la importancia de la formación del personal, elemento clave en el desarrollo del negocio en el ámbito turístico.

Carrillo de Albornoz destacó la importancia de esta alianza, puesto que, según afirma “en ITH estamos convencidos que la mejor manera de caminar es unidos, sumando esfuerzos y con un objetivo común, por eso, debemos tendernos las manos para compartir experiencia y conocimiento”. Y finalizaba remarcando “la importancia de este paso delante de colaboración, ya que la AEDH representa a un impor-

tante colectivo de profesionales del sector turístico, además de estimular iniciativas de carácter innovador y de mejora continua, que es el objetivo de ITH también.”

Manuel Vegas resaltó que “ITH es el gran referente nacional de innovación y tecnología turística, realiza una gran aportación a la imagen turística española y para ofrecer mejores servicios a nuestros asociados para que estén permanentemente actualizados y motivados, esta alianza es la mejor opción para ello, y deseamos colaborar e implicarnos con el ITH en todas aquellas acciones posibles que mejoren la Marca España a nivel de innovación e investigación turística”.

Conscientes de la importancia del capital humano como elemento clave en el avance competitivo

CIBERPÓLIZAS DE SEGUROS PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Más de 20 cadenas y hoteles independientes ya forman parte del grupo ITH de compra colectiva de ciberpólizas

ITH en colaboración con su socio tecnológico GARCÍA ALAMÁN han alcanzado un acuerdo en exclusiva con la aseguradora ZURICH para ofrecer a hoteles y otros alojamientos turísticos un ciberseguro específico para el sector en las condiciones más favorables del mercado tanto a nivel económico como de coberturas.

Este seguro contratable incluye amplias garantías para asegurar los riesgos particulares de la actividad del hotel en su entorno digital, entre las cuales se incluye, entre otras muchas más:

- Un pack completo de prevención con asistencia técnica 24h / 7 días a la semana
- Reclamaciones por responsabilidad civil online y sanciones en materia de protección de datos, así como la pérdida de beneficios por interrupción del negocio a consecuencia de un incidente en los propios sistemas del hotel (PMS, CRM, ERP, Motor de reservas...) o en los de sus proveedores tecnológicos (PMS en la nube, Channel Manager, RMS, plataformas de venta online, etc.).
- De manera adicional esta póliza de ciber permitirá asegurar los costes a consecuencia de extorsión y fraude cibernéticos.

A este colectivo se pueden sumar cadenas hoteleras, hoteles independientes, apartoteles, hostales, alojamientos rurales y campings. Cuanto mayor sea el grupo, mejores condiciones obtendrán los establecimientos de cara a su ciberpóliza de seguro.



SEGURO CIBERHOTEL

SÚMATE SIN COMPROMISO AL GRUPO DE COMPRA COLECTIVA

ITH | GARCÍA ALAMÁN
MEDIADORES DE SEGUROS

Ya se han sumado a esta iniciativa más de 20 cadenas y hoteles independientes.

Conoce los detalles de esta iniciativa aquí: www.ciberseguroith.com

ITH ACADEMY, APOSTANDO POR LA FORMACIÓN, LA GESTIÓN DEL TALENTO Y EL DESARROLLO DIGITAL

ITH Academy es una plataforma de formación actual, global, completa, académica y práctica, basada en el principio de excelencia y orientada a obtener una capacitación profesional integral en el sector turístico.

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

ITH Academy se encarga de instruir y proporcionar el acceso a formación especializada en tecnología aplicada al sector turístico, y a la continuidad de estudios a todas aquellas personas que desempeñen o quieran desempeñar su actividad profesional en el sector Turístico y Hotelero.

ITH Academy te proporciona variedad de contenidos: másteres, cursos especializados en diferentes ámbitos de la actividad turística, píldoras formativas gratuitas para ampliar el conocimiento sobre diversas áreas etc. Entre los programas, cursos, másteres, y webinars que se impar-

ten en distintas modalidades, se encuentran los siguientes:

El Máster en Marketing Turístico: Innovación y Digitalización, está diseñado para preparar a los futuros y actuales profesionales del sector turístico en la nueva realidad de la industria, para que tengan una adecuada adaptación e incorporación de la transformación digital y la integración de las nuevas tecnologías. Este programa se ha diseñado por la IMF Business School y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), apoyado por relevantes cadenas hoteleras.

El Máster en Dirección de Hoteles, impartido por FORST Escuela de negocios turísticos, es más que un conjunto de conocimientos, que en su conjunto (profesores profesionales en activo, Networking, prácticas, desarrollo personal, etc.) enriquece el nivel del alumno. Además, ofrecemos un programa de prácticas 100% personalizado en las mejores cadenas hoteleras, para aquellos alumnos que quieran conseguir trabajo en el sector, ascender o cambiar de puesto laboral. Te ayudaremos a impulsar tu carrera profesional.



Cursos gratuitos en Nuevas Tecnologías para Hostelería. La Confederación que agrupa a los empresarios del alojamiento turístico español, CEHAT, presenta su programa de formación para trabajadores. En un futuro por delante en el que construir nuevamente, la capacitación es un pilar fundamental. Por esto, os invitamos a participar en alguno de los cursos que hemos preparado teniendo en cuenta las habilidades que son necesarias en el sector.

Curso de SAP Business One. SAP es el ERP líder a nivel mundial. Su adaptación a PYME, SAP Business One, te permite entrar en su mundo y tener conocimientos básicos para poder trabajar en aquellas empresas que cuentan con este software como principal sistema de gestión empresarial. Con esta formación po-



Curso certificado “Cómo trabajar con un PMS: Noray Htl”. El curso certificado online “Cómo trabajar con un PMS: Noray Htl*” está pensado para todos aquellos profesionales del sector hotelero (miembros de un determinado departamento, mandos intermedios o jefes de departamento, directores hoteleros, propietarios o cargos relacionados de nivel equivalente e incluso estudiantes de turismo u otros perfiles) que deseen conocer desde 0 cómo trabaja un hotel y cómo se interrelacionan sus departamentos.

drás mejorar tus conocimientos del mundo de la empresa y las partes que lo componen para poder desenvolverte en cualquier puesto que requiera del uso de esta plataforma. Actualmente, desde ITH Academy se ofrecen los siguientes cursos: Fundamentos de Compras, Ventas y Logística en SAP Business One V 9.3.; Fundamentos Finanzas en SAP Business One V 9.3.; Fundamentos de Gestión de Informes con Crystal Reports en SAP Business One.

Travel Customer Experience (CX). Travel Customer Experience (CX) abarca todo lo que vive el cliente con una empresa o una marca a lo largo de todas las interacciones que tiene con ella, durante todo el ciclo de vida de su relación y a través de todos los canales de contacto.

Curso de BA – PENTAHO. Formación en Business Intelligence con la herramienta de PENTAHO. La analítica de negocio basada en los datos registrados en los diferentes sistemas de datos del negocio permite obtener de forma sencilla, periódica y actualizada la información de los principales KPI’s de cada uno de los departamentos del hotel. Es por ello interesante disponer de una formación para poder construir cuadros de mando en base a los indicadores que se analizan en la organización.

Executive Program: Experto en Transformación Digital para Empresas del Sector Turístico y Destinos. Un plan de transformación y acompañamiento a las empresas turísticas y destinos con un método de aprendizaje totalmente práctico donde los cambios comenzarán a visualizarse desde los primeros días, gracias en gran medida a la implementación de las nuevas tecnologías.

Programa avanzado de Dirección Hotelera. Contenido completamente especializado para la industria hotelera, liderado e impartido por profesionales de renombre con gran experiencia en la industria hotelera. Acelera el desarrollo directivo y complementar los conocimientos adquiridos en la universidad o en la escuela de hostelería.



Programa avanzado de Alimentos y Bebidas. Contenido de alimentación y bebidas 100% dedicado a la industria hotelera, conducido y dado por profesionales de prestigio con amplia experiencia en la industria hotelera. La mejor manera de acelerar el desarrollo y complementar los conocimientos adquiridos en la escuela de hostelería o con la experiencia.

Programa avanzado de Transformación Digital. Contenido especializado para la industria hotelera liderado e impartido por expertos de prestigio con gran experiencia en la industria hotelera o en proyectos de digitalización. La mejor manera de aprender a llevar a cabo un proyecto de digitalización.



Programa avanzado de House-keeping. Contenido 100% específico para la industria hotelera liderado e impartido por profesionales de autoridad con extensa experiencia en la industria hotelera. La manera óptima de incrementar el desarrollo y complementar los conocimientos adquiridos en la escuela de hostelería o con la experiencia.

Webinar Ciberseguridad: riesgos y estrategias en el sector hotelero. El webinar se llevó a cabo el 14 de mayo en formato online. La pan-

demia originada por el Covid-19 ha provocado una grave crisis que, sin duda, ha golpeado de lleno al sector turístico. A su vez, lamentablemente el número de ciberataques se ha incrementado de forma notable en estos últimos meses. Teniendo en cuenta esto, es de vital importancia no olvidarse de la ciberseguridad en el sector hotelero, y más en esta situación llena de incertidumbre, un escenario ideal para la actividad de los ciberdelincuentes. Por ello, y de cara a

establecimientos turísticos de posibles ciberataques.

Webinar: puesta en marcha y aplicación de medidas en la era post covid-19 en sistemas de climatización e instalaciones de agua del sector hotelero. El webinar se celebró el 27 de mayo online. Como consecuencia de la pandemia por COVID-19 se ha llevado a cabo en la mayoría de los hoteles una parada técnica durante un periodo superior a 1 mes. Ahora se plantea

WEBINAR

CIBERSEGURIDAD: RIESGOS Y ESTRATEGIAS EN EL SECTOR HOTELERO

JUEVES 14 DE MAYO · 16:30 H MADRID

Inscripciones en www.ithacademy.org

Logos: CERIUM, GARCÍA ALAMÁN MEDIADORES DE SEGUROS, 50 PALLADIUM HOTEL GROUP, hp, gmv

la progresiva reapertura del sector turístico, hemos creído muy oportuno celebrar este webinar con profesionales que nos puedan aportar las claves en materia de ciberseguridad para tener una visión clara y completa de la situación y que nos ayuden a sentar las bases de una fuerte estrategia de seguridad digital con objeto de proteger a los hoteles y es-

un nuevo escenario con el retorno a la actividad de los establecimientos hoteleros, en el que se hacen necesarias ciertas recomendaciones para mantener la máxima salubridad para los clientes. ¿Ha estado parada su instalación durante el confinamiento? ¿Sabe cómo actuar para una puesta en marcha segura? ¿Cómo actuar según el RD 865/2003?



En esta sesión de una hora expusimos las pautas a seguir para un inicio de la actividad con las instalaciones más seguras para nuestros clientes y atendimos las dudas que se generaron al respecto.

Webinar: Impacto de las nuevas tarifas eléctricas y arranque seguro y eficiente de las instalaciones de ACS y climatización en hoteles. El webinar se llevó a cabo

Se estima que el efecto combinado de los nuevos cargos y peajes hará que la factura eléctrica tenga un mayor componente variable, es decir, que dependa más de la cantidad de energía consumida, lo que favorecerá que las medidas de ahorro y eficiencia energética tengan un impacto mayor para los consumidores.

estado llevando a cabo a nivel energético, así como ayudar a un inicio de la actividad con las instalaciones más seguras y eficientes para nuestros clientes. Al finalizar las exposiciones se tendieron las dudas de los asistentes que se generaron al respecto.



Webinar Hoteles Inteligentes:

¿Cómo nos ayuda la digitalización a mejorar la rentabilidad? El webinar se llevó a cabo el 16 de junio online. La digitalización nos va a proporcionar la información necesaria para optimizar la gestión de nuestros hoteles: Incrementar la satisfacción del huésped y su fidelización. Sin duda, este apartado conlleva un incremento de los ingresos de nuestro hotel tanto por la recurrencia de ese cliente como la posibilidad de aumentar la tarifa de pernoctación al tener mejor calificación online. La sostenibilidad es un valor al que los clientes dan cada vez más importancia. La tecnología nos permite reducir nuestro consumo energético, a la vez que nos ayuda a obtener certificaciones (LEED, BREEAM...) que revalorizan nuestro activo.

el 6 de mayo online. Hace poco fue aprobado el Real Decreto que define la nueva metodología de cálculo de la factura eléctrica a partir del 1 de junio de 2021. Estos cambios se traducen en un aumento del precio de la energía, así como un cambio en los periodos tarifarios, lo que puede implicar la conveniencia de aumentar la potencia que los hoteles tienen contratada actualmente.

¿Ha estado parada su instalación durante más de un mes? ¿Sabe cómo actuar para una puesta en marcha segura? ¿Cómo actuar según el RD 865/2003? ¿Cómo conseguir ahorrar costes de operación por reducción del consumo de energía gracias a los servicios energéticos?

En la sesión de una hora y media han expuesto las pautas a seguir para contemplar los cambios que se han

FORST, ITH ACADEMY Y CEHAT UNEN FUERZAS APOSTANDO POR LA FORMACIÓN DEL SECTOR

Esta colaboración acerca la formación a las necesidades reales de hoteles y alojamientos, elevando las posibilidades de contratación y networking tras finalizar el máster.

“Uno de los factores clave para la recuperación de nuestro sector es la retención del talento. Es esencial contar con trabajadores formados en áreas y habilidades específicas para nuestro sector, ya que ellos son un eslabón imprescindible en la cadena de relación con el cliente y el mejor aliado para que su experiencia en nuestros establecimientos sea exitosa”, señala Jorge Marichal, presidente de CEHAT, enfocando el verdadero objetivo de la iniciativa.

En esta línea es en la que se trabajó para sacar adelante la colaboración entre la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, ITH Academy y la joven Escuela de Negocios Turísticos, FORST. “Necesitamos contar con profesionales en activo altamente cualificados y con soluciones eficaces para la situación actual del sector”, afirmó Marichal.

De este modo, se han configurado once grandes apartados que dan respuesta a las principales necesidades en el sector. Por ejemplo, revenue, liderazgo de equipos, operativa hotelera, gestión de experiencia de cliente, marketing online aplicado al ámbito hotelero, gestión del talento, alimentos y bebidas, entre otros.

UN MÁSTER 100% ONLINE Y UN EQUIPO DOCENTE DE PRIMER NIVEL

El mes de octubre, la Escuela de Negocios Turísticos FORST abrió el periodo de admisión para su Máster en Dirección de Hoteles, 100% online junto a CEHAT e ITH, que comenzó el 23 de noviembre.

Este máster tiene alcance nacional e internacional, por ello fue impartido íntegramente online, con masterclasses en directo y con un componente muy interactivo entre sus alumnos para facilitar el imprescindible networking.



Según Javier García Cuenca, presidente de ITH: “Una de las claves más importantes del programa es contar con un equipo docente de primer nivel, con profesionales altamente especializados, de cadenas referentes y en activo como Barceló, Meliá, Palladium, Room Mate o Marriot”.

SE BUSCA EL TALENTO EN TODOS LOS PERFILES Y CATEGORÍAS PROFESIONALES DEL SECTOR HOTELERO

“Buscamos gente con la actitud, con las ganas de prestar servicio y hacer felices a los demás. Los conocimientos se van a adquirir en el máster, pero esa actitud es la que estamos valorando hoy en día los hoteleros para transformar el sector y para transformar la vida de los demás y la suya propia”, afirma García Cuenca.

Todos los alumnos que aplican a este máster pasan por un proceso de admisión en el que se decide si su perfil es el adecuado. “También admitimos a un cupo limitado de estudiantes recién egresados, siempre y cuando visualicemos que pueden llegar a ser casos de éxito. Tenemos alumnos que nada más terminar la carrera se han hecho cargo de un hotel con 1.500 personas alojadas” comentó el fundador de la Escuela FORST, Javier Jiménez. “Necesitamos realmente a personas con ganas de cambiar las cosas. Aquí les vamos a enseñar a cambiarlas. Es un máster exigente pero diseñado para personas que están trabajando en el sector. De hecho, la mayor parte de las que no están trabajando encuentran un empleo antes incluso de finalizar. El objetivo es transformar la vida de la gente en tan solo 9 meses”, señaló Jiménez.

Este máster incluye también un programa de prácticas personalizadas en las principales cadenas hoteleras, algunas de ellas en Estados Unidos durante un año con empresas como Marriott o Hilton.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Teresa de Pablo
**Directora comercial España,
 Andorra y LATAM**
 Hotelkit

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PERSONAL Y PROFESIONAL

La plataforma estadounidense Netflix cerró el 2021 con más de 222 millones de suscriptores en todo el mundo, WhatsApp cuenta con más de 2.000 millones de usuarios y solo en marzo del 2022, Amazon registró 4.059 millones de usuarios.

¿Por qué digitalizamos nuestras vidas?

Nos comunicamos más rápido, el coste es mínimo, nos permite llegar a más personas, el uso es simple y no ocupa espacio físico. La evolución en nuestra forma de vivir repercute en nuestra forma de trabajar y nuestra manera de pensar y actuar cambia constantemente.

Ahora somos más exigentes cuando viajamos, ya no nos conformamos solo con hospedarnos en un hotel, sino que buscamos un efecto wow, una experiencia. Somos capaces de difundir en un minuto, en redes sociales, tanto una estancia inolvidable como el error más mínimo de unas vacaciones. Nos comunicamos constantemente de forma digital, hemos superado barreras como la distancia, el idioma, etc..

Pero en el ámbito laboral persisten los problemas de comunicación interna o mejor dicho de no comunicación interna, el “yo te dije” “tú me dijiste”, múltiples grupos de WhatsApp, infinitos emails internos de “ok”, “vale”, “yo me encargo”, según con qué personas cambia el canal de comunicación, por teléfono con unas, con otras por email, etc..

De ahí que empresas como hotelkit, especialistas en comunicación interna, tengan cada vez más usuarios. Nuestra solución reúne a todos los empleados en una misma plataforma facilitando una comunicación, no solo eficiente, sino también transparente entre todos los departamentos, mientras se digitalizan las operaciones de mantenimiento, las tareas diarias, las solicitudes de huéspedes, las reclamaciones o se unifican procedimientos en un manual, entre otras cosas. El objetivo es un personal más productivo y efectivo, que se pueda centrar en ofrecer al huésped la experiencia inmejorable que tanto desea.

UTILIZAR LA TECNOLOGÍA PARA INTEGRAR VALORES ASOCIADOS AL **DESARROLLO SOSTENIBLE**

Herramientas BMS (Building Management System) para supervisar y controlar servicios energéticos, iluminación inteligente, soluciones innovadoras de climatización y ventilación... Son solo algunas de las tecnologías que marcan el futuro de nuestro sector, un futuro sostenible.

El objetivo de la cadena INTUR es seguir ofreciendo la máxima excelencia y por ello, la innovación unida a la sostenibilidad se ha convertido en el eje de la estrategia empresarial de la cadena. En estos momentos somos una compañía que se encuentra inmersa en un prometedor proceso de expansión nacional y eso ha sido gracias a la inversión en tecnología como un proceso continuo e imprescindible para materializar con éxito una constante mejora en los servicios y la optimización de procesos.

Vamos a seguir apostando por herramientas innovadoras que nos ayuden a integrar en nuestra compañía valores asociados al desarrollo sostenible, realizando auditorías energéticas para controlar los consumos, implementando energías renovables y formando a nuestro equipo en materia de sostenibilidad.

Por último, debemos de tener en cuenta que para que la sostenibilidad sea completa, debemos trabajar de manera conjunta aspectos ambientales y sociales, es decir, estar comprometidos con aspectos tan relevantes como la igualdad de género, el trabajo digno o el desperdicio alimentario,

Queremos que nuestros hoteles sean digitales, sostenibles e innovadores y así dar respuesta a un nuevo consumidor que es tecnológico y está comprometido con el desarrollo sostenible.



Iker Llano
**Director general
de Turismo & Ocio
INTUR Hoteles**



#TECHYFUTURO: APRENDIENDO DEL PASADO PARA MIRAR AL FUTURO

El foro centrado en el futuro y en las tendencias innovadoras del turismo, #techYfuturo, tuvo lugar en el espacio dedicado, FITURTECHY, en el pabellón 10B de FITUR en la Feria del Turismo del 19 al 23 de mayo de 2021 en el marco de la edición especial Tourism is back.

A lo largo de la historia, la aparición de una disrupción tecnológica puntual ha cambiado el rumbo de un determinado sector, transformando países e incluso el mundo entero. Un conocido ejemplo es internet, una tecnología nacida en los años 60 como un sistema de comunicaciones de uso militar, y que en las últimas décadas ha cambiado toda la sociedad, globalizando y democratizando sectores enteros, entre ellos el turismo. Gracias a esto, se han desarrollado múltiples posibilidades tecnológicas como la inteligencia artificial, la robótica y automatización, el transporte avanzado e incluso la hibridación entre el mundo físico y digital, disrupciones que sin duda irán transformando no sólo a los viajes y el turismo, sino a toda la sociedad en su conjunto.

El director general de ITH fue el encargado de inaugurar #techYfuturo, foro patrocinado por Quirónsalud, tras él, que se contó con la intervención de Cristina Colom, directora de Digital Future Society, con su ponencia “Sociedad 5.0: un proyecto de todos”.

El primer panel de la jornada “Revolución de ideas en tiempos de crisis” estuvo moderado por Colom, y participaron la fundadora de Cohousing Spain, Cristina Cuesta, la cofundadora de Ship2B Ventures, Maite Fibla, e, Ismael Teijón, CEO de Social WOW.

Además, el director comercial corporativo de Quirónsalud, Enrique Vivar, participó con la ponencia “Hotel seguro, hospitality”.

Moderados por Albert Grau, Partner Co-Head of Hospitality en Cushman & Wakefield, disfrutamos del panel “Nuevo entorno, reinventando los es-



pacios”, con José Ángel Prado, director general del Hotel Playa del Sol y Surfing Colors; Alfonso Pérez, Corporate Sales and Marketing Director de Only YOU Hotels; y Bosco Soler, fundador de SinOficina.

En este escenario, el presidente de la aceleradora MentorDay, Jaime Cavero, ofreció también la ponencia sobre “Tourism Recovery vía innovación y tecnología”.

Finalmente, la jornada se clausuró con el panel “Tecnología para transformar el turismo” que fue conducida por Cavero, y en la que participaron Julia López, vicepresidenta y directora general de American Express Merchant Services España; Fran Romero, Head of Open Innovation Programs en Amadeus IT Group; Agustín Gil, director de ventas soluciones Smart Building en Siemens Smart Infrastructure España; y Pablo Soto, Innovation Manager en Vodafone España.

El segundo día en el foro dedicado al futuro del turismo, contamos con el secretario general de ITH, Ramón Estalella, para su inauguración. Tras Estalella, Jesús Ramírez, Business Development Manager de Sojern, nos explicó cómo impulsar la inteligencia de datos durante la fase de planificación y recuperación y compartió algunos casos prácticos.



Seguidamente, pudimos conocer el modelo de Benidorm: “sistema normalizado de inteligencia turística” que nos contó Celia Romero, CEO de Inteligencia Turística.

Ponentes de la talla de Txema Xutglá, director comercial EMEA GGCC Business de Barceló Hotel Group; Aixa Rodríguez, directora de Marketing y Comunicación

en Vincci Hoteles; Pablo Gago, Global Chief Strategy & Innovation Officer en Room Mate Group; y, Jacobo Bello, director de Operaciones de España, Francia, Portugal y Andorra en NH Hotel Group, moderados por Mónica Figuerola, Head of International Business Development en Quirónsalud conversaron sobre el cliente post-covid19, seguridad y salud.

#techYfuturo presenta disrupciones que sin duda irán transformando no sólo a los viajes y el turismo, sino a toda la sociedad en su conjunto.

Natalia Bayona, Director of Innovation, Education, and Investments en World Tourism Organization (UNWTO) participó en este foro hablando sobre la regeneración del turismo mundial a través de la innovación. La mañana la finalizó José

Álvarez de Perea, Client Executive for Retail & Travel Industry de IBM, que nos explicó que ahorrar costes en el sector hotelero es posible gracias a motores de optimización.

A lo largo de la tarde, disfrutamos de unos talleres formativos en transformación digital. Uno, dedicado a WhatsApp Business para empresas del sector turístico, realizado por Rafael de Jorge, fundador de Growtur. Un segundo, sobre fotografía móvil creativa, realizado por Raquel Lora, consultora en turismo y marketing en Growtur; y, por último, un taller de optimización y control de procesos, impartido por Emilio Parrilla, Co-fundador de UbikOs.

Miguel Torregrosa, director de negocio internacional de Quirónsalud dio comienzo al foro #techYfuturo el último día.

Tras la apertura, Jesús Herrero, responsable Mercado Turismo – eServices Area en Tecnalía nos ilustró sobre Blockchain y criptografía para la compartición y explotación segura de datos.

La primera conversación de la mañana en el foro patrocinado por Quirónsalud, nos hacía pensar en si estábamos preparados o no para estar mundialmente ciberexpuestos. En esta mesa participaron expertos de la talla de Joan Antoni Malonda, Tourism Business Developer en GMV; Pedro Pérez de Sevilla, director de Negocio Turístico-Hotelero Dirección Territorial Centro en el Banco Sabadell; Juan Carbajal, director de desarrollo de negocio en García Alamán; y, Melchor Sanz, CTO – director de tecnología e innovación, en HP Inc; moderados por la abogada, Esther Montalvá de Pérez & Montalvá Abogados.





La segunda conversación de la mañana llevaba el título “Por favor, active la localización de su dispositivo”. Bajo este divertido título charlaron Gregory Botanes, Vicepresident & Chief Growth Officer, en SITUM Technologies, y Alex Villeyra, COO en Mabrian Technologies, moderados por Cayetano Soler, socio responsable de Turismo, Transporte y Logística en PwC España.

Finalizó la jornada Fidel Rodríguez Batalla, director general de la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid (FUAM), quien explicó los retos en Innovación de la FUAM.

“En el camino hacia la “nueva normalidad”, recuperar la movilidad internacional, es uno de los grandes desafíos. Los distintos actores implicados en el sector se encuentran ante el reto de garantizar una actividad turística segura, por ello, ahora más que nunca, se hace fundamental la planificación integrada en el sector privado, pero, sobre todo, entre la industria del turismo y de la salud. Estamos en el momento de tomar decisiones audaces, valientes e innovadoras, y eso es lo que pretendemos con nuestra presencia en #techYfuturo. Todos estos esfuerzos pueden convertirse en una oportunidad para mejorar la imagen de los destinos y estimular el desarrollo turístico: desde un uso extensivo de soluciones digitales como la telemedicina, como potenciar la colaboración con sectores estratégicos como el hotelero. Esto puede inspirar cambios de comportamiento duraderos en el tiempo para hacer que las zonas turísticas sean más resilientes, más seguras y den más confianza a los potenciales turistas, pero no sólo en el corto plazo, sino de forma sostenible, ante la amenaza de futuras crisis”, según concluyeron desde Quirónsalud.

FITURTECHY PRESENTA LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE IMPULSAN LA REACTIVACIÓN DEL TURISMO EN TECHYHOTEL

#TechYhotel un año más inspiró a todos los hoteleros que pudieron ver en primera persona todas las soluciones innovadoras que ya están presentes y que, además, han venido para quedarse.



Entre los visitantes de este espacio, destacó la presencia de la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto. La embajadora de Túnez en España, Fatma Omrani Chargui, que quiso conocer de cerca sus instalaciones y poder visitar con calma #techYhotel, Kike Sarasola, presidente de Room Mate Group y José Ángel Preciados, consejero delegado de Ilunion Hotels, un año más disfrutaron de un paseo por todas las estancias del hotel, interesándose en todas las innovaciones que se mostraron.

En los más de 2000 metros² que ocupa FITURTECHY cabe destacar

el showroom del “hotel del futuro” #techYhotel, donde se hace una simulación de una habitación de hotel, con las tecnologías futuristas que ya son una realidad y que han venido para quedarse.

Un robot camarero nos recibía fabricando y sirviendo helados y nos acompañó por una experiencia única. DAX Robotics, proporcionó un bar automatizado, dispensaron bebidas con un robot, se pudo solicitar el pedido al robot o desde una APP o de manera completamente automática colocando los vasos en una bandeja.



Una de las novedades de esta edición de #techYhotel, fue que DigaLiX mostró en FITURTECHY XTable©, su producto estrella para turismo y restauración. Creada en 2008, fue pionera y ha seguido evolucionando, adaptándose a las necesidades de cada sector. Se trata de una mesa interactiva con pantalla 4K, cristal templado y aislamiento a prueba de líquidos, diseñada y fabricada en España. Dispone de interconexiones NFC, QR y con bases de datos, es una potente herramienta de Cross Selling.

Otra de las singularidades más llamativas fue que en #techYhotel disfrutamos de una piscina. Según afirman desde Fluidra: «Una piscina tratada correctamente es un entorno seguro. Con Fluidra Connect puedes automatizar y controlar la calidad de tu piscina en tiempo real”.

El Grupo Cooperativo Cajamar, patrocinador del Welcome & VIP Area, contó con un set para realizar entrevistas a los interesantes ponentes y visitantes que nos acompañaron en FITURTECHY.

Por segundo año consecutivo, MORPH Estudio, realizó el diseño de este hotel futurista, y en esta edición nos deleitó con un diseño muy diferente a los presentados en ediciones anteriores. MORPH Estudio tiene como lema reinventar los espacios con nuevas ideas que añadan valor intangible al inmueble, algo necesario para reposicionar los espacios de hospitalidad en el comienzo de una nueva etapa como la que estamos viviendo.

El diseño del mobiliario evoluciona con las necesidades de la hostelería, decorando los espacios y dando confort a nuestros clientes. El estudio de interiorismo MSC, presentó en FITURTECHY una serie de tejidos confeccionados con botellas de plástico recuperadas del fondo del mar.

En este año en que estamos tan sensibilizados con la desinfección, la empresa de higiene y desinfección Cleanity participó con tres de sus soluciones que ayudarán a los hoteles a garantizar espacios seguros para sus clientes. Sus tótems de desinfección de manos masivos, su desinfectante de superficies Desincol 2 y su gama Cleanity essence para neutralizar los malos olores.

Por otra parte, contamos con un sistema de desinfección que facilita la protección durante 6 meses frente a bacterias, hongos y virus mediante la nebulización por ultrasonido. Fácil y ágil aplicación en todas las superficies, plásticos, textiles, cerámicas, metálicos, cristales...Además, un sistema de purificación de aire, que permite en apenas 15 minutos renovar el aire de las estancias y desinfectarlas, facilitado por BD Sky.

Para poder entrar en este hotel futurista, desde Chapp Solutions nos invitaban a conocer los sistemas de Auto Check-in, soluciones innovadoras con captura de ID, reconocimiento facial, cobros y entrega de llave y el PMS Lean, para ayudarnos a ofrecer la mejor experiencia de usuario y calidad de servicio a los clientes.

También contamos con un gran aliado tecnológico del sector para el control de accesos y hacer el check-in digital, la compañía navarra, Veridas, líder mundial en el desarrollo de biometría para la verificación de identidades que presentó en #techYhotel sus soluciones tecnológicas aplicadas al sector del turismo, para que éste pudiera iniciar su recuperación gracias a la transformación digital.

En esta edición, volvimos a contar con HP que enseñó sus principales novedades para el sector hotelero. En el área de recepción, un nuevo sistema de TPV Móvil y HP POS Engage Go: se trata de un sistema



que facilita el checkin por parte de los huéspedes (auto check-in) o el mismo sistema se puede utilizar por parte del recepcionista, que al tener lector de DNI/Pasaporte integrado agilizará el proceso. Estos sistemas soportan limpieza y desinfección con soluciones hasta el 70% de alcohol, tan importantes para mantener activos los protocolos de seguridad marcados por la Covid19 durante estos meses. Así mismo, disponen de la mayor protección ante ciberataques gracias al software opcional HP SureClick.

videz en el descanso para un efecto de relajación total.

Tanto las sábanas como las prendas de baño y spa que encontramos forman parte de la colección Cotton EBO de Resuinsa, realizada con algodón 100% ecológico, biológico y orgánico en el que no se emplean insecticidas, pesticidas ni fertilizantes químicos, favoreciendo así los ciclos naturales de la Tierra, respaldados por la norma GOTS.

La cama tuvo un toque de color con plaid y cojines decorativos de Carmela Martí, con la colección sostenible Posidonia, fabricada a base de plásticos PET reciclados. La combinación de tejido estampado recuerda a las olas del mar junto con los lisos en tonos verde agua, proporcionando el equilibrio perfecto entre frescura y calma.

#techYhotel 2021: cómo la tecnología se adapta a las preferencias del viajero, priorizando la experiencia de cliente



Una edición más, Pikolin participó en #techYhotel a través de su propuesta de equipo de descanso articulado. Pikolin aterrizó en FITUR-TECHY con ActivePik articulado, el equipo de descanso que se adapta a la perfección a la postura que tu espalda necesite al dormir.

Articulable en la zona de cabeza y pies a través de un mando y motor silencioso, ActivePik permitirá que tus noches de descanso en el hotel de tus sueños aún sean más placenteras, gracias a un perfecto posicionamiento de la espalda. No sólo su base articulada se adapta punto por punto a tu morfología corporal, sino que su colchón de muelles ensacados aporta una sensación de ingra-

Roca da forma a baños más inteligentes a través de IoT, por ello estuvo presente en esta simulación de habitación de hotel. La conectividad llegó al espacio del baño gracias a la nueva plataforma RocaProtect: una solución para baños públicos que integra los dispositivos conectados más avanzados de Roca dentro de un servicio de monitorización basado en la nube para mejorar la gestión de las instalaciones. También presentó In-Wash® con In-Tank: La revolución de la higiene. De la mano de los Smart Toilets, el agua llega al inodoro para ofrecer una completa higiene personal, asegurando un confort y cuidado totales y dando respuesta a una sociedad cada vez más comprometida con la salud y el cuidado personal.

Pensando en la importancia que tiene de cara a la reapertura de los hoteles las herramientas contactless, Zennio mostró todas las posibilidades que el automatismo domótico puede ofrecer para potenciar la tecnología contactless, disminuyendo así las posibilidades de contagio. Todo ello a través de sus pantallas, pulsadores y controles de acceso KNX de última generación.

#techYhotel, el “hotel del futuro” donde se puede experimentar con tecnología puntera para el sector alojativo.

La experiencia de cliente es fundamental, por ello, CERIUUM mostró su plataforma de IPTV que transforma la televisión de la habitación en un portal de contenidos conectado con todos los servicios del hotel, y presentó su nuevo portal cautivo wifi (HOTSPOT) que potencia las ventas directas del hotel a través de las promociones y captación de datos de los huéspedes.

Los detalles marcan la diferencia. En #techYhotel te invitamos a probar la experiencia de uso del quiosco digital más grande del mundo, de la mano de Pressreader, que además mostraron cómo sería trabajar en un hotel que quiera ofrecer el servicio a sus huéspedes, con acceso a miles de publicaciones de todo el mundo a través de la App o su website.

En este hotel todo se cuida minuciosamente, por ello también participó Orona, el grupo empresarial europeo líder en elevación vertical, aportando soluciones 360º que abarcan toda la cadena de valor de la elevación: diseño, fabricación, instalación, mantenimiento, modernización, rehabilitación y sus-

titución de ascensores y escaleras mecánicas para todos los segmentos del mercado.

#techYhotel también contó con una de las principales corporaciones empresariales del sector audiovisual, Fluge Audiovisuales, siendo su actividad principal el suministro de equipamiento técnico profesional de sonido, iluminación y vídeo. Son muchos los trabajos realizados en el ámbito de las instalaciones permanentes y efímeras, celebraciones e inauguraciones, mapping, hologramas, eventos corporativos, ferias, congresos, conciertos, musicales, giras o festivales.

También, un año más, la empresa madrileña fabricante de robots sociales, Futura Vive presentó una gama de robots para hoteles y restaurantes. En concreto, robots que pueden tomar pedidos en mesas, y servirlos, robots de desinfección de espacios, robots de control de temperatura, robots para hoteles con un Checkin-Checkout interactivo, robots de telepresencia, y crearon una zona demo interactiva de reconocimiento facial con análisis de datos biométricos para detectar emociones, rango de edad y género de las personas.

Kaos Engineering, empresa fabricante de las bicicletas LITTIUM estuvo presente en FITURTECHY de la mano de ITH, presentando su modelo llave en mano y a medida de servicio de bicicletas más aparcamiento seguro y APP de uso para los huéspedes de los hoteles y alojamientos del futuro.

Y las últimas novedades de Signify, Halton y American Express.



LAS JORNADAS “THE HOTEL DATA GAME” DESTACAN LA OPORTUNIDAD QUE OFRECE LA DIGITALIZACIÓN Y LA INTELIGENCIA TURÍSTICA

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

Durante el mes de octubre se retomaron de forma presencial las jornadas formativas que el Instituto Tecnológico realiza por toda España “The Hotel Data Game”. En esta edición de 2021 hablamos de digitalización e inteligencia del dato para afianzar la recuperación del sector hotelero.

La primera jornada tuvo lugar en el Gloria Palace Royal Hotel & Spa en Mogán (Gran Canaria), en la cual José María Mañaricua, presidente de FEHT, dio la bienvenida junto a Álvaro Carrillo de Albornoz y Carlos Domínguez, director general y responsable de nuevas tecnologías y operaciones hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero respectivamente y Yaiza Castilla Herrera, consejera de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, fue la encargada de clausurarla.

“La innovación tecnológica es una carrera que no tiene fin. La tecnología avanza, el cliente la adopta, y como empresarios hoteleros, tenemos que estar ahí”, afirmaba Carrillo de Albornoz.

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

mos más que nunca utilizar estos datos de forma inteligente para afianzar la recuperación de los negocios hoteleros atendiendo a los nuevos hábitos del cliente.

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

Es decir, tenemos la posibilidad de dar un servicio mejor, más eficiente, más dirigido y personalizado y mejorar como consecuencia directa los resultados de explotación de nuestros negocios. Tenemos la posibilidad de tomar decisiones más acertadas ayudándonos de la tecnología para interpretar los datos correctamente y así, minimizar los riesgos.

The Hotel Data Game es un ciclo de jornadas formativas especializadas en el uso de la inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio hotelero: benchmarking, gestión operativa, reputación online y posicionamiento, distribución, revenue management y experiencia de cliente son



algunos de los puntos que se tratan en estas jornadas técnicas dirigidas exclusivamente a hoteleros.

Yaiza Castilla Herrera, consejera de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias puso el punto final a la jornada. La consejera de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, remarcó durante la clausura la importancia de este tipo de jornadas para afrontar los grandes retos del futuro del turismo de Canarias, como por ejemplo la digitalización y la sostenibilidad de la actividad. Para alcanzar estas metas, la consejera invitó de nuevo a los profesionales hoteleros a participar en la estrategia Canarias Destino, que la Consejería desarrolla desde el año pasado y que “está enfocada hacia el nuevo ciclo turístico y las necesidades de transformación del modelo”.

Castilla resaltó que uno de los principales proyectos de esta estrategia consiste en la creación de una plataforma digital única que conecte al turista, a las empresas y al destino. “Así aportaremos un valor diferenciado, facilitando además visibilidad y oportunidades de comercialización a nuestras empresas y posibilitando la integración de otros sectores en la cadena de valor turística. De esta manera lograremos un aumento del componente local del turismo, una mayor eficiencia de toda la industria y un mejor control de la huella de carbono del visitante”, concluyó.

“La Tacita de Plata”, como se conoce a Cádiz, es considerada la ciudad más antigua de Occidente. La economía gaditana se sustenta en gran medida del turismo, debido a sus playas, sus fiestas locales y el importante patrimonio histórico que posee.

Por esta razón, de la mano de la Federación de Empresarios de Hostelería de la Provincia de Cádiz (HORECA Cádiz) celebramos en octubre la segunda jornada.

El presidente de HORECA Cádiz, Antonio de María, junto a Carlos Domínguez, dieron el pistoletazo de salida a esta jornada celebrada en el Parador Atlántico de Cádiz.

Antonio de María, en la inauguración agradeció a ITH por “celebrar la jornada y por trasladar conocimiento innovador”. También quiso mandar un reconocimiento “a los hoteleros que han estado realizando servicio durante la pandemia, en ese momento tan complejo, acogiendo trabajadores sanitarios, así como otros huéspedes en un momento de emergencia”.

La delegada en Cádiz de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, María Jesús Herencia Montañés, fue la encargada de clausurar la Jornada: “Nunca hemos tenido tantas herramientas, tanta digitalización disponible para obtener información para el negocio, incluso antes de que llegue el cliente al establecimiento, qué es lo que más valora, con qué antelación reserva y qué hacen otros destinos para captar su atención. No basta con tener toda la información a nuestro alcance, hay que saber qué es lo que nos interesa, qué programas van a ayudar a dar rentabilidad a nuestro negocio, así el papel de ITH es fundamental para ayudarnos en este camino” anotaba en la clausura.



El 23 de noviembre Bilbao dio la última pincelada al ciclo de Jornadas. Bilbao hoy en día es una referencia urbanística reconocida internacionalmente porque la fuerza de su vanguardismo se basa en la integración y el respeto a su pasado industrial.

Esta última jornada se desarrolló en el Hotel Gran Bilbao. La apertura de la jornada estuvo a cargo de Domínguez; quien agradecía la presencialidad a aquellos que pudieron asistir. También destacó el papel del Instituto Tecnológico Hotelero como punto de unión entre tecnología y negocio. Además, recalcó la importancia de estas jornadas para que la tecnología llegue a ser el motor para el cambio. Asimismo, Domínguez manifestaba que “Estas jornadas las hemos diseñado con un interés principal: bajar al terreno de lo humano, la tecnología y la digitalización”.

A lo largo de las sesiones contamos con la participación de Paula Reinoso, Senior Account Manager Spain & Portugal de STR que dio la charla “Hotel Benchmark: Análisis de posicionamiento del destino” donde explicaba la importancia de realizar el análisis de posicionamiento del destino, mostrando los mapas de la recuperación en el norte de España y las previsiones de recuperación del turismo doméstico e internacional tanto de ocio como corporate.

En Cádiz, César Escribano, Country Manager Spain & Portugal de STR nos explicó la importancia de realizar un análisis de posicionamiento del destino, y destacó que: “la gestión de tarifas de Cádiz ha permitido una rentabilidad mejor que la de 2019, con grandes datos en ocupación (80%), ADR cerca de 200 y RevPar de 180 aproximadamente”.

También pudimos contar con la participación de Ildfonso Moyano, Vice President of Customer Excellence de MEWS, que centró

su ponencia en cómo los datos de calidad pueden transformar un negocio. “Si nos centramos en datos demasiado grandes vamos a ver más compleja la toma de decisiones. El gran volumen, la dificultad de accesibilidad y la fiabilidad de los datos son las grandes trabas. Es mejor ir a datos más simples, apostar por la granularidad del dato para lograr la fórmula del éxito: con mejores datos tomamos mejores decisiones, nos adaptamos mejor al cliente y podremos generar mejores experiencias”. Y añadía que “La accesibilidad del dato nos permite entender la información y verla en tiempo real, para aprovechar la inmediatez en la toma de decisiones”.

Carlos Merodio, Director of Sales Europe de GUESTPRO abordaba el motor de reservas como eje principal de una estrategia de venta.

Seguidamente, Cristina Blaj, Director of Sales Europe de DUETTO, introdujo como tema en las jornadas, la estrategia de Revenue Management: Revenue Strategy y Tech 2022, hablando de la flexibilidad, de los cambios a los que se han tenido que adaptar por la crisis de la Covid-19 las estrategias de revenue y la importancia de prever los cambios de la demanda para poder establecer estrategias comerciales. “Una de las cuestiones más importantes ha sido la necesidad de tener una segmentación flexible. No es suficiente en este contexto basar la estrategia en previsiones, la segmentación flexible va a permitir una mejor adaptación y pensamiento que vaya más allá, dando una imagen de la demanda en tiempo real y en base a su nuevo comportamiento, reaccionando a los cambios de mercado creando estrategias de éxito sobre la marcha”, apuntaba Blaj.

Y, finalizaba su intervención diciendo que: “La automatización del revenue de forma inteligente y controlada permite optimizar la toma de decisiones, acercando la labor del revenue manager a funciones más estratégicas”.

Cristina López, Sales Director Spain & Latin America en Reviewpro contó el caso de éxito sobre Data y reputación, y explicaba que “un comentario negativo equivale a 12 positivos: el valor es muy importante, la selección de oferta que se muestra a un potencial huésped va en función de la calidad-precio. Si aumentamos 1 punto la reputación online, podremos aumentar un 1.5% nuestro RevPar. Hay que revisar el volumen del comentario, la calificación, que sean recientes...”.

Por su parte, José Manuel Sola, director general de Noray, nos dio las claves para gestionar la experiencia de cliente a través de la tecnología. “Un servicio tiene un valor relativo, tenemos que hacer sentir especial al cliente, conseguir ese efecto WOW que genera un vínculo emocional con la marca, aportando una mejor reputación”, apuntaba. “La experiencia tiene un valor en el tiempo, hay que manejarla antes, durante y tras la estancia. Tenemos que ser o muy buenos o muy originales, eso es lo que nos va a hacer marcar la diferencia”, añadía, y nos ha recordado la importancia de las 3 “R” (repetición, recomendación y reputación).

Es necesario recoger los datos que nos traslada el cliente en su interacción con el hotel y que nos van a permitir hacer segmentaciones de manera cruzada, para eso las herramientas de CRM e IA nos permiten explorar y analizar estos datos.

El director de Operaciones de EISI SOFT, Xavi López, nos informaba sobre las nuevas tendencias que se avecinan en cuanto a la digitalización hotelera y más especialmente en la digitalización del back office.

“La inteligencia artificial además de automatizar procesos permite detectar puntos de dolor. Las claves del éxito radican en la elección de un buen partner que permita conocer la profundidad de la IA, también en la escalabilidad del proyecto en el tiempo y el negocio y, por supuesto, en la formación

continuada de las personas, para que aquellas que van a hacer real la transformación de procesos hacia la automatización tengan el empoderamiento necesario, rentabilizando así en mayor medida su puesto de trabajo”, señalaba López.

Para terminar con las exposiciones, se llevó a cabo la mesa de debate ¿Y ahora...qué? con la participación de los ponentes. Raúl Amestoy Lara, subdirector de Hotel Gran Bilbao se sumó al debate celebrado en Bilbao, y Eduardo Oriola, director general del Parador Atlántico de Cádiz en la jornada celebrada en Cádiz; en la que se debatieron temas de interés como la adaptación a la digitalización, la rentabilidad de la inversión y consejos para abordar este proceso.



Estas jornadas organizadas por ITH contaron con la colaboración de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT), la Federación de Hostelería de Cádiz, Paradores de Turismo, de la Asociación Española de Directores Hotel (AEDH) y la Asociación de Hostelería de Bizkaia Ostalaritzako Elkarte; y con el patrocinio de MEWS, EISI SOFT, DUETTO, Noray, Reviewpro, GuestPro y STR.



EL VALOR DEL CONOCIMIENTO DEL TURISTA APLICADO AL NEGOCIO

El pasado 3 de febrero de 2021, tuvo lugar la cuarta sesión de TurisTech Bilbao. Una serie de encuentros que nacen bajo el marco de trabajo que se está llevando a cabo en colaboración con Bilbao Ekintza, y que persiguen explorar las oportunidades que la tecnología ofrece a las empresas turísticas del entorno de Bilbao.

En esta ocasión, además de descubrir las nuevas tendencias digitales en torno a la industria turística, pudimos profundizar en el potencial que ofrece la analítica de datos para un mejor conocimiento del turista, a través de diferentes soluciones tecnológicas de vanguardia.

La jornada virtual “El valor del conocimiento del turista aplicado al negocio”, es el transcurso del trabajo realizado en turismo, uno de los sectores económicos estratégicos para el Ayuntamiento de Bilbao, con el fin de potenciar el uso de la tecnología como herramienta en la transformación digital del sector.

“En estos momentos de paralización casi total de sector, somos conscientes que, como profesionales, como empresas turísticas, tenemos que estar preparados para cuando la situación de la pandemia mejore y haya un repunte en la actividad. Estar bien preparado implica muchas cosas, pero, sobre todo, diseñar una estrategia como empresa, basada en la innovación y decidiendo qué soluciones tecnológicas podemos implementar acorde tanto a nuestro tipo de empresa, como a las nuevas necesidades del mercado turístico”. Así iniciaba la jornada María Ortega, acompañada de Asier Larrinaga, desde el Área de Promoción Empresarial de Bilbao Ekintza.

Tras la presentación de la sesión, Álvaro Carrillo de Albornoz (director general de ITH y Thinktur – Plataforma Tecnológica del Turismo), compartió las claves principales para una mayor eficiencia en el acercamiento al cliente a través de la innovación y la tecnología. “La innovación es todo cambio,

basado en el conocimiento, que finalmente genera valor en el cliente, retornando beneficios a la empresa que lo pone en práctica”.

Para ello, compartió casos reales de diferentes subsectores subrayando la importancia de la innovación como diferencial competitivo en un sector maduro como es el turismo: “innovamos para crecer, para mejorar la rentabilidad, para adaptar nuestra propuesta a las necesidades del cliente, pero, sobre todo, para diferenciarnos de la competencia y llegar al cliente que todos estamos buscando”.

Asimismo, Carrillo de Albornoz también ofreció un marco muy interesante sobre las tendencias tecnológicas y el futuro que viene. Sin olvidar que “lo importante no es solo la tecnología, sino saber conectar con el cliente”.

A continuación, pudimos conocer en mayor detalle tres soluciones tecnológicas de vanguardia en el Turismo 4.0. La primera de ellas, de mano de Andrés Redondo, co-fundador y responsable de Relaciones con Terceros en Xeerpa; la segunda junto a Óscar Izquierdo, director de operaciones de Questravel; y, por último, Sergio López, CEO y fundador de Unblock.



DIGITALIZACIÓN EN ALOJAMIENTOS

Tecnología y seguridad: dos conceptos que adquieren gran relevancia en un contexto en el que el “contacto cero” es ya una necesidad para los alojamientos turísticos.

Hay que dar un paso más en la digitalización y las soluciones contactless como parte de los protocolos de seguridad en los alojamientos turísticos.

Las nuevas tecnologías permiten a los viajeros gestionar el proceso de check-in y check-out desde cualquier dispositivo electrónico, de manera rápida, sencilla y segura, y al mismo tiempo, las pymes aprovechan todo su potencial para ofrecer una mejor experiencia al huésped.

La jornada online organizada por Bilbao Ekintza e Innolab Bilbao, de la mano de ex-

pertos del sector, en esta edición ofreció la oportunidad de descubrir las tendencias digitales en torno a la adopción de nuevas tecnologías en los alojamientos turísticos; entender el potencial de la tecnología para ser un hotel o un alojamiento smart y, conocer nuevas propuestas vanguardistas para la innovación en accesos contactless.

Álvaro Carrillo de Albornoz, realizó la ponencia “La oportunidad de los fondos Next Generation EU en Turismo: Smart Hotel”, seguido de las ponencias de diferentes soluciones digitales de check-in y check-out para la industria del alojamiento.



TURISMO INTELIGENTE Y NUEVOS TURISTAS

AIAMSummit21 estuvo inaugurado por Nadia Calviño, vicepresidenta del Gobierno de España, y Pedro Mier, presidente de AMETIC.

En abril, nuestro director general, Álvaro Carrillo de Albornoz, participaba en “AMETIC Artificial Intelligence Summit 2021”, consolidando el éxito obtenido en las pasadas ediciones, y convirtiéndose en uno de los foros anuales de referencia para el sector de la Inteligencia Artificial en España.



Se trata de un espacio único para el intercambio de conocimiento y experiencias entre empresas del sector y usuarios en torno a una de las tecnologías más en auge en los últimos años, que sin duda liderará la revolución digital en todos los ámbitos de nuestra sociedad.



El evento congregó a proveedores, usuarios y potenciales de IA, que tuvieron la oportunidad de participar en conferencias de alto nivel realizadas por ponentes de referencia y prescriptores en torno a las nuevas tendencias, temáticas de interés y casos de éxito en la aplicación de la inteligencia artificial en los ámbitos social e industrial. Además, los asistentes pudieron potenciar el networking y descubrir el Showroom virtual AI.

El evento estuvo inaugurado por Nadia Calviño, vicepresidenta del Gobierno de España, y Pedro Mier, presidente de AMETIC.

Carrillo de Albornoz, participó en la mesa debate “Intelligent Tourism. Intelligent Tourism Platform & New tourist”, junto a Enrique Martínez, presidente de SEGITTUR; Miguel Hormigo, Head of Industry of Secure e-Solutions de GMV; y María Teresa Linaza, Director of Institutional Development and Promotion en VICOMTECH; moderados por Gonzalo Martín, Director of Business Development, Strategy and I-R+D, en Hispatec Analytics.

“SMART HOTEL” LA NUEVA REALIDAD EN TURISMO

¿Has oído hablar alguna vez sobre smart hotel? Este concepto novedoso, o lo que es lo mismo hotel inteligente, ya es la nueva realidad, cuyo objetivo es impulsar la experiencia del cliente a partir del uso de la tecnología y de la innovación.

Un hotel inteligente es aquel que utiliza dispositivos conectados a internet, y que son capaces de comunicarse o interactuar entre sí. Los beneficios de convertirse en “smart” son muy relevantes, ya que su uso hace que aumente la experiencia del cliente, automatiza procesos del personal, y ahorra costes. Por ello, la tendencia que debe adoptar el sector hotelero en los próximos años será la utilización de la tecnología como: machine learning, blockchain, internet de las cosas, marketing digital, etc.

IMF Institución Académica invitó a nuestro director general, Álvaro Carrillo de Albornoz, a participar en un webinar en el que poder explicar más sobre este novedoso tema.



CONFIANZA, SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA PARA EL TURISMO EN ÉPOCA DE PANDEMIA

El mes de junio, la Universidad Autónoma de Madrid organizó la jornada “Confianza, Seguridad y Tecnología para el Turismo en época de pandemia” en la cual dio la bienvenida el director de la Cátedra de Turismo del Instituto MESIAS y catedrático de Organización de Empresas de la Universidad Autónoma de Madrid, Dr. José Miguel Rodríguez Antón.

La inauguración corrió a cargo del Dr. Félix Muñoz Pérez, vicedecano de Investigación y Transferencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid; María Dolores Corujo, presidenta del Cabildo de Lanzarote; el Dr. José María Cubillo, director general del Instituto MESIAS; y Dr. Ricardo Palomo, director de la Cátedra de Innovación y Tecnología del Instituto MESIAS y decano de la Facultad de CC Económicas y Empresariales de la Universidad San Pablo CEU.

Tras ellos, disfrutamos de la ponencia “Lanzarote Covid Safe Island: Una experiencia pionera y escalable”, de la mano de Héctor Fernández Machado, CEO de la Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote del Cabildo de Lanzarote; María Parga, presidenta de Alastria; la Dra. Rocío Martínez Núñez, Principal Investigator Department of Infectious Diseases School of Immunology & Microbial Sciences en King’s College London; y, Jesús Ruiz, CTO de Alastria.

Seguidamente, Carlos Domínguez, jefe de proyectos de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH participó junto al Dr. Francisco de Asís Rueda Sagaseta, concejal de Promoción Económica, Innovación, Empleo y Turismo y Artesanía del ayuntamiento de Toledo; Ernesto Guerra, director del Hotel Meliá Salinas; David López Pachón, director de Innovación, Comercial y Marketing de Ilunion Hotels; y, María Cruz Cádiz Gómez, directora técnica del Instituto para la Calidad Turística Española, bajo el título “Confianza, Seguridad y Tecnología para el Turismo en épocas de pandemia”, el cual acabó con una ronda de preguntas a los participantes.

Fuencisla Tejedor, subdirectora general adjunta de Cooperación y Competitividad Turística del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España realizó la clausura.



EL PODER TRANSFORMADOR DEL 5G

En las jornadas 'El poder transformador del 5G' se analiza cómo el 5G está impactando y transformando nuestras vidas y nuestros negocios.

El Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, Telefónica y el Colegio Oficial de Enxeñeiros de Telecomunicación en Galicia (COETG), celebraron entre el 15 y 17 de junio una serie de jornadas que, bajo el título 'El poder transformador del 5G,' sirvieron como escenario de reflexión sobre el papel de esta tecnología en la digitalización de la sociedad y, a la vez, para conocer en detalle algunos de los casos de uso que se han podido desarrollar en Galicia.

Entre las cuestiones tratadas durante las jornadas, cabe señalar las vinculadas al ámbito legislativo; la relación de los distintos sectores de la economía con el 5G, en especial la industria y las infraestructuras, y la influencia del 5G en los modelos de negocio, sin olvidar los aspectos estrictamente tecnológicos.



El 17 de junio, nuestro director general, participó en el debate sobre 5G y el impacto de las tecnologías en las empresas y casos de éxito.

Carrillo de Albornoz compartió mesa debate con María Rosa Arroyo, vicesecretaria general de la Organización Médico-Colegial (OMC); Armando González, presidente de ISA España; y, Francisco Javier García Vieira, director de Servicios Públicos Digitales de Red.es.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN TURISMO EN EL CARIBE

Compete Caribbean, The Caribbean Industrial Research Institute (CARIRI) e ITH organizamos el 19 de julio el webinar “Digital Transformation in Tourism”. Paula Miralles, experta en Innovación en ITH, fue la encargada de realizar la bienvenida y presentar la jornada.

Con la amplia gama de soluciones tecnológicas disponibles en el mercado para ayudar a las empresas turísticas a optimizar diferentes tipos de tareas o generar conocimiento a partir de datos reales, ¿las empresas del sector cómo pueden aprovecharlas para diferenciarse de sus competidores?

¿Qué soluciones o herramientas tecnológicas deben tener en cuenta las empresas del sector turístico del Caribe para mejorar sus operaciones, y son el mismo tipo de soluciones que predominaron en los años previos a la pandemia? ¿En qué debe basarse una estrategia de ingresos para incentivar las ventas directas? ¿Qué aspectos cree que las empresas turísticas del Caribe deberían tener en cuenta para mejorar su posicionamiento y experiencia del cliente en el entorno online?

Para dar respuesta a estas cuestiones, Carrillo de Albornoz, moderó la mesa debate en la que participaron: María Ulrich, Global Sales Director de Reviewpro; Raúl Gómez, Regional Director of Sales en Duetto; y, Manny Melendez, Director of Strategic Sales – Latin America Amadeus Hospitality.

DIGITAL TRANSFORMATION IN TOURISM

COMPETE CARIBBEAN
CARIRI ITH

JULY 19
10 - 11:30AM
AST

Welcome and Introduction
Presenter: **Paula Miralles**
Innovation Area - ITH
10:00 - 10:10AM

Speakers

- Maria Ulrich**
Global Sales Director - ReviewPro
- Raul Gomez**
Regional Director of Sales - Duetto
- Manny Melendez**
Director of Strategic Sales - Latin America Amadeus Hospitality

10:10 - 11:10AM

Roundtable Discussion
Moderator:
Álvaro Carrillo de Albornoz
General Manager - ITH
11:10 - 11:30AM



EL RENACER DEL TURISMO EN COLOMBIA

Los días 4 y 5 de noviembre se celebró en Medellín el Congreso “Renacer del turismo colombiano”, organizado por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO.

Cómo afrontar de forma sensata una recuperación paso a paso, alineada con las entidades nacionales y regionales y que garantice estabilidad en el proceso para poder apalancar inversiones y empleos para la cadena de valor, atrayendo a la demanda nacional y local basándose en la inteligencia de mercado región por región fue el objetivo del evento, conocer las claves, casos reales nacionales e internacionales en estrategias de recuperación de destinos y hoteles, compartiendo buenas prácticas que ayuden a enfocar un marco de trabajo público, privado, académico y social, para una estable recuperación turística biosegura.

El evento se articuló en dos bloques principales nacional e internacional, buscando identificar desde lo global a lo local, cómo los hoteleros podemos trabajar de forma alineada con entidades y planes regionales de forma exitosa para la recuperación, entendiendo la importancia de la inteligencia de mercado para acertar en el posicionamiento de nuestros destinos así como la forma de afrontar la recuperación de forma específica desde cada región en el país según su situación, valor de los recursos, posicionamiento previo y nuevos valores frente a la demanda.

Álvaro Carrillo de Albornoz, participó en la conferencia “Renovación y tecnología para una recuperación competitiva”. España como uno de los líderes tradicionales del turismo mundial y con un mercado muy



maduro, es sin duda uno de los países donde la crisis ha generado más impacto en el sector, especialmente en las regiones más turísticas con cientos de hoteles donde la actividad es verdadero motor de la economía local de forma transversal.

La reducción de movilidad constantes, los cierres perimetrales, el peso del turismo europeo ahora enormemente reducido junto a una falta de apoyo realmente efectivo, obligan a los hoteleros españoles a reinventarse desde un modelo turístico muy establecido hacia un modelo avanzado, renovado, tecnificado, innovador y de alta calidad como factores claves de competitividad primeramente para el turismo de área y nacional para afrontar el esperado renacer del turismo en óptimas condiciones.

ROBÓTICA EN PROCESOS OPERATIVOS DE LOS HOTELES. ESTUDIO DE VIABILIDAD.

ITH con la colaboración del Only YOU Hotel Atocha de Madrid y el Grupo ADD – Futura Vive, elabora este estudio cofinanciado por el programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España.

A lo largo del año 2021 llevamos a cabo, con la colaboración del Hotel Only YOU Atocha de Madrid y el Grupo ADD – Futura Vive, empresa experta en robótica e inteligencia artificial, el “Estudio de viabilidad de implantación de robótica en procesos operativos de los hoteles”, cofinanciado por el programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España.

El estudio tiene el objetivo de plasmar la viabilidad real sobre la incorporación de robótica en procesos operativos concretos del hotel. Procesos tanto de back office como relacionados con la experiencia de cliente.

La idea final es la de concretar en un estudio detallado cómo la tecnología de la cual disponemos mejora los procesos del hotel tanto en eficacia como en eficiencia, refiriéndonos tanto a valor añadido, rentabilidad y mejora de calidad percibida por el cliente.

ESTE PROYECTO CONSTA DE TRES FASES:

La primera de ellas, consistió en desglosar la tecnología robótica existente, seleccionar aquella que puede aplicarse a procesos en hoteles y desglosar sus posibles beneficios atendiendo a sus características.

Los encargados de llevar a cabo esta fase han sido los departamentos técnicos de la empresa de robótica Futura VIVE junto a ITH.

En la segunda fase, se pudieron sacar conclusiones sobre aquellos procesos operativos en los cuales podemos sacar más partido a la implantación de robótica.

Se realizaron entrevistas con los responsables de hoteles, directores en su mayoría, y que conocen bien las áreas de estrategia, negocio, marketing, digitalización, operaciones, etc. con el fin de que puedan aportar una visión transversal del negocio.



El 4 de marzo se llevó a cabo en Only YOU Hotel Atocha de Madrid la presentación del Robot Tokyo UltraBlack.

Entre las personas que acudieron a la presentación se encontraban: el director general de Industria y de la PYME del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España, Galo Gutiérrez Monzonís; el director de Turismo del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes del Ayuntamiento de Madrid, Héctor Coronel; director de Atención e Información Turística en el Área de Turismo de Madrid Destino del Ayuntamiento de Madrid, Iván González; la concejala de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, Almudena Maílló; y el director general de Only YOU Hotel Atocha, Miguel Ángel Doblado.

El robot Tokyo UltraBlack que se usó para este proyecto está programado para servir de punto de información del hotel, así como de las medidas anti-Covid tomadas por el hotel, y también con información sobre la ciudad de Madrid.

Además, el robot contiene un divertido juego «Robot Adivino» que también propone un juego de 7 acertijos. Durante el mes de marzo, para las personas que participaron en el juego, hubo más de 250 premios incluyendo brunch, desayunos, copas de cava y café en la terraza de moda de Madrid, Sép7ima de Only YOU Hotel Atocha, que brinda unas inmejorables vistas de la ciu-

Galo Gutiérrez, Héctor Coronel y Almudena Maílló inauguran la presentación del estudio de viabilidad de implantación de robótica en hoteles coordinado por ITH

dad. El premio se entregó mediante un Rasca Web al que los participantes pudieron acceder con su propio móvil.

Álvaro Carrillo de Albornoz, fue el encargado de inaugurar el evento.

Galo Gutiérrez resaltaba el poder y la importancia de la unión de la industria de la robótica y el sector hotelero, y afirmaba que “El problema que estamos viviendo va a suponer una aceleración de estos procesos y de la digitalización de la sociedad. Además, la digitalización debe implementarse de una forma colaborativa”.

Almudena Maíllo, por su parte, hacía referencia al duro año que hemos pasado y señalaba que “Ha sido una etapa que nos ha servido a todos para tener que reinventarnos, y trabajar, sobre todo, las alianzas. Alianza, una palabra clave junto con innovación y sostenibilidad. La tecnología es más que nunca un aliado fundamental que no nos va a quitar nuestra parte de talento, sino que nos va a ayudar a la hora de mejorar la experiencia del cliente”.

Sobre esta colaboración, Miguel Ángel Doblado declaraba que “Hemos visto interesante participar en esta iniciativa que sin duda ayudará a conocer mejor de qué manera la tecnología y la robótica podrán ayudar a los hoteles el día de mañana. Desde Only YOU creemos que la tecnología no desplazará el papel del hotelero y su función de anfitrión, sino que liberará al huésped de procesos sin valor dentro de la experiencia de usuario y ayudará al hotelero a focalizar y personalizar aún más su producto”.

Según Roberto Menéndez, director de Futura Vive Technologies, “Vivimos la época de mayor ritmo de cambio de toda la historia de la humanidad. Solo se puede comparar la época actual con el “nacimiento del fuego”. Las tecnologías avanzan a un paso muy acelerado y es importante utilizarlas para mejorar la vida de las personas. Existe una correlación entre países muy robotizados (y por tanto muy eficientes) y una tasa de paro muy baja. Estamos convencidos que la robótica social puede ayudar a mejorar la eficiencia de las empresas y, por tanto, impulsar su crecimiento y hacer disminuir la tasa de paro, mejorando de esta manera el bienestar de la sociedad”.

Carlos Domínguez, responsable de Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero, señalaba que “Hemos diseñado este estudio pensando en contrastar con datos objetivos la utilidad de la



robótica en los procesos hoteleros y con ello salvar las barreras que impiden ver las ventajas que ofrece tanto en operativa como en experiencia de cliente. Para

ello hemos desmenuzado tecnología, procesos y necesidades concretas de los hoteles donde la robótica tiene cabida. Porque lo que importa no es la tecnología sino el uso que hagamos de ella».

Durante el periodo de piloto, se tomaron muestras de datos para analizar y sacar conclusiones basados en los indicadores preseleccionados.

El Estudio de viabilidad de implantación de robótica en procesos operativos de los hoteles tiene el objetivo de potenciar el desarrollo de innovaciones y nuevas soluciones tecnológicas enfocadas a la mejora de la competitividad de los hoteles españoles.

LOS OBJETIVOS DEL PILOTO FUERON:

- Comprobar la aceptación del público hacia la robótica en los hoteles.
- Medir las interacciones de los mismos.
- Impacto positivo en la Experiencia del Cliente.
- Comprobar la utilidad de un robot como punto de información.
- Comprobar la capacidad del robot de utilizar parámetros biométricos (edad, género y estado emocional) con las personas con las que interactuaba.
- Recoger leads o registros.
- Medir la posibilidad de generar venta cruzada.

OPERACIONES



Carlos Pérez Fur
Product Manager
Alannia Resorts

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA EN UN CAMPING RESORT

Los años de pandemia han modificado los parámetros por los que nuestros huéspedes buscan sus vacaciones, saliendo de los estándares marcados, e incorporando nuevos modelos como el camping resort.

Es por ello por lo que en Alannia Resorts, no hemos dejado de innovar en procesos para mejorar la experiencia de nuestros huéspedes, gracias sobre todo a través de la incorporación de tecnología en los 5 establecimientos que actualmente componen la cadena. Estas mejoras han sido posibles gracias a un sistema de escucha activa a las necesidades de nuestros huéspedes y a una constante monitorización de las tendencias de nuestro sector.

Fruto de este sistema fue la incorporación, por ejemplo, de una app que permite canalizar toda la información y servicios a nuestros huéspedes en el resort. Como por reservar turno en la piscina, el gimnasio o el spa. O pedir comida con un delivery para poder disfrutarla en su alojamiento. Haciendo que el huésped no pierda ni un minuto de sus vacaciones en informarse y reservar servicios.

En esta línea y para crear un ambiente cashless en nuestros resorts, incorporamos una Smart band. La cual permite al huésped, además de abrir su alojamiento, poder pagar sin necesidad de llevar la cartera encima, controlando así su gasto en vacaciones y recibiendo premios por sus consumos. Todo ello plasma perfectamente la esencia de nuestros valores como la cercanía al huésped, la pasión que ponemos día a día o la sorpresa para generar unas vacaciones memorables.

Pero si algo nos define en Alannia Resorts es ser inconformistas, lo cual hace que nuestra relación con el ITH sea tan relevante a la hora de seguir mejorando esta experiencia del huésped a través de la investigación y el testeo de tecnología.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, PIEZA FUNDAMENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Cuando el mundo se vio afectado por la pandemia, quedaron algunas cosas claras: que la innovación y cambio tecnológico es inevitable y el mundo debe estar preparado ante cualquier posible escenario de cambio. Teniendo en cuenta estas dos cosas, es más que evidente recordar que la tecnología debe estar a la vanguardia en todas las industrias, incluida la hotelera. Aunque 2021 ha sido un año que ha dejado a algunos sectores en situación con cifras desastrosas, también ha sido un trampolín de crecimiento para otros en la dirección correcta. Tras el impacto de la pandemia, los hoteleros han aprendido a centrarse en el departamento financiero más que nunca para evitar que se repitan situaciones de este tipo en el futuro y estar preparados para cualquier circunstancia imprevista. La pandemia ha hecho que la industria hotelera cambie su enfoque a mejores alternativas de planificación y a una mayor cohesión y entendimiento entre departamentos para evitar una paralización total en el futuro.

La digitalización de los procesos presupuestarios permite ahora a las grandes empresas hoteleras simplificar su cuenta de resultados con el Plan Contable USALI y evaluar la rentabilidad de sus plazas y grupos hoteleros con mayor precisión. Gracias a la digitalización de estos procedimientos, Directores Financieros, Revenue Managers y Directores de Operaciones trabajan con mayor precisión, son más flexibles y pueden adaptarse más rápidamente a los cambios de última hora pudiendo así tomar decisiones acertadas, incluso en un entorno inestable.

En 2021, la inversión en hoteles en España alcanzó los 3,18 billones de euros. Esto sostiene la necesidad de una mayor innovación tecnológica aunado al aumento de las inversiones y los tiempos tan desafiantes y cambiantes. El entorno informático de los hoteles es muy complejo y ha sido una decisión difícil cambiar los sistemas financieros e integrarlos mejor. Por eso, la misión de Fairmas es la de aportar conocimiento y formación a los hoteleros para hacer posible este cambio y que a la vez, gracias a nuestra adhesión a ITH y su incansable esfuerzo en promover la innovación tecnológica, podemos hacer llegar nuestro propósito a más hoteleros para evitar futuros contratiempos en el sector.



Niels Schröder
Director general
Fairmas GmbH

LA MINISTRA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, **REYES MAROTO**, INAUGURÓ FITURTECHY 2021, EN EL FORO #TECHYNEGOCIO

La tecnología facilita adoptar una nueva cultura cuyo alcance abarca a clientes, proveedores y empleados. En este sentido, hablar de transformación digital implica asumir una manera diferente de comunicarse con el medio y con los clientes. En línea con ello, esto supone mejorar la experiencia de cliente, mejorar la eficiencia operativa y reducir los costes, adaptarse al cliente y al mercado y explotar los datos para crear nuevas fuentes de ingresos. De esto trata #techYnegocio, foro patrocinado por Google.

El foro #techYnegocio tuvo como eje temático la adaptación que las empresas deben hacer en todos sus ámbitos para resurgir de esta crisis desde esta nueva “realidad digital” en constante transformación a la que se enfrenta. La cadena de valor del sector turístico debe analizar sus procesos, sus herramientas, su forma de comunicación con el cliente, y sus productos y servicios ofrecidos para adaptarlos a las nuevas necesidades de los clientes. La confianza generada y la personalización de la oferta son los aspectos más valorados en el renacimiento del sector turístico.

Los efectos de la inteligencia artificial en la empresa y la evolución del hombre como ser conectado a datos centraron las primeras ponencias del foro. Cómo tomar datos y sacar partido de los mismos para afinar mejor las decisiones, el análisis del comportamiento del consumidor, la experiencia de cliente, el marketing y la digitalización fueron los temas principales de las siguientes mesas. La venta estuvo analizada en cuanto a la estrategia de distribución directa e intermediada. La gestión de activos se puso encima de la mesa, no solo en cuanto



a posibilidad de rediseño de espacios sino también en cuanto a las estructuras de propiedad.

Los nuevos actores en la distribución y nuevas tendencias, la introducción de robots y el uso de blockchain y cómo dotar de estas herramientas a los profesionales del sector, además de la visión de futuro desde los proyectos presentados para los fondos Next Generation se debatieron en las mesas con las que se cerró el foro.

#TECHYNEGOCIO ES EL ESPACIO EN EL QUE SE DEBATE SOBRE EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN EL NEGOCIO HOTELERO



El primer día en el foro #techYnegocio, intervino la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, inaugurando FITURTECHY junto a Jorge Marichal, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

En este escenario, Dan Ciocoiu-Muntiu, Accenture Interactive Travel Industry Lead, ofreció una charla sobre la recuperación de la industria del Travel, y en el que Juan Manuel López Zafra, fundador y CEO de Statpro2000 y autor de “Alquimia”, nos descubrió al “Homo Algorithmus”.

El primer debate de la mañana estuvo moderado por Raúl Jiménez, CEO & Founder de MINUBE, y contó con Xavier López, director de operaciones de Eisi Soft, Daniel Just, director de negocio Hospitality de Cerium; Mateo Ramón, CIO de Grupo Piñero; y, Mario Villar, director de inteligencia turística en INVATTUR. En este escenario se abordó un debate acerca de cómo los datos pueden ser un gran aliado a la hora de tomar las mejores decisiones para los negocios hoteleros.

En la segunda mesa, Bruno Hallé, Co-Head of Hospitality Spain en Cushman & Wakefield, moderó un debate donde participaron Cristina Fernández Hoyos, Country Manager Spain & Portugal de Covi-

Los Fondos Next Generation son una gran oportunidad para el sector turístico

vio; Edgar Ollé, director de expansión de Marriott Internacional en España y Portugal; y Leda Zanlugo, General Manager de Sonder. En este espacio se conversó en torno a la gran transformación que se ha experimentado en la gestión de activos a lo largo de este último año.

La tarde comenzó con Fernando Ramiro, Director Market Management en Expedia Group que explicó el análisis que se debe realizar sobre el comportamiento del consumidor.

A esta conversación se unieron dos mesas debate más. La primera trató sobre distribución hotelera, moderada por José María Carbó. En ella participaron: Alejandro Lista, Regional Vice President of Sales, Southern Europe & Northern Africa, Amadeus Hospitality; Sara Urrutia, Strategic Account Manager, Customer Success EU en Rate Gain; Fernando Ramiro, Director Market Management en Expedia Group; y Francisco Diéguez, Product Development & Senior Account Manager en Mirai.

Durante la segunda mesa debate, “Nuevos tiempos, nuevas oportunidades. Los hoteleros hablan”, se compartieron experiencias personales al respecto por parte de sus participantes: Alejandro Rodríguez, director general de los Hoteles Bécquer y Kivir; José Ángel Prado, director general del Hotel Playa de Sol y Surfing Colors; Daniel Mayo, director general de Vivood Landscape Hotel; y Manuel Vega, presidente nacional de la AEDH, todos ellos, moderados por Juan Daniel Núñez, editor en Smart Travel News.

NUEVO RETO: REDISEÑAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El responsable de ITH de nuevas tecnologías y operaciones hoteleras, Carlos Domínguez, dio el pistoletazo de salida a la segunda jornada, donde Kike Sarasola, presidente de Room Mate Group participó con una ponencia en la explicó la situación antes, durante y después de la Covid. Sarasola nos dio su visión particular del entorno en el que hemos vivido y la proyección de futuro.

Sarasola nos explicó que Room Mate Group ofrecerá en todos sus hoteles y edificios de apartamentos a partir de junio un servicio pionero en el sector turístico: sus huéspedes podrán fraccionar el pago de sus reservas hasta en 3 plazos sin intereses. A diferencia de otros servicios similares, los clientes realizarán el primer pago en el momento del check out, el segundo a los 30 días y el último pago a los 60 días.

Este año ha evidenciado que la digitalización de procesos es mucho más que una moda pasajera: es un cambio necesario. De ello hablaron, modera-

En la búsqueda de cómo mejorar la experiencia de cliente se debe analizar la estrategia basada en la inteligencia de los datos y el neuromarketing, con el foco en el producto, su diseño y su venta.

dos por Nacho Rojas, director de hostelería y hotel de Tecnohotel; Teresa de Pablo, Sales Manager de Hotelkit; Carla Richart, Business Development Manager en Fairmas; y, Tomeu Bennasar, CIO de Iberostar.

Uno de los retos de este año para el sector es el de rediseñar la experiencia de cliente. En la mañana se conoció la opinión al respecto de Jorge Álvarez, director general del Gran Hotel Bilbao; Ester Zaballos, coordinadora de marketing analítico de Paradores; David Esteban, director del Gran Hotel Attica21 Las Rozas; y, José Serrano, CEO de IZO; moderados por Jesús Menéndez, CEO en Hotel Mystery Guest y socio en Estelae Hotels & Resorts.

El CEO y el Market Manager de Cloudbeds, Adam Harris y Víctor Tofán, respectivamente, expusie-



ron la crisis de identidad de las OTAs.

La mañana se cerró revisando las tendencias en marketing en la era post-covid. Compartieron escenario Néstor Rodríguez, CBO de Adquiver; Diego Calvo, CEO de Concept Hotel Group; y, Carlos Pérez, director de Marketing de Alannia Resorts; moderados por Jaime López Chicheri, creador de la comunidad RevenueKnowmads y CEO del ecosistema Revenue Management World.

Por la tarde, Carlos Domínguez, moderó dos mesas debate. La primera compuesta por Itziar Pérez, CEO & co-fundadora, Dual Link, y Roberto Menéndez, CEO de Vive Futura, en la que hablaron sobre robótica en el Travel User Experience.

La segunda mesa debate, que trató sobre las tecnologías que ayudan a afianzar la recuperación y adaptadas a las nuevas necesidades, estuvo compuesta por: Daniel Just, director de negocio Hospitality en Cerium; Pablo Soto, Innovation Manager en Vodafone; Pablo Casado, consultor senior de Eisisoft; e, Ildefonso Moyano, Senior Director Global Customer Success en Mews.

Chema Herrero, CEO de Bedsrevenue, nos mostró qué tiene que cambiar en lo que respecta al Revenue Management.

La jornada finalizaba con Lucas Rol, Head of Blockchain en Asseco Spain; Carlos Bernús, gerente del Consell Insular de Turisme de Formentera; y Ainhoa Raso, VP innovación y nuevos desarrollos en TDDS, hablando sobre Blockchain en las transacciones turísticas.

LA IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS, EL MARKETING Y LOS FONDOS NEXT GENERATION EU, CLAVES PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR

La inauguración de la última jornada del foro #techYnegocio, patrocinado por Google, corrió a cargo de David Mora, consultor y formador en Turismo en Emoturismo. De la mano de Marisol Badón, psicóloga y terapeuta en EDHU, tuvimos una dosis de motivación e inspiración para alzar el vuelo.

Ana María Camps, responsable de formación y estudios en CEHAT, moderó el debate sobre las herramientas necesarias para despegar. Compartió espacio con María Martínez, directora académica, en OSTELEA; Nimrod Puente Luís, director



académico del Área de Marketing en IMF Business School; Bernat Cañellas, CEO de Schoolers; y el presidente de ITH, Javier García Cuenca.

Tras el debate, David López Pachón, Chief Innovation, Commercial & Marketing Officer en Ilunion Hotels explicó el proyecto “Habitación y servicio del futuro”.

El debate sobre la estrategia, planes y proyectos,

Este año ha evidenciado que la digitalización de procesos es mucho más que una moda pasajera, sino que era un cambio necesario.

sobre los Fondos Next Generation en el sector turístico, los próximos pasos a realizar al tratarse de una gran oportunidad estuvo moderado por el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, y participaron, Enrique Serrano, vicepresidente de AMETIC; Juan Jesús García, Head of Industry Affairs en Amadeus; Gerard Brinquis, Technical Office Leader & Head of Next Generation Europe de FI Group; y, Emilio Gallego, secretario general de Hostelería de España, puso el punto final a la jornada de #techYnegocio.

«Desde Google queremos hacer todo lo posible por ayudar a la recuperación de la industria turística tras la crisis económica derivada de la COVID-19. Estamos comprometidos a apoyar a las instituciones públicas y compañías privadas a entender este nuevo contexto y adaptarse al nuevo comportamiento del turista. Nuestra misión es dar acceso a información útil y la tecnología puede proporcionar datos e insights para comprender mejor las tendencias de viaje en evolución para que puedan coincidir con las necesidades e intereses de los viajeros. Esperamos trabajar aún más de cerca con la industria a medida que las fronteras comienzan a abrirse, los viajes nacionales aumentan y los viajes internacionales vuelven a ser posibles», afirmaban desde Google España, patrocinador de #techYnegocio.

JOSÉ MIGUEL RODRÍGUEZ FRAGA RELEVA A ANTONIO PÉREZ COMO PRESIDENTE DE LA **ALIANZA DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA**

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa nace de la iniciativa de ocho destinos turísticos pioneros en España, como son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos, cuya singularidad turística y compromiso con la digitalización del sector, la sostenibilidad, la accesibilidad, y la cooperación entre destinos, representa un conjunto de fortalezas comunes que les permitirán mantener su posición de liderazgo en el sector.

El 23 de noviembre, con el compromiso de conseguir un plan estratégico para el turismo, el alcalde del municipio tinerfeño de Adeje, José Miguel Rodríguez Fraga, asumió la presidencia de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa de España (AMT), en el marco de un encuentro conjunto con la Asociación de Municipios Turísticos de Canarias (AMTC), relevando así del cargo a su homólogo de Benidorm, Antonio Pérez. El encuentro de la AMT y la AMTC tuvo como escenario el Centro de Desarrollo Turístico Costa Adeje (CDTCA), con la asistencia de alcaldes, alcaldesas y concejales de los 18 municipios turísticos de ambas alianzas, que representan a destinos que concentran el 44% de las pernoctaciones de España.

“Necesitamos cogobernanza, y en estos momentos la sintonía con el resto de las administraciones es estupenda. Necesitamos entre todos concebir un plan estratégico para el turismo que sea generador y distribuidor de riqueza, origine buena formación, buen empleo, buenos servicios y,

en el fondo, bienestar para la ciudadanía”, dijo Rodríguez Fraga.



También participaron los presidentes del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres; del Cabildo de Tenerife, Pedro Martín; de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Jorge Marichal; del Instituto Tecnológico Hotelero, Javier García Cuenca; además de representantes del empresariado, sindicatos y cuerpo

diplomático; y por videoconferencia la ministra de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España, Reyes Maroto.

Rodríguez Fraga agregó que: “Tenemos un problema de financiación que no se ha resuelto. Necesitamos esa financiación para atender los servicios. Por otro lado, debemos dotar de contenido todos esos mensajes que nos llegan desde Europa: transición ecológica, competitividad, sostenibilidad, digitalización...”, afirmaba, señalando que es un trabajo que debe hacerse entre todos, empresario y administraciones. “Debemos adaptar el turismo a las necesidades futuras para provocar un cambio de época”.

Asimismo, refirió que se ha registrado un arranque del turismo “muy bueno, con alta demanda”, pero le preocupa la creciente incertidumbre debido al repunte de contagios de la COVID-19 en estos momentos en Europa, señalando: “No acabamos de entender que existan personas que no quieran vacunarse. En eso los españoles hemos dado una lección”.

Rodríguez Fraga asume la presidencia de la Alianza Nacional con el compromiso de conseguir un plan estratégico para el turismo español

La ministra Reyes Maroto aseguró durante su intervención que “en estos momentos, estamos en la senda de la recuperación y ello tiene que ver con el éxito de la vacunación. Quiero poner en valor el esfuerzo de los alcaldes y las alcaldesas en proteger la actividad turística”. No obstante, advertía que “aún estamos lejos de las cifras de 2019”.

Ángel Víctor Torres, presidente de Canarias, celebraba, por su parte, que el Consejo de ministros



haya aprobado el Plan de Sostenibilidad Turística, con casi 50 millones para proyectos canarios.

LA ALIANZA DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE SOL Y PLAYA RECLAMA LA RÁPIDA PUESTA EN MARCHA DEL PASAPORTE COVID Y CONFÍA EN ACELERAR EL RITMO DE VACUNACIÓN DE CARA AL VERANO

Durante el pasado mes de mayo, la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) confiaba en que la aceleración de la vacunación frente al COVID-19 alcance la inmunidad del personal turístico en el despegue de la temporada.

El sector turístico es estratégico en la economía española, por ello, y con la llegada del verano la AMT entendía de vital importancia que el personal de la industria turística estuviera vacunado de cara a poder recibir turistas con mayor seguridad y confianza.

El alcalde de Adeje y presidente de la AMT desea que la cogobernanza consiga que «el turismo sea generador y distribuidor de riqueza»

Desde la Alianza se veía claro que así, España conseguiría dar un mensaje de seguridad, no solo a nivel nacional, si no también hacia el exterior. El

sector turístico representaba en 2019 el 12% del PIB de nuestro país, y por ello se debe trabajar en cuidar esa imagen y dar la percepción de seguridad. “Debemos trabajar en estas dos vertientes, en mejorar la imagen de país y en que sea una realidad para conseguir recuperar el liderazgo que nuestro país ha ostentado con tanto esfuerzo durante muchos años a nivel mundial” aseguraban.

Además, los municipios de la AMT coincidían en que todas las medidas que generasen confianza son necesarias y bienvenidas de cara a la reactivación del turismo. En este sentido, la aprobación y puesta en marcha del pasaporte COVID a nivel europeo estaba siendo un gran aliado, siendo una forma de simplificar los procesos y centralizar en un único documento válido los requisitos necesarios para un turismo internacional seguro.

AMT SMART DESTINATION AWARDS 2021: CONOCEMOS LOS GANADORES A LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

La tarde de 20 de mayo de 2021, en el foro #techYdestino, patrocinado por Amadeus, de FITURTECHY, en el marco de FITUR, se galardonaron las mejores herramientas y soluciones tecnológicas que contribuyen a afrontar los retos que supone la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI).

Las soluciones y herramientas tecnológicas clasificadas como finalistas, en cada una de las cinco categorías contempladas para esta edición de los premios, se incluyeron en el catálogo online de soluciones tecnológicas, al que tienen acceso los destinos pioneros que conforman la Alianza y otros destinos interesados.

En esta cuarta edición presentaron más de sesenta aspirantes a los premios.



Por un lado, el premiado dentro de la categoría “Accesibilidad” fue ILUNION Hotels. Su objetivo es el de dotar de elementos y soluciones a todos los servicios del hotel, desde habitaciones y baños, a espacios comunes, mostrador de recepción, zonas de ocio o eventos, señalización accesos, parkings. En cada una de éstas se definieron los puntos que pueden necesitar de una solución concreta para una necesidad determinada, como son: bucle magnético en la recepción, sillas de ruedas disponibles para los clientes que lo necesiten, alarma contra incendios con señales sonoras, despertador luminoso, adecuación del mostrador de recepción para atender a clientes en silla de ruedas, adecuación del aseo adaptado en el interior del hotel ...

Ilunion Hotels, Turismo de Barcelona, PASSPORTER APP, GREMKO, GREEN MANAGEMENT TECHNOLOGIES y HOSBEC fueron los ganadores de la cuarta edición de los AMT Smart Destination Awards

Entregó el premio Jaume Dulsat i Rodríguez, alcalde del ayuntamiento de Lloret de Mar y Maribel Tocón, teniente alcalde de Urbanismo, Hacienda y Comercio del ayuntamiento de Torremolinos.

El premio “Interacción turista y ciudadano” lo recibió Turisme de Barcelona. Presentaron Check-Barcelona, que es una PWA (Progressive Web App) compatible con cualquier plataforma tanto móvil como de escritorio que muestra al usuario la oferta lúdico/cultural disponible con información de afluencia de visitantes a los mismos.

Entregó el premio Antonio Pérez, alcalde del ayuntamiento de Benidorm y Pere Granados, alcalde del ayuntamiento de Salou.

Passporter App obtuvo el premio “Promoción y Marketing”. Passporter App ofrece una herramienta tecnológica para mejorar la experiencia del viajero al destino en cada una de las fases de su viaje.

El premio lo entregó Francisco Javier García Cuenca, presidente de ITH, y Carlos Romero, director de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística de Segittur.

Por otro lado, el galardón dedicado a “Sostenibilidad” lo consiguió Greemko, Green Management Technologies, quien ha llevado a cabo el desarrollo de la primera de base de datos de huella de carbono. Su objetivo es calcular de una forma precisa, automática y trazable la huella de carbono de infraestructuras, edificios, parque móvil y empresas públicas. Esta información servirá de base para elaborar planes estratégicos de reducción de emisiones.

El premio lo entregó Adolfo Alonso, concejal del Área de Turismo y Deportes del ayuntamiento de Adeje, y Alejandro Marichal, concejal de Turismo del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

Finalmente, Francesc Colomer, secretario autonómico de Turismo de la Comunitat Valenciana, y José Julián Mena, alcalde del ayuntamiento de



Arona entregaron el premio a HOSBEC, que fue galardonado con el premio “Gobernanza”. HOSBEC presentó la herramienta BIONTREND que nace para dar respuesta a la necesidad del sector hotelero de disponer de una herramienta específica e independiente que permita el análisis de datos reales tanto propios como del destino.

LOS FINALISTAS POR CATEGORÍA FUERON:

ACCESIBILIDAD:

ILUNION Hotels
GESTOOS
NEXPLAIN

GOBERNANZA:

HOSBEC
KIDO DINAMICS
PAYTHUNDER S.L

INTERACCIÓN CON TURISTA Y CIUDADANO:

AR VISION 2049 S.L.
MYSTREETBOOK
TURISME DE BARCELONA

PROMOCIÓN Y MARKETING:

PASSPORTER APP
XEERPA MARKETING Solutions
2iXR

SOSTENIBILIDAD:

GREEMKO, GREEN MANAGEMENT TECHNOLOGIES
ÁREA DE TURISMO.
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
ILUNION San Mamés



NTG ALLIANCE DEFINIRÁ LA BLUEPRINT STRATEGY EN MATERIA DE COMPETENCIAS PARA LOS PROFESIONALES DEL SECTOR

Durante el año 2021 el ITH ha seguido participando de forma activa en el consorcio creado para la elaboración de la Blueprint Strategy que se entregará a la Comisión Europea en junio de 2022. El proyecto tiene como objetivo definir la formación en habilidades de carácter social, medioambiental y digital que serán necesarias en cada uno de los puestos de trabajo del sector turístico. Para ello, se hizo una investigación sobre estas habilidades y el grado en el que serían requeridas en cada una de las posiciones del sector para, desde ahí, trabajar en el conjunto de medidas que las instituciones formativas tendrán que poner en marcha a todos los niveles, desde la formación profesional hasta la formación de postgrado universitario.

En este contexto, el ITH y CEHAT han estado liderando la investigación sobre las competencias necesarias para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo. Esta investigación servirá tanto a los estudiantes como a los profesionales del sector para definir su carrera profesional, como a los reclutadores cuando hagan sus procesos de selección. De la misma manera, las entidades de formación podrán adaptar de manera perfecta su oferta a la demanda del sector.

El 8 de junio de 2021 se celebró un webinar que fue moderado por Ana María Camps, directora de formación y estudios de CEHAT. En él participaron representantes de las tres entidades españolas que participan en el plan piloto para elaborar acciones formativas adecuadas al método NTG. Por SEGITTUR participó Calixto Mellén, por IMF Smart Education, Rafael Mesa y por Deusto, Asunción Fernández Villarán.

El debate giró en torno al cambio en las habilidades necesarias para trabajar en el sector turístico y sobre el mapa de competencias en contraposición a la formación en el puesto de trabajo. Los tres centros expusieron su experiencia en cuanto a la oferta formativa actual. También se debatió sobre el papel que deben jugar las instituciones públicas.

En todo este marco, la tecnología está jugando un papel fundamental: es una de esas herramientas que tenemos a nuestro alcance y que podemos utilizar en nuestro beneficio, que es aportar valor al cliente, generar nuevas experiencias, y transmitir servicio personalizado.



NTG webinar - La nueva formación en habilidades para profesionales del sector turístico: experiencia

La pandemia nos ha hecho fijarnos más en nosotros mismos y en lo que tenemos alrededor. El cuidado del medio ambiente es un valor que ninguna empresa puede obviar si no quiere que su imagen de marca se vea perjudicada. Las personas están en el centro. La empatía es el medio

que tenemos para conocer sus preocupaciones y poder actuar en consecuencia. No hay mejor política de fidelización que mostrar interés por personalizar el servicio. Sin estas herramientas, que nos llevan a entender al cliente, no habrá un servicio bien ofrecido. Y las empresas tienen también que preocuparse por adaptarse para mejorar la situación de sus empleados. La tecnología puede ser el medio para facilitar el trabajo de los profesionales, pero la adaptación debe ir más allá, debemos lograr ofrecer también a los empleados la ayuda que necesitan para que puedan desarrollarse.

En medio de esta situación, por tanto, hablamos de motivación, de competencias y de formación.

El 9 de diciembre tuvo lugar un webinar de NTG, en el que expertos del consorcio debatieron sobre las competencias necesarias derivadas de la pandemia.

En septiembre de 2021, ITH y CEHAT fueron invitados a coordinar la extensión del proyecto ante una nueva solicitud de financiación a la comisión Europea. Este nuevo proyecto, PANTOUR, tendrá como objetivo la revisión de las ocupaciones profesionales y el desarrollo de todas las acciones formativas definidas.

INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD EN PISCINA & WELLNESS

El Comité Organizador del Salón Piscina & Wellness Barcelona, al que pertenece ITH, volvió a reunir al sector en torno a la innovación, constatando el auge del mercado

El sector de la piscina vivió uno de sus mejores momentos con un mercado en crecimiento que demanda innovaciones y equipamientos para conseguir instalaciones acuáticas más sostenibles, experienciales y fáciles de mantener. Así quedó de manifiesto en Piscina & Wellness Barcelona que, después de cuatro días de intensa actividad comercial en los stands, el 2 de diciembre de 2021 cerró sus puertas en el recinto de Gran Via de Fira de Barcelona.

El salón registró más de 10.000 visitantes tras cuatro días de intensa actividad comercial.

Esta edición de Piscina & Wellness Barcelona supuso el reencuentro presencial del sector español a pesar de la pandemia y contribuyó a generar pedidos de compra y dar a conocer los últimos desarrollos en



toda la cadena de valor del producto piscina y spa con la participación de 208 expositores de 23 países y más de 350 marcas representadas. Nuevamente, el salón que organiza Fira de Barcelona en colaboración con la patronal ASOFAP, confirmó su liderazgo como referente ferial en España, revalidando el título de ser la cita europea con mayor internacionalidad del sector.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: **¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES RETOS PARA EL SECTOR HOTELERO?**

¿Nos espera un futuro mejor gracias a la IA? Para dar respuesta a ello Invattur realizó una jornada el 11 de junio al cual se pudo asistir de forma presencial y online.

Durante el evento de Invattur, Javier García Cuenca y Lasse Rouhianien, experto en Inteligencia Artificial, dialogaron, entre otros temas, sobre los datos y su análisis como vehículo para la digitalización o la automatización de procesos para ser más eficientes.

También debatieron sobre Inteligencia Artificial y cómo revolucionará la gestión hotelera cuestionándose, entre otros asuntos ¿cómo afectará a la comercialización? ¿cambiará la forma de trabajar en el departamento de recepción? ¿y en el área de housekeeping?

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS Y HOTELES INTELIGENTES

En la última videoconferencia organizada el 22 de junio de 2021 por el Skal de Madrid, acudieron profesionales toda España, México y Argentina, y en ella el director general de ITH expuso cómo ha ido cambiando la tecnología hotelera a lo largo de los tiempos.

Carrillo de Albornoz comenzaba curiosamente la conferencia con la implantación del baño privado en la habitación, que se comenzó a ubicar en el Hotel Ritz de París en el año 1898, o el desayuno buffet, que se hizo en 1946 en el hotel Las Vegas de los Estados Unidos, o el primer hotel “low cost”, que también fue estadounidense, concretamente el Pacific Sourh West, en 1949. El primer hotel que tuvo el “todo incluido” fue en 1950 el Club Medite-rrané de Palma de Mallorca.



De ahí pasó a cómo se han ido modernizando los hoteles usando la tecnología, hasta llegar a los hoteles temáticos, ofreciéndose hoy robots para realizar actuaciones repetitivas,

como dar los buenos días y preguntar el número de habitación a la llegada de los clientes a los desayunos y que esas personas puedan dedicarse a otras actividades profesionales más productivas y adecuadas. Se espera que con la generalización de la nueva tecnología 5G, la robotización de determinadas actividades hoteleras la lleven los robots y no personas, aunque hay que dejar bien entendido que a los clientes les gusta siempre ser atendidos por personas y no por máquinas.

Concluyó diciendo que con los fondos europeos “Next Generation” se pretende mantener el liderazgo de España en competitividad turística aprovechando las necesarias transformaciones del modelo, especialmente incidiendo en la sostenibilidad y en la digitalización del sector turístico español.



EL HOTEL DE 2030: MÁS HUMANO, DIFERENCIADO, PERSONALIZADO Y EXPERIENCIAL

García Cuenca recomienda pasar del Internet de las Cosas al Internet de las Personas, siendo cada uno un sensor de lo que pasa fuera.

A principios de julio, Javier García Cuenca, vicepresidente ejecutivo de Magic Costa Blanca y presidente del ITH, Pablo Gago, director de Estrategia e Innovación de Room Mate Group, y Jorge Álvarez, director del Hotel Gran Bilbao, participaron en la Masterclass antesala del Campus Hotelero 2021 de FORST en la que revelaron cómo será el hotel



en 2030. Todos coinciden: será más humano, diferenciado, personalizado y experiencial; mientras que la sostenibilidad, en palabras de García Cuenca, “será uno de los elementos más disruptores de la próxima década”.

Los hoteles en el futuro más próximo, como subrayó Pablo Gago, director de Estrategia e Innovación de Room Mate Group, “serán infinitamente más tecnológicos de lo que ya son, siguiendo un proceso que se ha convertido en imparable tras la pandemia. Pero la tecnología servirá para humanizar el trabajo. Los hoteles pasarán así de un modelo de digitalización a otro más humano gracias a la tecnología”.

MODERNIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

El Fondo de Recuperación Europeo promete impulsar la transformación del sector turístico, el motor de la economía española, para hacerlo más competitivo, pero su impacto no será palpable de forma inmediata.

El 14 de julio tuvo lugar el webinar “Fondos Next Generation EU: la modernización y la competitividad del sector turístico” a cargo de nuestro director general, Álvaro Carrillo de Albornoz; Carmen Urraca, directora de Fondos Europeos de Banco Sabadell; José María Martín, director de Sector Turístico en Banco Sabadell; y Juan Carlos de León, director de operaciones de GF Hoteles.

Durante la sesión se abordaron las claves de los fondos Next Generation EU en el sector turístico a través de algunos de los tipos de proyectos que las empresas hoteleras, incluidos también los campings y balnearios, pueden llevar a cabo para optar a las ayudas de los Fondos de Recuperación Europeos, como son los proyectos de eficiencia energética, la digitalización o el reposicionamiento de sus negocios.

En la sesión se ofreció una visión sobre los retos del sector y las principales claves por las que invertir en proyectos de eficiencia energética, y el representante de una empresa hotelera que ha llevado a cabo proyectos de este tipo nos expuso su experiencia y las ventajas que ha supuesto para el negocio.



PASO FIRME EN LA REACTIVACIÓN HOTELERA EN COLOMBIA

Estrategias de reactivación, exención a la sobrecarga de la energía, alivios tributarios, generación de empleos, entendimiento de la nueva realidad empresarial y lucha contra la informalidad fueron algunos de los temas sobre los que se trató en la edición 27 del Congreso Nacional de la Hotelería, la cual se celebró en Cartagena (Colombia).

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), realizó la edición 27 del Congreso Nacional de la Hotelería y ExpoCotelco 2021, el 7 y 8 de octubre, en el Hotel Las Américas, en Cartagena.

El encuentro, denominado ‘El Reencuentro, una oportunidad única para el turismo colombiano’, estuvo liderado por el recién nombrado presidente ejecutivo nacional de Cotelco, José Andrés Duarte, y contó con la presencia del presidente de la República, Iván Duque.

Durante el encuentro, se desarrolló el panel “El servicio hotelero al nuevo cliente, claves y factores de conquista”, en el que participó Javier García Cuenca, presidente de ITH, quien destacó que “Nuestro ecosistema turístico debe contar no solo con elementos como la inteligencia competitiva sino especialmente con un excelente trato humano ante una demanda altamente sensible e inestable en cuanto a su fidelización”.



En su discurso de clausura, Duarte valoró positivamente la realización de este encuentro de manera presencial.

De forma simultánea, se realizó la muestra comercial ExpoCotelco 2021 que, como es costumbre, reunió a los proveedores de la industria, quienes mostraron las más recientes innovaciones y la más variada oferta de productos y servicios para los establecimientos de hospedaje, en 82 stands.

TECNOHOTEL FORUM

CELEBRA SU TERCERA EDICIÓN

La tercera edición de TecnoHotel Forum se celebró los días 20 y 21 de octubre en el CCIB de Barcelona y lo hizo, una vez más, dentro de Plataforma de Negocio, el evento multisectorial que organiza el grupo de comunicación Peldaño.

TecnoHotel Forum 2021 contó con ponentes de primer nivel para analizar el devenir de un sector que se ha visto gravemente afectado por la crisis sanitaria que azota a todo el mundo desde hace más de año y medio.



Jorge Álvarez, director del Hotel Gran Bilbao; Tomeu Fiol, Global Hotel Technologies Director en Meliá Hotels International y Echeide Medina, director comercial y socio de Noray.

En la tarde del miércoles, 20 de octubre, se celebró una mesa redonda que despertó el interés de muchos hoteleros: ¿Qué estrategia de comunicación debe llevar mi hotel para llegar a los medios

La apertura de esta edición, el miércoles, 20 de octubre, a las 10:30 horas, corrió a cargo del profesional, Javier Delgado Muerza, Managing partner & CEO EMEA de Mirai que impartió la ponencia «Distribución pospandemia: Claves para optimizar tu channel mix y tu venta directa».

Tras esta ponencia de apertura, debatimos sobre hiperpersonalización y guest experience. En primer lugar, nos preguntamos qué riesgos corren los hoteles a la hora de diseñar experiencias a medida y cómo debemos acercarnos a ellos para completar una experiencia satisfactoria.

Para ello, contaron con una mesa donde participaron ponentes como Yeyo Ballesteros, director de Comunicación de Room Mate Group; Albert Tomás, Front Desk del Hotel Miramar Barcelona 5* GL; Cinta Massó, Market Director Spain & LATAM en The Hotels Network; y Bárbara Carazo, Guest Experience Manager en Novotel Barcelona City.

Tras este debate, Diego Calvo, CEO de Concept Hotel Group impartió una ponencia sobre hoteles conceptuales.

Por otro lado, asumimos que la tecnología es importante, ¿pero a qué precio? Es decir, ¿por dónde empezamos y qué gastos tenemos que priorizar? Proveedores y hoteleros debatieron sobre este tema en la última mesa de la mañana. Moderó el debate Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH y junto a él estuvieron

de comunicación?

Moderada por Rafael de Jorge, experto en transformación digital, contó con la participación de los periodistas Vivi Hinojosa (Hosteltur), Juan Daniel Núñez (Smart-Travel News) y David Val (TecnoHotel). Además, estuvo presente en este debate Laura Malone, Senior Communications Manager RIU Hotels & Resorts.

Rodrigo Martínez, Chief Executive Director en theboinguest, que también fue el presentador del congreso, habló sobre la innovación como palanca de cambio.

En cuanto al jueves, 21 de octubre, la mañana contó con dos mesas destacadas: “Venta directa – OTAs: ¿existe realmente un cambio de tendencia?» y, cómo no, otra sobre cómo debemos afrontar el Revenue Management en 2022.

Tras ellas, comenzó el debate de intermediación con la moderación del Gremi d’Hotels de Barcelona.

Para cerrar la mañana, tuvo lugar la mesa sobre cómo afrontar el Revenue en 2022.

Más allá de la programación del congreso, en la zona de exposición de TecnoHotel Forum se desarrolló el Expert Panel donde las empresas participantes presentaron sus tecnologías y herramientas.

NUEVO TURISMO Y NUEVAS NECESIDADES

La Asociación Española de Directores de Hotel organizó la séptima edición del Foro nacional para los directivos de Hostelería y Turismo. En esta ocasión, los temas centrales fueron: destinos inteligentes, revenue marketing, nuevas tendencias y nuevas herramientas a disposición de los hoteleros. El evento se celebró el 22 de octubre en Novotel Madrid Center a lo largo de toda la jornada.



Carlos Domínguez, responsable de proyectos y NTIC de ITH fue el moderador de la mesa dedicada a la innovación y a las nuevas tendencias para la recuperación del sector. Junto a él, participaron Carolina Bobes Llamas, de Grupo Class One; Sonia López Esquilas, de Sinch; David Esteban Servus, de Hotel Attica 21 Las Rozas; y Xavier López de Eisisoft.



La pandemia nos ha obligado a alejarnos, a asegurar la “distancia de seguridad” entre personas: esto va contra el ADN del hotelero, contra la filosofía de cualquier empresa de hospitalidad. Domínguez, a lo largo del debate, llevó a la audiencia a entender que la tecnología, lejos de ser una barrera entre las personas, nos llevará a suplir esa distancia. La tecnología será el medio que utilicen los hoteleros para comunicarse con los clientes, para conocer sus gustos, anticiparse a sus necesidades y ofrecerles todo tipo de servicios personificados.

Asimismo, durante el día se pudo disfrutar de debates como la mesa sobre nuevas tendencias en gastronomía, la mesa sobre nueva economía del turismo, o la mesa sobre comunicación y social media turística.



JORNADAS DE TURISMO POR Y PARA **ESTUDIANTES**

El campus de Madrid-Vicálvaro de la URJC acogió los días 27 y 28 de octubre una serie de ponencias y mesas redondas para acercar el conocimiento práctico del sector a los alumnos de esta titulación.



La delegación de alumnos del Grado en Turismo de la Universidad Rey Juan Carlos organizó los días 27 y 28 de octubre la I Semana del Turismo. El salón de grados y el salón de actos del campus de Madrid-Vicálvaro acogieron diferentes mesas redondas y ponencias que buscaban acercar el conocimiento práctico del sector a los estudiantes de esta titulación.

Los asistentes pudieron conocer de cerca cuáles son las nuevas tendencias y en qué se está trabajando en la actualidad desde este ámbito gracias a la presencia de diferentes profesionales y empresas como ITH, AC Hoteles,

Civitatis o Paradores; e instituciones como el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad Valenciana.

La I Semana del Turismo pretende ser una actividad interactiva en la que se dé la mayor participación por parte del alumnado.

Las jornadas fueron divididas en cinco mesas temáticas para abordar los ámbitos de la comunicación turística, los turoperadores, alojamientos, guías turísticos e instituciones públicas.

CLAVES PARA IMPULSAR LA DIGITALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS Y MEJORA DE LA **GESTIÓN** **INTERNACIONAL** DEL NEGOCIO



El martes 21 de diciembre tuvo lugar el Webinar gratuito organizado por la Cámara de Comercio de Málaga.

ITH participó en el interesante Webinar gratuito, organizado por la Cámara de Comercio de Málaga, sobre las claves para la digitalización de su negocio e internacionalización de la empresa turística. El Webinar se celebró en formato online.

cio de Málaga; José Luis Córdoba Leiva, director de Andalucía Lab; y Rafael Fuentes García, jefe de Área Análisis e Inteligencia de Turismo y Planificación Costa del Sol.

En el webinar participó Álvaro Carrillo de Albornoz, que impartió una charla sobre innovación, diferenciación, tecnología inmersiva, tendencias tecnológicas...

Además, también participó Esther Martínez Reyes, responsable del departamento de Comercio Exterior y Turismo de la Cámara de Comer-

UNIÓN EUROPEA

Cámara de Comercio de España

Cámara de Comercio de Málaga

ITH INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

CLAVES PARA IMPULSAR LA DIGITALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS Y LA INTERNACIONALIZACIÓN DEL NEGOCIO

Alvaro Carrillo de Albornoz
Director General
Instituto Tecnológico Hotelero – ITH
21 diciembre 2021

Plan Internacional de Promoción (PIP 2021)
Fondo Europeo de Desarrollo Regional – Una manera de hacer Europa

Plan Internacional de Promoción
EDUCACIÓN marzo 2021

SOSTENIBILIDAD



EL ADN DEL TURISMO ESPAÑOL SE LLAMA **SOSTENIBILIDAD**

No conozco actividad más sostenible que el Turismo en una concepción y mirada de 360 grados. Esa palabra que se ha puesto tan de moda en la pandemia y sobre la que está pivotando la mayor parte de las ayudas para la salida de la crisis, es el código del ADN del turismo y de los empresarios hoteleros y de alojamiento en particular.

El turismo español se ha construido sobre un marco natural incomparable. Nuestras playas, ciudades y entornos son la referencia sobre la que hemos construido una industria hotelera que nos lleva a ser potencia mundial. Nadie más interesado que nosotros en garantizar su futuro infinito, porque nos va la vida en ello.

Pero no hay que olvidar que la sostenibilidad también tiene una importante columna económica y social que se ha puesto de manifiesto en esta pandemia. El turismo ha sido la actividad económica más dañada y la que mejor ha aguantado los envites de dos años continuados de casi inactividad. Ningún otro sector productivo hubiera soportado una crisis de este calibre si no es porque el turismo es un sector sólido y robusto, con empresarios muy bien preparados para situaciones adversas que ni siquiera podían imaginar.

Que somos una industria que se ha sostenido es algo que hemos demostrado. Ahora nos toca mejorar todavía más y que la sociedad perciba la sostenibilidad intrínseca del turismo. Nos toca implicarnos en la innovación para mejorar los procesos productivos destinados a esa sostenibilidad. Porque el turismo es empleo, son recursos, es libertad y es futuro.

Nuria Montes
Secretaria General HOSBEC



EL SECTOR HOTELERO DEBE BUSCAR LA MAYOR **EFICIENCIA Y** **SOSTENIBILIDAD**

Con la situación derivada de la crisis de la Covid-19, el sector turístico-hotelerero debe recuperar el gran peso que tiene y que se vio tan afectado. La climatización de los espacios es de gran relevancia dentro de dicho sector, a lo que se le suma la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad. La tendencia para los próximos años va a ser la conciencia por la “descarbonización” en las reformas de hoteles y la reducción del impacto medioambiental desde el inicio de los nuevos proyectos. El usuario de hotel, creemos que cada vez busca más la sostenibilidad y por tanto será obligación de todos que en los hoteles se busque mejorar la eficiencia y el control de los sistemas de climatización. En esta línea, las innovaciones de mayor relevancia son aquellas que fomentan el uso inteligente de los equipos, así como la sostenibilidad.

Y en lo que respecta a sostenibilidad, es donde entra en juego la Bomba de Calor, y su principio, la Aerotermia (obtención de energía gratuita del aire para calentar/enfriar agua y utilizarla en climatización y para la producción de agua caliente sanitaria). La aerotermia integral se ha convertido en la solución más elegida en muchos hoteles pequeños tipo boutique y también en establecimientos con muchas habitaciones, a causa de diversos factores. El primero es que es mucho más sostenible que los sistemas de calderas convencionales, ya que es una energía renovable, con bajísimas emisiones de CO₂, si lo comparamos con éstas. También es mucho más cómodo, ya que permite obtener aire acondicionado, calefacción y agua caliente sanitaria con un solo sistema. Su facilidad para instalarse en obra nueva y proyectos de reforma siendo la alternativa más eficiente a las calderas tradicionales es otro de sus puntos fuertes. Por último, tanto las nuevas normativas como los programas de ayudas están haciendo crecer esta tecnología hasta considerarla el futuro de la calefacción.

En definitiva, la climatización de un hotel va a tender a sistemas sostenibles y con un control mucho más accesible, tanto para el usuario final como para el hotelero, mediante aplicaciones que les van a permitir gestionar la climatización con una tecnología de última generación que, a su vez, ofrezca eficiencia y confort para el usuario.

Jesús Martínez
Manager Key Accounts & Consulting Sales en Daikin AC Spain

EL TURISMO REGENERATIVO FOMENTA EL AUMENTO DEL VALOR DEL DESTINO

Dentro de este foro, el Instituto Tecnológico Hotelero apuntó que el turismo regenerativo es un movimiento que va mucho más allá del turismo sostenible. Esta propuesta de desarrollo turístico se enfoca, en la relación de las personas -principalmente comunidades de acogida y visitantes- con el ecosistema que los rodea y las experiencias que se producen en torno a esta visión.

Este foro, patrocinado por la Grupo Cooperativo Cajamar, en este año tan singular, el planteamiento gira en torno a como los distintos integrantes del sector turístico, alojamientos, destinos, transportes, etc, lideran el proceso de adaptación a las nuevas pautas de actuación en un mundo transformado por la crisis sanitaria de la Covid-19, que ha aumentado, si cabe, la importancia de integrar estrategias encaminadas a la sostenibilidad y la aplicación de criterios de Economía Circular en el desarrollo de su actividad.

Cobra mayor relevancia un movimiento denominado Turismo Regenerativo en el que el objetivo no es dejar un mundo igual a las generaciones futuras, sino que éste sea mejor a través de nuevas relaciones entre las personas consigo mismas, entre ellas, y de éstas con su entorno.

La inauguración oficial y apertura del foro corrió a cargo de Fernando Valdés, secretario de Estado de Turismo, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y de Javier García Cuenca, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Valdés puso mucho énfasis en la importancia de la sostenibilidad para las nuevas generaciones, señalando que “4 de cada 10 jóvenes cancelarían su viaje si supieran que tiene impacto negativo sobre el medioambiente”.

La situación actual también propone algunas luces, sugerentes y esperanzadoras, al plantear un nuevo escenario para crear nuevos sistemas críticos que permitan el desarrollo económico y social y la preservación del medio ambiente.

Para el Instituto esto implica la participación de la comunidad de acogida en la actividad turística y el fomento de las interacciones con los visitantes para ofrecer una experiencia más humana. Por tanto, cabe subrayar la puesta en valor de recursos naturales que permitan experiencias únicas y el cuidado y la búsqueda de la sostenibilidad de los recursos naturales y patrimoniales,

así como la recuperación del entorno para su puesta en valor como atractivo turístico. También, el fin social de proyectos y la involucración conjunta tanto de locales como de visitantes.

El foro #techYsostenibilidad, patrocinado por el Grupo Cooperativo Cajamar, puso de manifiesto que el turismo regenerativo fomenta el aumento del valor del destino con un cambio que empieza por el propósito de éste, desarrollado por la propia comunidad, y una oferta de experiencia a los visitantes auténtica basada en ese propósito.

Entre las ponencias ofrecidas durante el foro #techYsostenibilidad, tuvo lugar la charla “Nuevos modelos de viaje: Turismo regenerativo”, ofrecida por Javier Creus, fundador & director de estrategia de Ideas for Change.

La primera mesa debate de la mañana: “Desarrollo del modelo regenerativo en los destinos. ODS” estuvo moderada por Pili Malagarriga, cofundadora y directora en Segundo Mundo RSCC; Ana Muñoz, subdirectora general de Desarrollo y Soste-



nibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo; Antonio Pérez, alcalde del Ayuntamiento de Benidorm; Soraya Romero, directora de Sostenibilidad EMEA en Iberostar® Hoteles & Resorts; y, Helena Guitart, directora de Marketing, de Garden Hotels.

Para finalizar la mañana disfrutamos del encuentro de Innovación: “La innovación disruptiva, clave para un Turismo Regenerativo”, moderado por Javier García Cuenca, y en el que participó Luis Buzzi, socio responsable del sector Turismo y Ocio de KPMG Innovate y Willy Díaz, CEO 2028 en Artiem.

A las cuatro de la tarde dio comienzo la IV Edición del Premio de Turismo Responsable Fitur-Fundación Intermundial Seguros, presentado por Manuel López, del Grupo Intermundial, Patrono de Fundación Intermundial, y el Speed Networking con travel influencers de Fitur.

LA SITUACIÓN ACTUAL PLANTEA UN NUEVO ESCENARIO PARA CREAR NUEVOS SISTEMAS CRÍTICOS QUE PERMITAN EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

La disrupción provocada por la Covid-19 ha transformado innumerables aspectos de nuestra vida cotidiana y ha puesto en entredicho el

desarrollo turístico a nivel global. No obstante, no todo son sombras a nuestro alrededor. La situación actual también propone algunas luces, sugerentes y esperanzadoras, al plantear un nuevo escenario en el que tendremos al alcance de nuestra mano recombinar la garantía institucional, la iniciativa empresarial y las capacidades ciudadanas para crear nuevos sistemas críticos que permitan el desarrollo económico y social y la preservación del medio ambiente.

Ahora más que nunca, es el momento de planificar los destinos que ofreceremos poniendo el foco en la participación de todos los grupos de interés, la seguridad sanitaria, la sostenibilidad, el conocimiento profundo del turista y la tecnología como articulador de todo lo anterior. Para conseguirlo, deberemos ser capaces de provocar una conversación productiva entre los responsables y públicos del sector para explorar las diferentes oportunidades. Las instituciones, expertos y empre-

sarios parecen coincidir: el turismo post-Covid-19 será un turismo de mayor proximidad y, por encima de todo, la seguridad sanitaria será un factor esencial.

Se analizó en este foro cómo la pandemia, que ha colapsado el sistema de vida en todo el mundo, está obligando a la transformación digital del sector turístico y como esta transformación será compatible y estará alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La aplicación de las TIC, Big data y analítica, inteligencia artificial, marketing digital, IoT, wearables, cloud computing e ITaaS... son tecnologías que las empresas del sector de los viajes están aplicando de forma innovadora para





conseguir viajeros más satisfechos y mejores rendimientos. Entramos en una fase de intensa transformación digital del sector que está evolucionando la naturaleza de sus servicios y que está permitiendo ofrecer a los viajeros experiencias personalizadas e interacciones cada vez más satisfactorias.

Jorge Marichal, presidente de CEHAT, dio la bienvenida al foro #techYsostenibilidad en su segunda jornada. María Frontera, presidenta de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) realizó la primera ponencia inspiracional: “Abrir las ventanas al futuro: un nuevo turismo nos espera”.

Tras esta dosis de inspiración, Manuel Butler, director ejecutivo de la Organización Mundial del turismo (OMT), moderó la mesa debate “Aprendiendo del pasado para construir el futuro: Pisando el acelerador de la sostenibilidad” que estuvo compuesta por el presidente de CEHAT, Jorge Marichal; el presidente de la Confederación Empresarial de Hostelería de España, José Luis Yzuel; el presidente de Paradores de Turismo de España, Óscar López; y, José Rodríguez, CEO de Sercotel Hotel Group.

El director comercial de Cajamar, Sergio Pérez, presentó el In-

forme Hotel Monitor Cajamar-CEHAT y charló sobre la innovación sostenible como vector de crecimiento. Tras la presentación, José Ángel Preciados, consejero delegado de Ilunion Hotels, junto a Alejandro Vesga, CEO de la Revista Emprendedores dieron su visión sobre el futuro del turismo.

Luis Gutiérrez Ochoa, jefe de producto Smart Solar de Iberdrola mostró casos de éxito en la transformación sostenible del sector hotelero. Finalizó el día, Fran Estevan, CEO de Insomnia, explicando cómo aprovechar los Fondos Europeos para asentar la transformación del sector turístico.

DESTINOS PARA UN TURISMO SEGURO

Durante una sesión de tres horas a lo largo de la tercera y última jornada, un grupo seleccionado de Miembros Afiliados presentó su trabajo e iniciativas sobre el tema prioritario “Recuperación del turismo”. El objetivo de este espacio fue el de compartir ideas, conocimientos y experiencia; ofrecer una mayor visibilidad a las actividades e iniciativas de los Miembros Afiliados en esta importante Feria Internacional; y, proporcionar oportunidades de trabajo en red para cualquier asociación y colaboración potencial para los proyectos presentados.

La sesión estuvo abierta a los Miembros Afiliados de la OMT y a todos los participantes y visitantes de FITUR (con aforo limitado).

La apertura y presentación del foro patrocinado por el Grupo Cooperativo Cajamar, corrió a cargo de Ion Vilcu, director del departamento de Miembros Afiliados de la OMT. En primer lugar, disfrutamos del panel: “Adopción digital e innovación en turismo” donde Anastasia Popova, directora del departamento MICE del Comité de Turismo de la Ciudad de Moscú (Rusia) explicó la comunidad de viajeros “Moscow Travel Hub”. Tras Popova, la ponencia “El papel transformador de las DMO para la recuperación, regeneración y resiliencia del turismo” realizada por Patrick Torrent, presidente NECStour (Bélgica); “Un ecosistema diseñado por y para los viajeros” fue la ponencia de Fer-



nando Barcenilla, responsable de B2C y Digital en Allianz Partners (España); y, por último, la ponencia de Alicia Orellana, del Observatorio de Turismo EURECAT, “Sistema de datos turísticos 2+”.

El segundo panel de la mañana sobre las estrategias de marketing para la recuperación del turismo, que estuvo compuesta por las ponencias de Dario Flota Campos, director general del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ) (México) con su ponencia “Caribe Mexicano, una recuperación exitosa. Lecciones Aprendidas”; Alexandra Marcó, directora de Marketing de Turismo de Barcelona, “Nuevas iniciativas para la recuperación del turismo en Barcelona”. Myriam Younes, directora de desarrollo de negocio de Expedia Group (EEUU) nos compartió la ponencia “Reavivando la demanda de destinos: Un estudio de caso con Turismo de Menorca”. Conocimos el plan de recuperación del turismo en la ciudad Patrimonio de la Humanidad, Santiago de Compostela, de la mano de Flavia Ramil, gerente de Turismo de Santiago de Compostela. “Día Mundial del Ocio es el título de la ponencia que realizó Cristina Ortega Nuere, directora académica y de operaciones del World Leisure Organization (EEUU). Finalizaba el panel Juan José Álvarez Brunel, presidente del Observatorio de Turismo de Guanajuato y secretario de turismo de Guanajuato (México), con su ponencia “Estrategia de viaje al centro de México”.

La mañana finalizó con un panel sobre las estrategias de reactivación “Hacia un turismo más inclusivo, seguro y sostenible”.

Jaime Alberto Cabal Sanclemente, presidente de FENALCO (Colombia) llevó a cabo la primera ponencia “La apuesta del turismo colombiano a partir de la nueva ley de turismo y la reactivación de Colombia en la postpandemia”. Le siguió An-

La crisis sanitaria de la Covid-19, ha aumentado, si cabe, la importancia de integrar estrategias encaminadas a la sostenibilidad.

dreu Serra Martínez, presidente de la Fundación MallorcaTurismo (España) explicándonos porqué Mallorca era un destino para un turismo seguro.

Por su parte, el programa de Turismo Seguro de Turquía, nos lo contó Elif Balci Fisunoğlu, directora general adjunta – Eventos Corporativos y Desarrollo de Productos Turísticos de la Agencia de Promoción

Desde el Grupo Cooperativo Cajamar, patrocinador del foro #techYsostenibilidad, explican que “por nuestra experiencia en otros sectores esenciales, sabemos que podemos impulsar la evolución del sector turístico de la mano de la sostenibilidad y del “impacto cero” en el entorno. Y queremos compartirlo. Partiendo de una visión 20-21 del sector turístico español proponemos la innovación sostenible como vector de crecimiento de nuestro sector a través de un modelo de turismo orientado al impacto 0.

Queremos compartir los beneficios de la transformación eléctrica y del autoconsumo fotovoltaico que ya hemos implementado. Como colofón, planteamos compartir los cinco años de experiencia con nuestra platafor-



y Desarrollo del Turismo de Turquía (TGA). Le seguía Fernando Lecuona, Business Development Director de hi+Card de Tourism Data Driven Solutions (España) con una charla sobre la tarjeta de identificación sanitaria. Dio fin a la jornada la “I Conferencia Internacional de Astro-turismo” realizada por Antonia M. Varela, directora de Starlight Foundation (España).

ma de ayudas públicas, para ayudar a los agentes del sector a aprovechar una oportunidad histórica para el cambio sostenible del sector turístico español, los fondos europeos Next Generation de la Unión Europea. Una oportunidad para todos, que no queremos dejar pasar”.

GESTIÓN ENERGÉTICA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

¿Cómo abordar la rehabilitación energética de mi establecimiento?; ¿Qué tecnologías y energías son más apropiadas para optimizar el consumo?; ¿Cómo se plantea un modelo de servicios energéticos?; ¿De qué medidas de financiación dispone el sector?

El Ciclo ITH Hotel Energy Meetings pasó por Mallorca (23 de septiembre), Marbella (26 de octubre), Benidorm (4 de noviembre), y finalizó en Tenerife (23 de noviembre).

Todas estas preguntas y más son respondidas en estas jornadas diseñadas para ayudar a los establecimientos hoteleros (hoteles urbanos, de costa y de montaña, apartamentos, casas rurales, balnearios, campings, restaurantes, etc.) a buscar las soluciones más adecuadas para maxi-

ción Energética en Establecimientos Turísticos ITHSaveHotel, liderado por el ITH. El Programa ITHSaveHotel es una iniciativa que se desprende del proyecto subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo, «Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora».

La crisis sanitaria de la Covid-19, ha aumentado, si cabe, la importancia de facilitar herramientas que contribuyan al ahorro energético” destacaba Nuria Rodríguez.



mizar el ahorro energético en sus instalaciones. Se proponen distintas tecnologías y las claves para adaptarlas a las necesidades concretas de cada perfil de establecimiento con garantía de resultados y reducción de los costes de operación y mantenimiento y su aplicación en el sector a través del programa de Rehabilita-

A través de estas jornadas con espíritu participativo, los principales agentes implicados en el proceso aportan su visión y su experiencia, y los asistentes pueden adentrarse en el concepto de gestión energética integral y los distintos modelos de servicios energéticos que pueden aplicarse para minimizar la inver-

sión, así como otras opciones financieras apropiadas para abordar la rehabilitación energética de sus establecimientos.

ITH REFUERZA LA TRANSFORMACIÓN INICIADA POR EL SECTOR HOTELERO DE MALLORCA EN SU BÚSQUEDA DE SOLUCIONES ADECUADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

La primera jornada se celebró en Mallorca el 23 de septiembre. Esta jornada tuvo como objetivo reforzar la transformación iniciada con la renovación de la planta hotelera

acometida en los últimos años en Mallorca a través de la inversión de más de 2.000 M€ que han permitido que el 69% de las plazas hoteleras adscritas a la FEHM sean de 4 y 5 estrellas y, a su vez, equipar a los servicios técnicos de los establecimientos de tecnología más innovadora y sofisticada para hacer un uso más eficaz de los recursos naturales, frenar el impacto ambiental y maximizar el ahorro energético.

En colaboración con la Federación de Empresarios Hoteleros de Mallorca (FEHM) se llevó a cabo la primera de las jornadas que inauguraron el ciclo ITH Hotel Energy Meetings 2021 con un centenar de asistentes que quisieron atender el evento.

La alcaldesa de Marbella, María Ángeles Muñoz ha señalado que “el elevadísimo coste energético hace que se tengan que tomar medidas urgentes”.

En un escenario protagonizado por la escalada en el precio de la energía, la jornada que tuvo lugar en el Hipotels Convention Center de Playa de Palma fue diseñada para dar respuesta en clave hotelera, a las inquietudes empresariales en relación con la reducción del consumo energético a través de la presentación de



las soluciones más adecuadas y casos prácticos de la mano de expertos especialistas.

La apertura de la jornada estuvo a cargo de María José Aguiló, vicepresidenta ejecutiva de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca y de Coralía Pino, responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH.

En la inauguración de la sesión, la vicepresidenta ejecutiva de los hoteleros de Mallorca destacaba que “como empresarios debemos seguir reforzando la contribución y compromiso del sector con la sostenibilidad” y continuaba afirmando “la importancia de poner en práctica las diversas soluciones presentadas durante estas Jornadas que redundan en una transformación que apunta en múltiples direcciones y abarca a la totalidad del organigrama de las empresas implicadas con sus decisiones, en elevar el nivel de trabajo para garantizar la rentabilidad ambiental, social y económica de la actividad turística. Desde el corporativo, hasta los departamentos de operaciones, compras, calidad, sostenibilidad, RR HH, comunicación, marketing y resto de equipo humano y, por supuesto los clientes, que cada vez valoran más que les hagamos partícipes de esta trans-



formación y valoran que sus estancias sean cada vez más responsables. Cerraba su bienvenida agradeciendo “que los hoteles tengan oportunidad de seguir conociendo las últimas tecnologías para seguir reduciendo el consumo energético y contribuir a la eficiencia en pro de la competitividad”.

El presidente de Aehcos, José Luque, ha afirmado que el colectivo que representa “quiere mejorar la competitividad, la rentabilidad y la sostenibilidad económica de nuestras empresas”.

Marbella se ha convertido en uno de los destinos principales de la Costa del Sol. Su clima, su entorno natural y sus importantes complejos deportivos son sólo algunos de los innumerables atractivos que ofrece este municipio del litoral malagueño, convirtiéndola en uno de los lugares más turísticos de España. Por esta razón, ITH y la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos) celebramos la segunda jornada del ciclo el 26 de octubre.

Núria Rodríguez Cubero, delegada Territorial Turismo, Justicia, Regeneración y Administración Local de la Junta de Andalucía en Málaga; María Ángeles Muñoz, alcaldesa de Marbella; José Luque, presidente de la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol; y Coralía Pino, responsable de la Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH; inauguraron esta jornada en el Hotel Fuerte Marbella.

RETOS POR ASUMIR

Núria Rodríguez señalaba que “hablar ahora de ahorro es más importante que nunca. Hay que facilitar herramientas como el nuevo decreto hotelero que hace que tengamos récord de proyectos del sector”.

La acción de cada hotel en sostenibilidad influye directamente en el futuro y la sostenibilidad de los destinos.

Por su parte, Luque, destacaba la importancia del encuentro “para alcanzar la sostenibilidad económica de las empresas. Necesitamos ser rentables y espero que la administración sea sensible con el sector y que baje el megavatio”, solicitaba.

La alcaldesa de Marbella señaló que “el elevadísimo coste energético hace que se tengan que tomar medidas urgentes. En el presupuesto han destinado partidas para intentar disminuir este coste. Es una oportunidad los fondos europeos para frente a todo esto. Es importante que AEHCOS de la mano de ITH genere expectativas para el sector”.

Benidorm, destino vacacional mediterráneo por excelencia, acogió la mañana del 4 de noviembre la celebración de la tercera Jornada ITH Hotel Energy Meeting, la cual estuvo inaugurada por Antonio Pérez, alcalde del ayuntamiento de Benidorm; Núria Montes, secretaria general de La Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC) y Javier García

La estrategia en sostenibilidad, ahorro energético y la transformación de instalaciones harán que los hoteles se adapten a los cambios normativos y puedan acceder a fondos Next Generation.

Cuenca, presidente de ITH y vicepresidente de Magic Costa Blanca.

Núria Montes comenzaba la jornada resaltando que “hablar de sostenibilidad es un pilar estratégico y principal de gestión empresarial, pero, además, hablar de Sostenibilidad en Benidorm es un tándem perfecto. El precio de la energía a día de hoy, y toda gestión eficiente en su consumo y en la reducción de las emisiones de CO2, hacen que el sector hotelero repercuta directamente los ahorros en la mejora de sus servicios y en la sostenibilidad social y su compromiso por el desarrollo sostenible de la actividad.

Javier García Cuenca destacaba que “Benidorm lidera la transición hacia un mundo mejor y más sosteni-





de CEHAT; y Coralía Pino, responsable del área de Sostenibilidad y Eficiencia energética inauguraban la jornada en el hotel GF Victoria de Costa Adeje.

al sector en este momento de transición. El ayuntamiento de Adeje apuesta por este cambio hacia la sostenibilidad para que nadie se quede fuera”, añadía. “Nos jugamos el futuro. El sector siempre ha estado ahí y ahora no vamos a fallar”, anotaba.

El presidente de CEHAT señalaba que “el reto es importante ya que nos lo manda Europa, pero también nuestras conciencias”.

Finalizaba explicando que ese mismo día hubo reunión entre la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa de España y la Asociación de Municipios Turísticos Canarios, los 16 municipios turísticos más importantes se reúnen para compartir retos y estrategias, necesidades y soluciones.

A lo largo de este ciclo de jornadas pudimos disfrutar de todo el conocimiento que aportan expertos en la materia.

Tras las distintas inauguraciones, Coralía Pino, realizó una breve exposición sobre los proyectos que está acometiendo el Instituto para poner a disposición del sector las oportunidades de ahorro energético existentes para los establecimientos turísticos. Así mismo, presentó el Programa de Rehabilitación Energética, ITHSaveHotel, iniciativa puesta en marcha dentro del proyecto subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo denominado “Modelo ITH de Sostenibilidad Turística” e invitaba a los hoteles a

ble. El consumidor se preocupa del impacto del servicio que utiliza. Las empresas deben subirse al carro de la ética que además les hará más eficientes.”

Antonio Pérez, agradeció a ITH la organización de estas jornadas tan importantes en Benidorm. “La conciencia de todos nos implica en un cambio que debe ser global. Los hoteles han sabido aquilatar el mensaje de la eficiencia y hoy deriva en sostenibilidad. El cliente final pide a la industria que sea sostenible. La sostenibilidad es la mayor obligación que tenemos todos, dando como ejemplo el dato del rendimiento de la red de agua potable del municipio de Benidorm, que en agosto de 2021 ha sido del 95%”

HOTELEROS TINTERFEÑOS, A LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ENERGÉTICA DE SUS ESTABLECIMIENTOS

El 23 de noviembre, de la mano de la Asociación hotelera y extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro, Ashotel, se celebró la última Jornada del Ciclo.

Manuel Luis Méndez, concejal del Área de Transición Ecológica, Gestión del Territorio, Desarrollo y Empleo del Ayuntamiento de Adeje; Jorge Marichal, presidente de Ashotel y

Marichal quiso agradecer a ITH la organización de la jornada de la mano de Ashotel, y la presencia a los asistentes, además del apoyo y todo el conocimiento que aportan los patrocinadores.

“El COVID ha acelerado el reto 2030 que tiene la Unión Europea” y añadía que “el reto es importante ya que nos lo manda Europa, pero también nuestras conciencias”.

Marichal apuntaba que desde Ashotel, ITH y el ayuntamiento de Adeje “este reto lo tenemos como un proyecto propio para acatar el tema de la sostenibilidad porque los clientes lo piden cada vez más” y ha presentado el proyecto iSaveHotel, subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo. Y explicaba que debemos estar totalmente alineados con la sostenibilidad en todas las vertientes, “también en la social y la económica.”

Por su parte, Méndez, dio la bienvenida a un sector que “apuesta por las energías renovables”, y apuntaba que “tanto ITH como Ashotel están siempre al quite de la situación” y destacó como “el sector turístico ha demostrado resiliencia y nunca ha fallado”.

“Ahora es imprescindible que las administraciones públicas apoyen

participar en el mismo, con la ventaja que ello les reportará. El objetivo de este programa es ayudar a los establecimientos hoteleros a buscar e implantar las soluciones más adecuadas para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones y ayudarles a reducir su consumo energético, así como la huella de carbono.

PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

La producción de energía ha sido el primer bloque tratado en las jornadas de la mano de Ferrán González, director comercial de Bosch, que se ha centrado en la calefacción, el agua caliente sanitaria y la climatización con VRF; Gonzalo Liscio, responsable de Enfriadoras y Manuel Roldan, Key Account Manager de Daikin, explicaban en qué consiste la producción de agua caliente sanitaria mediante aerotermia de CO₂; y las distintas opciones para la climatización eficiente, con enfriadoras y bombas de calor. Después de realizar sus respectivas exposiciones, estos profesionales participaron en el panel de expertos: “Instalaciones de A.C.S. y Climatización”, dando respuesta a las preguntas de los asistentes.

En el caso de la jornada de Marbella, se llevó a cabo el bloque de ponencias dedicado a la producción de energía, con la participación de Antonio Barrón, jefe de Ventas Zona Centro-Sur de Bosch Comercial; y José Miguel Coello, ingeniero de proyectos de Andalucía Occidental de Daikin AC Spain.

En Valencia a Barrón le acompañó Javier García Iniesta, director técnico de Levante de Daikin AC Spain.

TRANSPORTE DE FLUIDOS

Después del coffee break, se introdujo como tema en las jornadas “el transporte de fluidos”. La responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, hizo una breve introducción, a la que le siguieron dos exposiciones realizadas por Ramón Gutiérrez, responsable de Proyectos e Ingeniería de Wilo Ibérica, S.A, que ha basado su exposición en la importancia de los sistemas de bombeo en climatización y otras instalaciones de agua; A continuación, la Environment Product Manager de Italsan, Montse Rubio, trasladó las distintas soluciones que se pueden aplicar a las redes de agua caliente sanitaria que incluyen tratamientos de prevención de la legionela. Para finalizar este panel, intervino Pablo Blanco, director de Desarrollo de TTR Mechanical, que dio las pautas para garantizar los espacios seguros y saludables, a través de la aplicación de técnicas como la biosensorización del agua y la monitorización IoT del aire.

LA GESTIÓN ENERGÉTICA DEL ESTABLECIMIENTO Y LAS ENERGÍAS ALTERNATIVAS

Pablo Blanco, de TTR Mechanical, esta vez asumiendo el papel de Project Manager del Programa de



Los cambios en cada hotel harán lograr cambios en los destinos y en el sector turístico

Rehabilitación Energética ITHSaveHotel, puesto en marcha por el ITH, describió con detalle cómo se están abordando los proyectos de rehabilitación de los hoteles que están participando en el programa y reiteró la invitación a los hoteleros presentes, con proyectos de rehabilitación en mente, a sumarse a esta iniciativa.

A continuación, Ángel Luis Chocano, gerente del Sector Horeca de Repsol explicó los distintos usos que se están aplicando al gas licuado (GLP) como energía de transición dentro del sector hotelero y como éste puede ayudar a reducir las emisiones de carbono y los costes energéticos en instalaciones alejadas de las redes de gas natural; Emil Daoura, responsable de Investigación y Desarrollo de Robotbas describió las distintas tecnologías y aplicaciones que se pueden utilizar para llevar a cabo la monitorización y el control energético inteligente del edificio.

Para terminar con las exposiciones, José Luis Soler, de la Dirección Terri-

torial de Baleares del Grupo Corporativo Cajamar, intervino para abordar un tema esencial y muy esperado por los asistentes, como son las diferentes soluciones de financiación disponibles para abordar la rehabilitación de establecimientos turísticos, así como la aplicación y disponibilidad de los Fondos Europeos Next Generation que están creando gran expectativa en el sector.

En Marbella, el tercer panel de la mañana “Gestión energética del establecimiento y energías alternativas” estuvo compuesto por Pablo Blanco, director de Desarrollo de TTR Mechanical, el cual explicó cómo gestionar la rehabilitación energética a través del Programa ITHSaveHotel; Manuel Castro, director de Operaciones y Grandes Cuentas de Remica, quien se centró en la gestión energética y el mantenimiento integral de las instalaciones. Sobre el gas licuado como energía de transición nos han hablado Angel L. Chocano, gerente de Sector Horeca de Repsol,

y Juan Manuel Merino, jefe de Área de Málaga/Cádiz de Repsol.

En lo que respecta a la monitorización y control energético inteligente del edificio, pudimos disfrutar de la ponencia de Jesús Pérez, director de ventas de Robotbas.

Jose Luis Pavón, responsable Desarrollo de Negocio Retail & Hospitality Signify Iberia, nos explicó cómo maximizar el ahorro a través de sistemas de iluminación.

SOLUCIONES DE FINANCIACIÓN Y FONDOS EUROPEOS NEXT GENERATION

Para terminar con las exposiciones, Sergio Pérez, director comercial y de Economía Social del Grupo Corporativo Cajamar, intervino para abordar un tema esencial y muy esperado por los asistentes, como son las diferentes soluciones de financiación disponibles para abordar la rehabilitación de establecimientos turísticos, así

“Nos jugamos el futuro. Ahora es imprescindible que las administraciones públicas apoyen al sector en este momento de transición”, destacaba Manuel Luis Méndez, concejal del Ayuntamiento de Adeje.

como la aplicación y disponibilidad de los Fondos Europeos Next Generation que están creando gran expectativa en el sector.

Las jornadas ITH Hotel Energy Meetings están organizadas por ITH y contaron con la colaboración de la Federación de Empresarios Hoteleros de Mallorca (FEHM), la Asociación de empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS), la Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC), la Federación Española de Empresarios de Campings (FEEC), y la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (ASHOTEL). Los patrocinadores de las jornadas fueron: Bosch, Repsol, Daikin, Italsan, Wilo, Remica, Robotbas, TTR Mechanical, Signify y Grupo Cooperativo Cajamar.



ESTRATEGIA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO



La secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España celebró en el Auditorio de Los Jameos del Agua en Lanzarote el 19 de abril la Jornada de presentación “Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino”.

La Jornada tuvo por objeto presentar la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino y reflexionar sobre las oportunidades y retos que ésta plantea para los Destinos. El acto se compuso de tres partes, la presentación de la Estrategia seguida de dos mesas redondas en las que participaron representantes de diferentes destinos para reflexionar sobre la implementación de la Estrategia.

La Jornada se celebró en un formato híbrido con ponentes y asistentes presenciales y virtuales, y se retransmitió en abierto.

La inauguración corrió a cargo de Reyes Maroto, ministra de Industria, Comercio y Turismo; Ángel Víctor Torres, presidente de Canarias;



PRESENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO

María Dolores Corujo, presidenta del Cabildo de Lanzarote; y, Alfonso Rodríguez Badal, presidente de la Comisión de Turismo de la FEMP.

Seguidamente, Fernando Valdés, secretario de Estado de Turismo realizó la presentación de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos.



prácticas y lecciones aprendidas”, moderados por Ana Muñoz, subdirectora general de Desarrollo y Sostenibilidad Turística; y en la que también estuvo acompañado por Carlota Cruz, delegada de ECOEMBES Canarias; Enrique Martínez, presidente de SEGITTUR; y, Lidia Andrades, profesora titular de la Universidad de Extremadura, investigadora en competitividad turística en destinos.

El secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés y la consejera de Industria, Comercio y Turismo de Canarias, Yaiza Herrera, clausuraron el evento.

Tras la presentación, tuvo lugar la mesa redonda “Retos y oportunidades de la sostenibilidad en destino. Perspectivas desde los destinos”. La mesa estuvo compuesta por: José Miguel Rodríguez Fraga, alcalde de Adeje, Canarias, como destino de sol y playa internacionalizado; Diana Morant, alcaldesa de Gandía, de la Comunidad Valenciana, como ejemplo de destino de sol y playa mixto y residencial; María Dolores Pastor, alcaldesa de Nevada, Andalucía, destino enclavado en un espacio natural; Juan Ramón Ipás, alcalde de Jaca, Aragón, territorio rural con

identidad turística; Francisco Cajoto, alcalde de Foz, presidente mancomunado a Mariña, Galicia, como destino rural costero; Gema Igual, alcaldesa de Santander, Cantabria como Destino Urbano; y, Jesús Manuel Sánchez Cabrera, alcalde de Ávila, Castilla y León, como ciudad con identidad turística; moderados por la presidente del Cabildo de Lanzarote, María Dolores Corujo.

Nuestro director general participó en el siguiente panel “Ejes de actuación de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos. Buenas

IMPACTO DE LAS NUEVAS TARIFAS ELÉCTRICAS Y ARRANQUE SEGURO Y EFICIENTE DE LAS INSTALACIONES DE ACS Y CLIMATIZACIÓN EN HOTELES

La mañana del 6 de mayo se llevó a cabo el webinar impartido por ITH, IGEX, Remica y TTR Mechanical, con el objetivo de exponer las pautas a seguir para contemplar los cambios que se están llevando a cabo a nivel energético, así como ayudar a un inicio de la actividad con las instalaciones más seguras y eficientes para los clientes.

Entre las personas que participaron se encuentran: Juan de Dios Díaz, responsable de Desarrollo de Negocio y Relaciones de IGEX; Pablo Blanco Córdoba, Ingeniero Industrial y responsable técnico comercial de TTR Mechanical; Manuel Castro, director de Operaciones y Grandes Cuentas de Remica; y, la responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética, Coralía Pino.

Hace poco fue aprobado el Real Decreto que define la nueva metodología de cálculo de la factura eléctrica a partir del 1 de junio de 2021. Estos cambios se traducen en un aumento del precio de la energía, así como un cambio en los periodos tarifarios, lo que puede implicar la conveniencia de aumentar la potencia que los hoteles tienen contratada actualmente.

Además, como consecuencia del COVID-19 se ha llevado a cabo en la mayoría de los hoteles paradas técnicas durante largos periodos. Con la vacunación avanzando y a las puertas del verano, se plantea un nuevo escenario con el retorno a la actividad de los establecimientos hoteleros, en el que se hacen necesarias ciertas recomendaciones

para mantener la máxima salubridad para los clientes.

Coralía Pino, responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia energética del Instituto Tecnológico Hotelero, daba comienzo al evento online afirmando que “En estos momentos en los que, afortunadamente, los hoteles se están volviendo a abrir y empiezan de nuevo a retomar su actividad, es muy importante que se tomen las mayores precauciones para un arranque seguro y eficiente de las instalaciones. El objetivo es evitar costes innecesarios y dar seguridad a los clientes. Además, los hoteleros deben prepararse para afrontar los cambios que se aplicarán a partir del 1 de junio sobre la factura eléctrica con la aplicación de una nueva metodología de cálculo que supondrá un aumento del precio de la energía, así como un cambio en los periodos tarifarios. Por otro lado, y dado que estos cambios penalizarán el aumento del consumo de energía, considero que es un momento muy oportuno para que los hoteles puedan participar en el programa ITHSaveHotel, que estamos desarrollando dentro del proyecto Modelo ITH de Sostenibilidad Turística, subvencio-

Webinar: “Impacto de las nuevas tarifas eléctricas y arranque seguro y eficiente de instalaciones de acs y climatización en hoteles”

Jueves 6 de mayo · 11:00 h Madrid (CEST)



Juan de Dios Díaz
Responsable Desarrollo de
Negocio y Relaciones
Institucionales
IGEX



Pablo Blanco Córdoba
Ingeniero industrial y resp.
técnico comercial
TTR MECHANICAL



Manuel Castro
Director de operaciones y
grandes cuentas
REMICA



Coralía Pino
Responsable del área de
sostenibilidad y ef.
energética
ITH



nado por la Secretaría de Estado de Turismo, ya que supondrá una gran oportunidad de hacer una rehabilitación de sus instalaciones energéticas, con las mejores tecnologías disponibles y en condiciones económicas muy ventajosas”.

Durante su participación en el webinar, Juan de Dios Díaz, responsable de Desarrollo de Negocio y RRPP de IGEX, explicaba que “El Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico incentivará la Eficiencia Energética gravando aquellos consumidores con más necesidades energéticas, la Circular 3 de la CNMC pendiente de entrar en vigor en junio, es una muestra de ello. Una oportunidad para que los hoteles inicien su recuperación o una dificultad más, según se mire, en cualquier caso, los hoteles se deben adaptar al cambio y el tiempo para ello es ya muy escaso. Comienza la cuenta atrás”.

“El sector hotelero se enfrenta a grandes retos en el futuro más próximo. Por un lado, deben pelear por abrir sus puertas en un contexto de pandemia y preparar sus instalaciones para dar servicio a clientes que exigen más confort y seguridad. Por otro lado, deben ser competitivos en costes a pesar de la evolución de los precios de la energía y

de la dramática bajada de ingresos. Es fundamental que, en la puesta en marcha de las instalaciones, los hoteles apuesten por realizar un consumo de energía eficiente y ahorren en costes de explotación”, añadía Manuel Castro, director de Operaciones y Grandes Cuentas de Remica.

Por su parte, Pablo Blanco Córdoba, director de Facility Management de TTR Mechanical, resaltaba que: “Los hoteles y establecimientos turísticos se han visto obligados a un largo periodo de inactividad debido a la situación generada por la Covid -19 y uno de los efectos importantes es la llamada “parada técnica” de sus instalaciones. Durante el cierre prolongado de las instalaciones de agua caliente y fría sanitaria las canalizaciones responsables de la conducción del agua a diferentes rangos de temperaturas pueden haber sufrido desarrollos biológicos no deseados. Se deben tomar medidas adecuadas para la puesta en marcha segura de los sistemas de climatización y agua y minimizar los riesgos de contagio de legionela. Ante el nuevo escenario de reapertura de los hoteles es importante la puesta en marcha de las instalaciones de fontanería, climatización, ventilación, etc., de una manera adecuada y segura”.

OPORTUNIDADES PARA LA I+D+i EN EL NUEVO CONTEXTO EUROPEO

El Grupo Interplataformas de Economía Circular (GIEC), compuesto por 28 Plataformas Tecnológicas, organizó este evento online, que contó con casi 400 asistentes.

El pasado 13 de mayo, se celebró la Jornada “Oportunidades para la I+D+i en el nuevo contexto europeo”, organizada por GIEC y con la colaboración inestimable de la Agencia Estatal de Investigación (AEI) del Ministerio de Ciencia e Innovación y del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI).

Durante el evento, al que asistieron casi 400 expertos, se analizaron las oportunidades para la innovación en Economía Circular que ofrecen las nuevas convocatorias de I+D+i a nivel europeo, para el desarrollo de colaboraciones y proyectos de I+D.

La inauguración corrió a cargo de Enrique Playán, director de la AEI y de Javier Ponce, director general del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial, quienes dieron la bienvenida a los asistentes y señalaron en su discurso la importancia de continuar realizando actividades como la presente Jornada que pongan de manifiesto la importancia de seguir trabajando en Economía Circular.

A continuación, Marisa Fernández, Coordinadora del área de Control y Gestión del medio y los recursos de la Fundación CETMAR y Coordinadora de la Tecnológica para la Protección de la Costa y del Medio Marino (PROTECMA), en represen-

tación de GIEC, y como maestra de ceremonias, comentó la estructura de la Jornada y dio paso a las presentaciones de la misma.

En primer lugar, Cristina González y Roberto Castelo, de la Plataforma Tecnológica Española de Química Sostenible y del Acero, respectivamente, en representación del GIEC, presentaron brevemente las actividades y objetivos del mismo, destacando su misión de explotar el potencial de la innovación y la colaboración entre sectores industriales estratégicos en España para avanzar hacia una economía circular y eficiente en el uso de los recursos.

A continuación, Carmen Durán, consejera Técnica del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, informó a los asistentes sobre las oportunidades de financiación para los proyectos relacionados con Economía Circular, destacando la primera convocatoria de los fondos Next Generation EU.

Posteriormente, Nieves González y Lydia González de la Dirección de Programas de la UE y Cooperación Territorial del CDTI, explicaron las distintas oportunidades de financiación presentes en el marco de Horizonte Europa, centradas en el Clúster 4: Digital, Industria y Espacio y el Clúster 6: Alimentación, Bioeco-

nomía, Recursos Naturales, Agricultura y Medio Ambiente, siendo estos los de mayor relación con la Economía Circular.

Finalmente, se contó con las intervenciones de Angels Orduña, directora ejecutiva SPIRE 2030 y Nelo Emerencia, director de Programa BIC, informaron a los asistentes sobre la iniciativa europea de formación de Partenariados, que incluyan socios públicos y privados, a través de los cuales poder apoyar el desarrollo y la implementación de programas de investigación y actividades de innovación en áreas concretas, destacando los Partenariados Processes4Planet y Circular Bio-based Industries respectivamente.

La clausura corrió a cargo de María Ángeles Ferre, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la AEI, que agradeció a todas las Plataformas Tecnológicas organizadoras la gran coordinación que han demostrado para este evento; y de Belén García, directora de la Plataforma Tecnológica Española de Envase y Embalaje (PACKNET) y representante de GIEC, que tras dar las gracias nuevamente a ponentes y asistentes, dio por finalizada la jornada.

ENERGÍAS, MOVILIDAD Y TURISMO SOSTENIBLE

El Foro eMallorca Challenge se presenta bajo el título 'Energía, Movilidad y Turismo Sostenible' y tuvo lugar en dos jornadas los días 3 y 4 de junio.

Numerosos profesionales y expertos en la materia dieron buena cuenta de la situación actual, de los problemas que se deben afrontar y de las directrices que deberían tenerse en cuenta para dar un respiro al medio ambiente. Ambas jornadas acogieron, tras las ponencias, una mesa redonda con diversos especialistas.

El 4 de junio, nuestro presidente, Javier García Cuenca impartió la ponencia "Sostenibilidad. Del altruismo a la inversión inteligente" en el panel que se celebró bajo el título "Medioambiente y Turismo Sostenible".

En este panel que estuvo coordinado por Antoni Riera, catedrático de la UIB y director técnico de Impulsa Balears, también fueron ponentes: Beatriz Martín, técnico de proyectos en Fundación Musol y experta en turismo sostenible; María Antonia Martí, técnico de proyectos en la Fundación Musol; Aniol Esteban, director de Marilles Foundation; Andreu Serra, conseller de Turisme i Esports del consell de Mallorca; y, Soraya Romero, directora de sostenibilidad EMEA del Grupo Iberostar.



II SESIÓN - Viernes 4 de junio
Medioambiente y Turismo sostenible

COORDINA

Antoni Riera
Catedrático de la UIB. Director Técnico Fundació Impulsa Balears

PONENTES

Beatriz Martín
Técnico de Proyectos en Fundación Musol. Experta en turismo sostenible.
"Proyecto Sostenible: Seguimiento y resultados turísticos sostenibles en un contexto post COVID-19"

M^a Antonia Martí
Técnico de Proyectos en Fundación Musol

Aniol Esteban
Director de Marilles Foundation.
"La conservación del mar como activo turístico"

Francisco Javier García
Presidente ITH (Instituto Tecnológico Hotelero)
"Sostenibilidad: Del altruismo a la inversión inteligente"

Andreu Serra
Conseller de Turisme i Esports. Consell de Mallorca

Seraya Romero
Directora de Sostenibilidad EMEA Grupo Iberostar
"Nuestro compromiso por un modelo de turismo responsable"

MESA REDONDA

Andreu Serra
Conseller de Turisme i Esports. Consell de Mallorca

Barbara Robassa
Alcalde de Alcúdia

Beatriz Martín
Técnico de Proyectos en Fundación Musol. Experta en turismo sostenible

Pilar Cladera
Directora de Marketing y Comunicación Hotel VIVA

Javier Monserrat
presidente de Turisbac

INTERNACIONALIZACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

ICEX España Exportación e Inversiones, junto al Instituto para el Crecimiento Sostenible de la Empresa (ICSEM), organizó el ciclo de jornadas “Internacionalización y desarrollo sostenible, una aproximación sectorial” que se inició en enero de 2021 con una jornada introductoria sobre crecimiento económico sostenible.

De las seis jornadas que se organizaron, esta sexta y última trató sobre la sostenibilidad en el sector turismo. Esta jornada pretendía ser un punto de encuentro tanto del mundo empresarial como académico, donde se pongan en valor las ventajas competitivas en materia de sostenibilidad de cara al contexto internacional y compartir expectativas y retos en relación con la internacionalización sostenible de modo que sirva como plataforma de proyección de las mejores prácticas en estos dos sectores.

La bienvenida estuvo a cargo de Alberto Cerdán, director general de Cooperación institucional y coordinación en ICEX. Para hablar del marco general sobre la sostenibilidad en el sector de turismo se contó con Nagore Espinosa, directora y fundadora de la firma de investigación y consultoría en turismo IN2destination.

Coralía Pino, participó en el debate “Principales retos para las empresas en términos de sostenibilidad en sus operaciones internacionales”, junto a Tono Franco, director y fundador de Globaldit; Agueda Areilza, directora de Desarrollo Corporativo de Paradores de Turismo de España; Jon Asua, arquitecto del servicio Reserva de la Biosfera de Urdaibai y Responsable de la implantación de CETS en Urdaibai-Busturialdea; y, Pedro Aispun, fundador y director ejecutivo de A2hde.

Para finalizar, Yolanda Morales, directora del Instituto para el Crecimiento Sostenible de la Empresa (ICSEM) cerró la jornada.



EFICIENCIA ENERGÉTICA Y **ECONOMÍA CIRCULAR** EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

La jornada se celebró el lunes 27 de septiembre con motivo del Día Mundial del Turismo, en Apartosuites Jardines de Sabatini (Madrid) y también se pudo seguir online. El evento está enmarcado dentro de la Semana Europea del Desarrollo Sostenible (ESDW), de la Comisión Europea.

Los panelistas participantes en la jornada debatieron sobre la importancia del desarrollo sostenible de la industria turística, la eficiencia energética o la economía circular. Juan Manuel Revuelta, CEO de Finnova fue el maestro de ceremonias de la jornada en las que estuvo acompañado por ponentes como Manuel Vegas, presidente de la AEDH (Asociación Española de Directores de Hotel), Héctor Coronel, director general de turismo del Ayuntamiento de Madrid y Juan Luis de Lucas, director del Hotel Claridge, entre otros.

El evento, organizado por la Asociación Española de Directores de Hoteles-AEDH tenía la intención de reunir a todos los profesionales interesados en la innovación y el desarrollo sostenible en el sector turístico y establecimientos hoteleros.

El evento tuvo un formato híbrido, contando con asistentes tanto presenciales como vía streaming. La parte presencial fue acogida por la terraza de Apartosuites Jardines de Sabatini, un lugar especial para la celebración con vistas al Palacio

Real. Los asistentes presenciales fueron citados a las 16:00h (CEST) para poder disfrutar de un café de bienvenida, y pudieron continuar la celebración con un aperitivo servido al final del evento.

El programa del evento está dividido por varios bloques que dieron comienzo tras quedar inaugurado el acto por Manuel Vegas. El bloque institucional contó con la participación de figuras relevantes en el sector turístico tanto a nivel nacional como internacional, entre ellos la eurodiputada de la Comisión de Transportes y Turismo del Parlamento Europeo, Izaskun Bilbao; la directora de Innovación, Educación e Inversión de la Organización Mundial de Turismo, Natalia Bayona, y el presidente de Turisfera, Antonio López de Ávila.

En la parte central del programa tuvo lugar la mesa redonda dedi-



cada a eficiencia energética y economía circular en establecimientos turísticos moderada por Carlos Domínguez, responsable del Área de Nuevas Tecnologías del ITH. En este debate participaron tanto ponentes en directo como vía online, entre los que estuvo Francesc Mateu, director gerente de la Agencia de Estrategia Turística (AETIB) del Gobierno de las Islas Baleares.

ARQUITECTURA E INTERIORISMO

Esta cita imprescindible, que convierte a Marbella en la capital del diseño internacional, contó con la participación de renombrados interioristas, decoradores y arquitectos, tanto locales como nacionales e internacionales. Así como empresas y firmas líderes en el sector.

DWM celebró su primera edición del 27 de septiembre al 3 de octubre, en el Palacio de Ferias, Congresos y Exposiciones de Marbella. Concebido como una expo-festival que contó con 4 áreas de exposición, un recorrido diseñado para descubrir las nuevas tendencias, piezas de diseño, las últimas novedades en materiales de construcción, objetos exclusivos, arquitectos, diseñadores, y empresas constructoras de toda España.

Esta primera edición de Design Week Marbella contó también con un área específica para la divulgación de nuevas tendencias e innovaciones en el sector, Conference Zone, que se estrenó con una colaboración de lujo, Coralía Pino. Pino expuso la trayectoria, situación actual y nuevas metas de la Tecnología y la Domótica.

Coralía compartió charla con José Jorge Velasco Lorente, director de proyecto Hotel Maravilla Palace, y Antonio Núñez, vicepresidente de KNX España donde durante 45 minutos estuvieron hablando sobre la transformación digital, sostenibilidad y eficiencia en hoteles y los retos para atraer a los clientes.



TURISMO AZUL

Las Palmas de Gran Canaria y Hosteltur impulsan la celebración de la Jornada online “Turismo Azul, concepto y oportunidades”.

El encuentro abordó la realidad del segmento del Turismo Azul, la necesidad de colocarlo en un lugar predominante a la hora de evaluar el turismo en adelante y hacer posible la evolución del mar como polo de atracción turística, con el imperativo de fomentar su cuidado y la sostenibilidad en las costas.

El congreso perseguía dar voz a todas las tendencias existentes en Turismo Azul (sol y playa, el turismo deportivo-náutico, la gastronomía, la colaboración entre los sectores público y privado). Todo, entendiendo por Turismo Azul como aquel que abarca todas las actividades económicas que dependen del mar y que están orientadas a los visitantes y viajeros. Estas actividades no dejan de ser dependientes entre sí ya que comparten competencias e infraestructura, así como la necesidad de la utilización sostenible de los recursos naturales.

En general, la jornada se dibuja como una oportunidad para analizar tres grandes cuestiones sobre este sector: la sostenibilidad (conociendo las diferentes modalidades de gestión público-privada para que todos los agentes implicados mejoren en su gestión); la accesibilidad (proponiendo fórmulas para que los servicios lleguen a todos los colectivos); y la calidad de los servicios (con el análisis de soluciones que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades náutico-deportivas).

Dentro del programa, nuestro presidente, García Cuenca, participó en la mesa titulada Hoteles frente al mar. En ella se abordó la cuestión de cómo implementar conceptos de turismo azul en la gestión diaria de hoteles con vistas al mar. En este punto concurren Javier García Cuenca, vicepresidente de Magic Costablanca Hotels & Resorts y presidente de ITH; Cristina Cabañas, presidenta de Guitart Hotels; y Óscar Belmonte, director General de la Fundación Ona Futura colaboradora de Ona Hotels; moderados por Manuel Molina, editor de Hosteltur.



MODELO ITH SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y PLANES DE MEJORA

El Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora, subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo, persigue el objetivo de impulsar la incorporación progresiva de medidas que mejoren la sostenibilidad económica, social y medioambiental de los alojamientos turísticos españoles.

Este proyecto, a lo largo de las distintas fases de ejecución ha desarrollado herramientas que pretenden dar soporte y ayuda a los establecimientos turísticos para lograr el objetivo mencionado anteriormente, así como se han generado distintos estudios a partir de los datos obtenidos en el tiempo, que pueden pretenden ser de interés y ayuda para el sector turístico.

El objetivo final de este proyecto es elaborar planes de mejora para poder ofrecer a los establecimientos que tienen posibilidades de mejorar sus instalaciones, la posible integración de una serie de tecnologías y equipamientos que les permitirá conseguir mayores niveles de eficiencia energética y reducir su impacto en el entorno, así como estar alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este proyecto integral implica desarrollar proyectos piloto en varias áreas complementarias (climatización, ACS, energías renovables, bombas de circulación o de calor, envolvente térmica y acristalamiento inteligente, sistemas de monitorización y control, etc.), así como promover

las buenas prácticas sostenibles. Una vez estos planes de mejora se hayan implantado, el objetivo es difundir los hallazgos y resultados en el sector hotelero y turístico, lo cual permitirá comprender no sólo el alcance material, sino también el valor como argumento tanto para mejorar la gestión del establecimiento, como el factor de diferenciación de marca y como pilar para construir una reputación que se traduzca en más clientes y más ingresos.

PROGRAMA DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA ITHSAVEHOTEL

En el marco de este proyecto ponemos a disposición de los establecimientos participantes, el Programa de Rehabilitación Energética ITHSaveHotel que incluye el servicio de Asesoría Técnica, que les aconsejará sobre la implementación de aquellas acciones y medidas más adecuadas en cada caso en materia de rehabilitación y eficiencia energética, contando para ello con los principales proveedores de soluciones del sector y ofreciendo una serie de servicios que permitirán a los establecimientos mejorar



el confort y la eficiencia energética y, por tanto, generar ahorros económicos desde el primer momento.

TEST DE AUTOEVALUACIÓN EN SOSTENIBILIDAD HOTELERA Y CUMPLIMIENTO PROTOCOLO COVID-19

Una Webapp de fácil manejo y gratuita a disposición de los hoteles y demás alojamientos turísticos que deseen consultar el grado de implantación de las medidas de sostenibilidad en su establecimiento en todos sus ámbitos (social, medioambiental y económico) y las mejoras susceptibles de implementar. El test de autoevaluación permitirá gestionar su establecimiento de forma más sostenible y le ayudará a planificar sus actuaciones alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas.

Esta herramienta facilita una hoja de ruta para ayudar al empresario turístico a fijar las actuaciones más adecuadas para su establecimiento, en materia de sostenibilidad económica, social y medioambiental y a la mejora continua de las mismas. El diagnóstico se lleva a cabo a través de un check list, que le permitirá evaluar su establecimiento con una puntuación asignada en función de sus respuestas y con recomendaciones al respecto, para mejorar dicha evaluación. Igualmente le permitirá una clasificación con respecto al nivel de cumplimiento de los ODS y por tanto identificar qué Objetivos está priorizando el establecimiento.

Por otro lado, la Webapp cuenta con un apartado para ayudarle a revisar los protocolos de reapertura de establecimientos alojativos post Covid-19. Con esta herramienta y de una forma sencilla, respondiendo a un cuestionario estructurado en ámbitos de actuación y áreas físicas del hotel, obtendrá una evaluación del grado de aplicación tanto de las medidas de obligado cumplimiento que están vigentes como de las recomendaciones que hoy día aportan una seguridad y una confianza adicional tanto a los huéspedes como a los empleados de los hoteles.

LA RECONEXIÓN CON EL MERCADO TURÍSTICO

La Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), en colaboración con la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, celebraron el 22 de diciembre el Foro Turismo Andalucía bajo el título “La reconexión con el mercado turístico”.

Desarrollada de forma virtual, la cita especializada reunió al conjunto de agentes del ecosistema turístico regional: desde las empresas y los profesionales turísticos, tecnológicos, asociaciones y organizaciones, a responsables de instituciones públicas. Todos ellos, participantes de manera directa o indirecta en la Industria Turística Andaluza, reflexionaron sobre el reto de restablecer los lazos con los visitantes de la Comunidad tras la crisis COVID.

El viceconsejero de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, Manuel Alejandro Cardenete, consideró importante alcanzar puntos de encuentro con todos los participantes en la industria turística “para avanzar a favor de la seguridad y de un nuevo modelo turístico digital y sostenible”. En esta línea, puso en valor estos foros con los empresarios en los que se comparten experiencias y se abren vías de debate para la mejora del sector.

El Turismo representa más del 13% del PIB andaluz siendo, junto a la Agricultura y el Comercio, un pilar

de la economía andaluza. Tiene un efecto multiplicador: por cada euro que gasta el turista, la economía regional produce por valor de 1,51 euros. Esta Comunidad es una referencia internacional como motor y destino turístico. Así, el sector está llamado a ser, como han compartido todos los participantes en el Foro, un tractor para la recuperación tras la crisis COVID. Tal remontada, señalaban los expertos, debe comenzar aun cuando la pandemia no ha concluido; es decir: conviviendo con las precauciones y la prudencia ante el coronavirus y procurando al visitante todas las garantías de seguridad y confianza que exige el nuevo contexto.

Por su parte, José Carlos Escribano, vicepresidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), fue el encargado de moderar la mesa “Llaves para la reconexión con los mercados emisores estratégicos” en la que participaron Manuel Morales, director de Destinos España y Caribe de FTI Group;

Pedro Alberto Bendala Azcárate, director del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol (AENA); y Julio García Llama, director de Ríos Travel S.L. Federación Andaluza de Agencias de Viajes.

En el coloquio “Circularidad, Digitalización y Reconversión para atraer al nuevo viajero”, moderado por el presidente del Consejo Empresarial de Medio Ambiente de CEA, Manuel Mingorance, intervino nuestro director general, Álvaro Carrillo de Albornoz; el director general de Fuertegroup Hotels, José Luque García; Isaías Pérez Domínguez, socio de Cercania Consultores; y José Luis Córdoba, director de Andalucía Lab.



INNOVACIÓN

LA INNOVACIÓN COMO PALANCA TRANSFORMADORA



Tomeu Bennasar
CIO, Grupo Iberostar

En Grupo Iberostar llevamos años apostando por la innovación como facilitador de nuestro modelo de negocio. La pandemia nos ha hecho acentuar la calidad y la seguridad, y la tecnología nos ha permitido, por ejemplo, reforzar la distancia social a través de un check in online sofisticado que va precedido de la posibilidad de elegir la propia habitación sobre el plano del hotel, o estar conectado e informado mediante una App de todas las actividades en tiempo real. En este sentido, la tecnología es la facilitadora de una transformación obligada. Y el gran reto es transformarnos permanentemente pero de una manera racional, eficiente y generando valor en cada uno de los pasos que vamos dando.

Desde Iberostar hemos redefinido procesos con imaginación, creatividad y fuertes dosis de innovación a escala global. A pesar de las circunstancias que nos han acompañado durante los últimos dos años, no hemos dejado de apostar por proyectos e iniciativas que nos aporten valor medible y escalable. El mejor ejemplo ha sido Hotel Digital, una iniciativa de innovación abierta pionera en el sector del turismo que forma parte del plan de digitalización de Grupo Iberostar y que activa recursos internos y externos de la compañía mediante una metodología de innovación integrada a la realidad de los hoteles. Nuestro objetivo es que Hotel Digital se traduzca en beneficios claros y tangibles para nuestros clientes consiguiendo la excelencia en la calidad y en el servicio de la mano de la tecnología y la digitalización. Desde Iberostar confiamos en que este proyecto aporte a su vez un valor de negocio que genere nuevas oportunidades, básicas para ayudar a la transformación paulatina de los hoteles: mejorar la experiencia del cliente, impulsar la sostenibilidad y lograr una mayor eficiencia empresarial.



EL COMIENZO DE UN **METAVIAJE** PARA EL SECTOR

Alberto del Sol
**Director de Marketing
e Innovación,
Vodafone Business**

“Todo gran viaje comienza con un primer paso”. Esta frase del filósofo chino Lao-Tse de hace 2.500 años tiene varias lecturas para el sector hoy. La principal es que el turismo tiene que emprender su propio viaje, nuevo y hacia un horizonte desconocido pero emocionante.

Es el momento de actuar, y fruto del proceso, obtendremos un sector renovado. Esta reinención pasa por ofrecer al turista nuevas formas de vivir y disfrutar un destino, los destinos necesitan ser visitados garantizando su sostenibilidad y el bienestar de quienes allí habitan todo el año, el turista actual además busca una mayor personalización y está dispuesto a compartir sus necesidades siempre que podamos ofrecerle un valor añadido por ello. ¿Cómo dar respuesta por parte del sector y las administraciones a estos desafíos? No cabe duda que será a través de la innovación y de la mano de la tecnología. El futuro del turismo será más tecnológico para ser más sostenible, humano y cercano a las necesidades de cada cliente.

Desde Vodafone Business y en colaboración con ITH analizamos el nuevo escenario, los nuevos hábitos de consumo, las oportunidades que nos brindan las nuevas capacidades tecnológicas, y apoyamos a empresas del sector y organismos públicos anticipándoles ese futuro.

Dentro del Ecosistema de Innovación de Vodafone trabajamos para tomar el pulso del sector a través de sus protagonistas. Junto a ITH desgranamos los principales retos con el objetivo de aportar soluciones a través de la tecnología y que permitan explorar nuevos modelos de negocio de una forma eficiente, hablamos por ejemplo de utilizar soluciones de analítica de datos o conectividad IoT para una mejor gestión de los procesos de negocio y dar así un mejor servicio al turista.

España es uno de los principales destinos del mundo, contamos con profesionales preparados, disponemos de la tecnología y, ahora también, de los recursos para poder ir un paso más allá gracias a la ayuda de los fondos europeos. Es el momento de aprovechar la oportunidad histórica de comenzar una nueva etapa.

#TECHYDESTINO: CÓMO EL SECTOR TURÍSTICO ES CAPAZ DE ADAPTARSE Y REINVENTARSE

Siguiendo la realidad digital y adaptación como hilo conductor, el foro #techYdestino pone su foco en cómo el sector turístico y todos los agentes implicados en la actividad son capaces de adaptarse y reinventarse para sobrevivir y salir más fortalecidos ante los baches que se encuentran en su camino, haciendo de la innovación y de la tecnología sus compañeros de viaje.

A lo largo de esta edición se analiza la relación entre los nuevos perfiles de turistas digitales y cómo las empresas turísticas se adecúan a sus necesidades, cómo la tecnología se posiciona como el mejor aliado de los destinos turísticos para su transformación y adaptación a los nuevos requerimientos de seguridad y salud, y cómo las iniciativas de promoción turística se moldean para acercarse más que nunca al público, haciéndoles sentir parte de ellos.

Sin duda, esta edición del foro #techYdestino está llena de ejemplos de valentía y de reconocimiento a todos los que han apostado y luchan por hacer del turismo un sector competitivo, resistente y capaz de superar cualquier obstáculo.

RECONSTRUIR EL SECTOR

El primer día, Alfonso Rodríguez, alcalde de Calvià y presidente de la Comisión de Turismo de la FEMP dio comienzo a este foro, a quien le siguió Javier Pascuet, director general de Turismo del ayuntamiento de Calvià con su ponencia sobre las estrategias y medidas para afrontar la recuperación.

#techYdestino puso de relieve cómo, a lo largo de este último año, los destinos más cercanos estuvieron altamente demandados, algo de lo que charla-

ron Carmelo Caballero, fundador de Puebleando; M^a Estrella Torrecilla, directora general de Turismo de la Junta de Castilla y León;

y Pilar Guillén, directora y propietaria de La Torre Boxart Hotel; moderados por Pablo Villacampa, director de comunicación de la Confederación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Aragón (CEHTA).

Por su parte, el cofundador y CTO de Quatechnion, Jaime Guixeres, participó en el foro compartiendo su ponencia “Conectando con la experiencia emocional de viajar: Gracias RV”, a quien le siguió el director general de Amadeus en España y Portugal y responsable de Retail WE, Christian Boutin con su ponencia “Rebuild Travel: Reconstruyamos juntos la industria”.

Fernando Cuesta, Senior Vice-President Hospitality Europe de Amadeus nos dio las claves para la recuperación hotelera en España haciendo una reflexión sobre qué nos dicen los datos.

El turístico es un sector en el que la colaboración público-privada es más importante que nunca



Para finalizar la mañana, compartieron escenario Álvaro Justribó, cofundador y Business Development en Mazinn, y Paula López Villar, Social Media Manager de Paradores, quienes nos explicaron cómo acortar la distancia generacional entre tu marca y tu cliente.



La tarde arrancó con el proyecto Covid Safe del Turismo de Lanzarote, explicado por Héctor Fernández, director gerente de Turismo de Lanzarote, y Jesús Ruiz, CTO en Alastria.

la colaboración público-privada ha sido más importante que nunca.

Tras ellos, el director general de ITH y Thinktur, Álvaro Carrillo de Albornoz, presentó el ebook “Soluciones orientadas a la resiliencia turística” realizado en colaboración con otros Centros Tecnológicos del Turismo (Eurecat, Invat-tur, Itrem, Tecnalia, Turistec, FIT Canarias, Andalucía Lab, Vicomtech, ITH y Segittur), desde el que se quiso promover una vez más la elaboración del ebook, en esta ocasión, para destacar aquellas iniciativas y proyectos en los que los centros han trabajado a raíz de la grave crisis surgida por la Covid-19, con el objetivo de reactivar la industria turística, un sector en el que

ESTRATEGIAS Y MEDIDAS PARA HACER FRENTE A LA CRISIS.

El segundo día, el presidente, Javier G^a Cuenca inauguró el foro #techYdestino e inició el día moderando una mesa debate en la que participaron los alcaldes de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) y compartieron estrategias y medidas para hacer frente a la crisis. Los alcaldes que participaron fueron: Antonio Pérez, alcalde del Ayuntamiento de Benidorm; Pere Granados, alcalde del Ayuntamiento de Salou; Jaume Dulsat i Rodríguez, alcalde del Ayuntamiento de Lloret de Mar; Alfonso Rodríguez, alcalde del Ayuntamiento



de Calvià; José Ortiz, alcalde del Ayuntamiento de Torremolinos; Alejandro Marichal, concejal de Turismo del Ayuntamiento de San Bartolomé Tirajana; Adolfo Alonso, concejal del Área de Turismo y Deportes del Ayuntamiento de Adeje; y, el José Julián Mena, alcalde del Ayuntamiento de Arona.

Tras ellos, el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, compartió mesa con Héctor Coronel, director de turismo de Madrid Destino, del ayuntamiento de Madrid, y Mario Villar, director de Inteligencia Turística de la Comunitat Valenciana en la que intercambiaron opiniones sobre gobernanza e inteligencia para alcanzar la excelencia turística.

Por su parte, Ramón Sánchez, Head of Strategic Projects at travel audience en Amadeus realizó una ponencia para ayudar a los destinos a relanzar y hacer crecer el turismo. El CEO y fundador de Nautal, Octavi Uyà, dio fin a la mañana de este foro con su ponencia “El chárter náutico como motor de desarrollo económico”.

Durante la tarde tuvo lugar la entrega de los AMT Smart Destinations Awards 2021. ITH, AMT, FITUR y SEGITTUR premiaron las mejores soluciones y herramientas tecnológicas que ayudan a afrontar los retos de la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI).



TURISTA, DESTINO Y REDES SOCIALES

El último día María Gómez, Head EMEA Events de Amadeus realizó la apertura de la jornada en el foro #techYdestino.

Alberto Gutiérrez, CEO de Civitatis, dio comienzo con la primera charla en la que nos ofreció las claves para mantener el interés de los viajeros.

Por su parte, Diego Rodríguez, CEO y fundador, Passporter app nos animaba a recuperar al turista.

Las iniciativas de promoción turística se deben moldear para acercarse al público objetivo

Tras Rodríguez, descubrimos la alianza infalible para generar confianza que se origina entre el turista, los destinos y las redes so-

ciales. Moderados por Raquel Lora, consultora en Turismo y Marketing en Growtur, lo estuvieron debatiendo: Elisabeth Keegan, directora de Lloret Turisme; Carlos Bernús, gerente de Turismo de Formentera; y, Lydia Pérez, directora de Comunicación y Marketing en CoolRooms Hotels.



A este debate le siguió una charla motivacional que trataba sobre cómo generar branding y posicionamiento de los destinos en la cual contamos con el creador de contenido Jonan Wiergo, @jonanwiergo, y Diego Rodríguez, CEO y Fundador, de Passporter app.

El broche final al foro patrocinado por Amadeus lo puso una charla de expertos en el que debatieron sobre las claves para conseguir un contenido creativo y de calidad y en el que participaron Lola Escudero, directora de Comunicación de Lonely Planet; Ismael El-Qudsi de Social Publi; y Jonan Wiergo, Creador de contenido, @jonanwiergo; moderados por Ana María Márquez, directora de comunicación y Relaciones Públicas en Interface Tourism Spain.

En opinión de Christian Boutin, director general de Amadeus en España y Portugal y responsable de Retail WE «este año, más que nunca, es un placer y una responsabilidad para nosotros estar presentes en FITUR, en su edición especial para la recuperación el turismo. Nuestra larga colaboración con



FITURTECHY pone de manifiesto el compromiso de Amadeus con la innovación, la digitalización y la transformación del sector. En un momento de cambio global y social para la industria turística es fundamental la adaptación a las nuevas necesidades del turismo y la colaboración entre todos los actores. Este foro nos permitirá presentar y conocer nuevos proyectos para reconstruir la industria incluso mejor”.

NUEVO EBOOK ENFOCADO EN LA RESILIENCIA TURÍSTICA

Álvaro Carrillo de Albornoz, también director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur, presentó en FITURTECHY el ebook “Iniciativas orientadas a la resiliencia turística”, elaborado por el Grupo de Centros Tecnológicos de Turismo.

La presentación tuvo lugar el miércoles 19 de mayo en el foro #techYdestino de FITURTECHY. A lo largo del documento, los centros tecnológicos en turismo expusieron aquellas iniciativas y proyectos en los que trabajaron a raíz de la grave crisis surgida por la Covid-19, con el objetivo de reactivar la industria turística, un sector en el que la colaboración público-privada ha sido más importante que nunca.

En el ebook, Andalucía Lab recogió la presentación de su Programa de Atracción de Talento Tecnológico, a través del cual se apoya a empresas turísticas y tecnológicas andaluzas con el objetivo de atraer talento y retener perfiles de profesionales especializados en determinadas áreas.

El grupo de centros tecnológicos de turismo está compuesto por: Invat-tur, ITREM - Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Eurecat, Tecnalía, Vicomtech, FIT Canarias, Turistec, Andalucía Lab e ITH

Por su parte, el centro Eurecat expuso la creación de una plataforma tecnológica para los destinos de Costa Daurada y Terres de l’Ebre, basada en sistemas inteligentes que sugieren a las familias visitantes experiencias basadas en sus necesidades teniendo en cuenta diferentes aspectos como la edad de los niños, medios de transporte, o determinados intereses.

Por otro lado, Invat-tur mostró la plataforma «Mediterráneo en vivo y seguro», un sistema de inteligencia que ofrece información sobre los principales indicadores de evolución de la Covid-19 y de la oferta turística de los destinos de la Comunidad Valenciana.

El centro tecnológico Vicomtech quiso destacar la importancia de la gobernanza de los datos en el ecosistema turístico actual y futuro, así como la Estra-

tegia Europea de Datos y la creación de «espacios de datos comunes» que garantizarán que todos los agentes del ecosistema puedan compartir información relevante con el objetivo de que los destinos sean capaces de superar los retos actuales y ser más resilientes.

Tecniaia, por su parte, quiso destacar el papel de tecnologías como blockchain, ya que facilita la identificación del viajero en todo el proceso del viaje, además de facilitar el contacto directo entre proveedor y cliente. También quiso señalar el papel de los sistemas de inteligencia turística como palanca de innovación tecnológica para la recuperación y sostenibilidad del sector.

Por su parte, Turistec expuso las soluciones de algunos de sus socios como la digitalización de sistemas, soluciones contactless, automatización de reservas, herramientas de inteligencia turística, blockchain, data intelligence o CRM 360º para hoteles.

Desde SEGITTUR se quiso destacar el proyecto Destino Turístico Inteligente que lleva impulsando desde hace varios años, para fomentar la transformación de los territorios a un nuevo modelo más innovador, digital y sostenible, así como la puesta en marcha de la Red DTI como instrumento de apoyo al sector en tiempos de tanta incertidumbre.

Por último, ITH quiso destacar el desarrollo, en colaboración con CEHAT, de los checklist de medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios para hoteles frente al Covid-19, unas recomendaciones que dieron lugar a dos hitos digitales: ITH Lab y la elaboración de una infografía interactiva sobre tecnologías para afianzar la recuperación del sector del alojamiento.

Carrillo de Albornoz aprovechó el foro para destacar el papel de Thinktur como un ecosistema de agentes proveedores de tecnología, bienes y servicios del sector turístico que pretende mejorar su competitividad y establecer alianzas.



THINKTUR: IMPULSO DEL TALENTO E INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El VIII Thinktur Technology Transfer ha presentado sus apuestas innovadoras para la digitalización de empresas y destinos turísticos.

El 16 de diciembre tuvo lugar la VIII Asamblea Anual de la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur, en el marco del «VIII Thinktur Technology Transfer». Representantes de la industria turística, empresarios y startups, agentes sectoriales, técnicos y científicos participaron en esta jornada celebrada en formato virtual.

Para ser competitivo la principal palanca es la innovación

La apertura estuvo a cargo de M^a Ángeles Ferre, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación de MICIU y de Javier García Cuenca, que pusieron en valor el papel de la plataforma como ecosistema innovador y tractor de la economía y competitividad del país.

García Cuenca inauguró la Asamblea señalando que “hemos vivido el mayor shock en la historia del sector, por lo que es importante poner en valor la cooperación entre los diferentes subsectores que conforman la industria para tener un sector más competitivo”.

“En Thinktur tenemos toda la cadena de valor del sector turístico (transporte, distribución, restauración, alojamientos, destinos, recursos turísticos, agencias de viajes, actividades turísticas...)” exponía, “y por ello destaca la colaboración entre éstos como eje principal para que el sector sea más competitivo. Thinktur es un punto de información y de

conocimiento que cuenta con espacios colaborativos y para la realización de proyectos conjuntos con un mismo fin”, ultimaba.

Por su parte, M^a Ángeles Ferre, reconoció “la labor de la plataforma por su apuesta en la colaboración entre agentes públicos y privados para conseguir ser más competitivos”.

También hizo hincapié en que “debemos aprovechar la oportunidad que ofrecerán las inyecciones económicas que vendrán a través de los Fondos Europeos. Es la oportunidad para cubrir las necesidades reales del sector turístico”, y ofreció “todo el apoyo desde el punto de vista institucional para que la innovación en nuestro país cobre más relevancia”.

I+D+i, para crear soluciones que dan respuesta a problemas reales

Tras la apertura, Álvaro Carrillo de Albornoz, expuso el presente y el futuro de Thinktur. En esta presentación explicó las experiencias que ofrece la plataforma y destacó la oportunidad que suponen los Fondos Europeos “para que las necesidades reales tiren de la innovación para orientar proyectos en las que la innovación se ponga al servicio de las necesidades reales”.

“Para ser competitivo la principal palanca es la innovación, el I+D+i, que crean soluciones que dan respuesta a problemas reales. En Thinktur trabajamos



con grupos seleccionados de profesionales que contrastan sinergias, comparten indicadores y tendencias en espacios colaborativos”, señalaba.

El futuro de Thinktur contempla la consolidación de la Red, conseguir más interactividad, nuevos encuentros, avances en las iniciativas con Grupos Interplataformas, y la propuesta para crear la Plataforma Tecnológica del Turismo en Iberoamérica.

Seguidamente, se abordó “Las apuestas en turismo by Thinktur” donde la Plataforma Tecnológica del Turismo dio a conocer iniciativas innovadoras que ayudan a conservar y potenciar el turismo. En este panel hemos visto las propuestas de:

Cristina Blaj, directora comercial de Duetto quien destacó en su ponencia que “el acceso a mejores datos nos permite evaluar la demanda de hoteles, adoptar la estrategia de Revenue óptima, adoptar un enfoque multi segmento y multicanal impulsando precios abiertos en relación con la demanda a tiempo real, lo que brinda al Revenue Manager más flexibilidad para adaptarse a diferentes niveles de demanda provenientes de diferentes segmentos”.

Aumentur es una plataforma tecnológica que permite a los destinos turísticos y culturales ofrecer guías multimedia de visita a los turistas de forma instantánea y en cualquier idioma, sin necesidad de desarrollar código y



con los últimos avances tecnológicos tanto en formatos multimedia (audios, videos 360°, realidad aumentada, modelos 3D, etc) como en activadores inteligentes (GPS, señales bluetooth o códigos QR). “Esta herramienta de #smartTourism permite a los destinos transformar digitalmente la forma en que ofrecen la información al visitante, de una forma accesible y sostenible”, nos comentó en su presentación Javier Melero, CEO de Aumentur.

Por su parte, Miguel Pérez, CEO de Adventuriq, explicó que “somos una plataforma de gamificación para crear aventuras tipo Juego de pistas, Gymkana o Escape Room en exterior, en múltiples idiomas y que se pueden desplegar de forma automatizada en cualquier momento y desde cualquier lugar del mundo (que tenga Internet) en los móviles, tablets y navegadores web de los jugadores. Está dirigida a cualquier persona independientemente de sus conocimientos técnicos y ofrece un alto nivel de trazabilidad de la interacción de los jugadores con las aventuras desplegadas”.

También participó Juanjo Rodríguez, Fundador & CEO de The Hotels Network quien presentó BenchDirect, una plataforma interactiva de analítica que permite a

los hoteleros comparar el rendimiento del canal directo de su hotel con el mercado y la competencia.

Finalizó el panel Marta Lorenzini, CEO de Real Travel. Se trata de una plataforma tecnológica que integra realidad aumentada en dispositivos móviles, visualizando destinos y conectando con la oferta turística local, otorgando vivencias únicas llenas de aprendizajes.



Más adelante, Yvonne Flores, directora de equipo ferial de FYCMA y Priscila Meléndez, responsable de H&T Innova, explicaron las novedades para las próximas ediciones a el foro Transfiere “impulsando la innovación y el emprendimiento” que se ha celebrado en Málaga el 16 y 17 de febrero de 2022; y el foro H&T Innova que se ha celebrado los días 7, 8 y 9 de febrero de 2022.

A continuación, tuvo lugar la mesa de debate “Inteligencia artificial, al servicio del turismo” moderada por Lasse Rouhiainen, experto internacional en IA y marketing digital. En esta mesa participaron: Mario Villar, director de inteligencia turística de la Generalitat Valenciana; Tomeu Fiol, Global Hotel Technologies Director de Meliá Hotels International; Daniel Sáez, Strategic Intelligence & Technolo-

gy Transfer Director de ITI; y Jorge Núñez, CEO de AdQuiver.

Villar, opinaba que la inteligencia artificial es el camino y nos va a permitir integrar las necesidades reales “La inteligencia artificial nos ayuda con el problema de la comercialización turística, pero sin un marco legal es difícil trabajar con la AI”.

Además, destacó la importancia de incentivar el capital humano “Sin formación no avanzaremos, pero tengo la esperanza de que hemos visto el camino. Hay que reforzar el capital humano y educar a la sociedad para entender qué es la inteligencia artificial. Casi nadie entiende qué son los algoritmos, sin olvidar el tema ético que conlleva”.

Por último, manifestó que “nos debemos juntar para luchar por la marca España, no competir entre nosotros”.

“La inteligencia artificial es un tren que no podemos dejar pasar. Los que no subamos a este carro quedaremos fuera de juego, debemos apostar por estas tecnologías”, apuntaba Fiol, quien explicó los diferentes focos en los que están trabajando desde Meliá Hotels en cuanto a la inteligencia artificial, y que, según comentaba “los hoteles en 4 o 5 años deberán disponer de cuatro motores: uno en Revenue, pero no solo en cuanto a habitaciones, sino en restauración, por ejemplo; el segundo en el departamento de compras, que nos diga qué comprar, en qué momento y a qué precios; el tercero en inteligencia que nos ayude a gestionar los edificios en eficiencia energética; y por último, que nos ayude a crear experiencias persona-

lizadas en base a los tres puntos anteriores”, explicaba.

Para finalizar apuntaba que “sin talento no vamos a ningún sitio y debemos continuar siendo líderes en turismo. Además, hay que apostar por trabajar conjuntamente, al igual que la parte ética, que es esencial para respetar la privacidad”.

Sáez señalaba que “No se puede pretender aplicar la IA, así como así, se necesita una madurez digital. La IA existe desde hace 40/50 años, el hardware actual permite ejecutar aplicaciones de IA, pero qué calidad tienen esos datos”, planteaba. “Es importante el proceso de captura y compartición de datos, sin embargo, esa compartición no ha llegado a su culmen”, especificó.

Para poder aprovechar todas las oportunidades que ofrece la IA, se necesita disponer de esos datos de mucho de los agentes de la cadena de valor, y se necesita protegerlos

Núñez explicaba que la inteligencia artificial necesita datos, “muchos datos para que pueda aprender, desarrollarse y que tenga algoritmos que sean diferenciales”. Y destacó la cooepetencia dentro de un mismo destino y la colaboración público-privada como ejes fundamentales.

“Entiendo que el ecosistema de transformación digital parte de un tema claro, transformación de talento” señaló haciendo referencia a la cuestión que han debatido sobre el capital humano.

Núñez quiso introducir un término: La tropofobia, que “es el miedo al cambio, algo que pasa mucho en este



sector, deberíamos apostar por la tropofilia, abrazar ese cambio” finalizaba.

Rouhiainen agradeció la participación a estos cuatro profesionales de alto nivel y señalaba la importancia de este debate puesto que “la inteligencia artificial es la tecnología más importante de nuestro tiempo y el turismo el sector referente en nuestro país” comentaba.

Para terminar, Enrique Martínez, presidente de SEGITTUR y José Guillermo Díaz Montañés, presidente de Thinktur, clausuraron la asamblea.

El presidente de SEGITTUR destacó la necesidad de fortalecer las plataformas público-privadas que actúan como elementos tractores del turismo para mantener su liderazgo mundial. Además, animó a aprovechar los fondos europeos Next Generation y de plataformas como Thinktur y finalizaba diciendo que “estos retos que parecen muy exigentes son solo una oportunidad”.

Por su parte, el presidente de Thinktur agradeció a todos los que han participado en esta jornada, destacando que “esta pandemia ha servido para mejorar nuestros conocimientos sobre tecnología. Pero a su vez, el sector turístico ha perdido mucho talento” concluyendo que “España es una potencia mundial, tenemos una relevancia turística muy potente, una gran fidelización de clientes”.

ITH Y THINKTUR, PRESENTES EN LA 10ª EDICIÓN DEL FORO TRANSFIERE

El Instituto Tecnológico Hotelero y la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur han participado durante los días 14 y 15 de abril en la 10ª edición de Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, celebrado en Málaga, consolidándose como punto de encuentro clave entre empresas y entidades de sectores estratégicos de la economía.

En abril de 2021, Carrillo de Albornoz participó durante el primer día del evento como ponente en el bloque de «innovación en la industria turística hotelera», donde destacó la necesidad de reinventarse cada día en el sector de cara a su recuperación, exponiendo casos de éxito innovadores de empresas hoteleras nacionales e internacionales. También quiso poner en valor la importancia de la próxima llegada de los Fondos Next Generation EU, claves para impulsar la innovación en la industria turística, principal motor económico de España.



Boutique Hotels, compartiendo su experiencia de cómo abordan la innovación en el sector y cómo están afrontando la situación turística actual y futura.

Paralelamente, miembros de ITH y Thinktur participaron en reuniones B2B con entidades y empresas tecnológicas interesadas en compartir sinergias y analizar posibles vías de colaboración. Durante el evento, también acudieron al Congreso Nacional de Clústers, organizado por la Federación Nacional de Agrupaciones Empresariales Innovadoras y Clústers, cuyo programa se centró en las oportunidades de financiación procedentes de Europa, los programas europeos de clústeres para la especialización regional o la transición digital, verde y resiliente que marcan las nuevas políticas a seguir y marcadas desde Bruselas.



Tras su intervención, tuvo lugar una mesa de debate moderada por Rafael Luque, miembro del comité ejecutivo de AEHCOS, en la que participaron: Gerardo Romero, CEO de LYNKA, Pilar Armenteros, Design Manager de Marriot International, Pablo Gancedo, de HCP Madrid y Manuel Camacho, adjunto a dirección en Soho

NUEVO PROGRAMA DE RETOS DE INNOVACIÓN ABIERTA PARA EL SECTOR TURÍSTICO

El objetivo del programa COMPITTE Madrid Norte es el de aumentar el flujo de proyectos innovadores, basados en demandas reales de la empresa para aplicarlos en los procesos de la empresa en el corto y medio plazo.

El pasado 21 de mayo en el foro #techYfuturo, en FITURTECHY, celebrado en el marco de Fitur 2021, Fidel Rodríguez Batalla, director general de la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid (FUAM) presentó el programa de retos de innovación abierta para el sector turístico de la FUAM, donde nos explicó cómo conectar la universidad con la empresa y las instituciones, sean públicas o privadas, con ánimo de generación de soluciones, debates y reflexiones.

“No se trata de que la Universidad genere conocimiento y las empresas lo ejecuten, sino que también las empresas creen conocimiento, sobre todo aquellas que tienen capacidades más grandes y con departamentos de I+D+i” afirmaba Fidel Rodríguez. De esta forma nace el Programa COMPITTE Madrid Norte.

Este programa ha tenido el objetivo de fomentar la competitividad y el impulso de la innovación y transferencia tecnológica en Madrid Norte.

Por ello, ITH y la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid (FUAM) firmaron un convenio de colaboración a través del que buscan contribuir a fortalecer las relaciones del tejido innovador e investigador en materia de industria turística.

El propósito ha sido aprovechar más eficazmente los recursos de conocimiento existentes en Madrid Norte, para ponerlos al servicio del tejido productivo, de manera que Madrid Norte sea un referente de innovación tecnológica y ayude a que la Comunidad de Madrid sea la principal Comunidad Autónoma que contribuya a hacer posible que España mejore sus indicadores de esfuerzo realizado en I+D+i y de resultados obtenidos.

Las nuevas tendencias de relación Universidad – Empresa se han basado y desarrollado en programas de RETOS, en los que la demanda de



soluciones de base científica tecnológica se ha impuesto a las políticas de oferta de las capacidades científico-técnicas de un centro de investigación a una empresa.

En este sentido, desde la Universidad Autónoma de Madrid se ha propuesto un novedoso modelo de colaboración basado en la captación de demandas o retos científico-tecnológicos de la empresa hacia la Universidad con los siguientes objetivos estratégicos:

- Aumentar el flujo de proyectos innovadores, basados en demandas reales de la empresa, para aplicarlos en los procesos de la empresa en el corto y medio plazo.
- Desarrollar comunidades de conocimiento científico que permitan abrir debates y conversaciones entre la universidad y la empresa, con el objetivo de encontrar soluciones reales a problemas presentes.
- Establecer un procedimiento sólido de desarrollo de nuevas maneras y formas de actuar, integrando el conocimiento científico, en el marco del desarrollo de soluciones empresariales.
- Aumentar el conocimiento de nuevas oportunidades y/o soluciones, basadas en tendencias internacionales científico-técnicas, que permitan alinear las estrategias de futuro de la empresa.

SOLUCIONES INNOVADORAS QUE TRANSFORMARÁN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

'H&T Innova', una propuesta global de contenidos en torno al desarrollo innovador y la aplicación de tecnología en los negocios hostelero, hotelero, turístico y su industria auxiliar.



H&T, Salón de Innovación en Hostelería, celebró la pasada edición los días 26, 27 y 28 de abril en FYCMA (Palacio de Ferias y Congresos de Málaga). En su objetivo de servir en la reactivación de la actividad hostelera y hotelera y del turismo, 'H&T Innova' se sumó a la oferta del salón en 2021 para proporcionar las novedades en equipamiento y servicios que potenciasen la capacidad competitiva de las empresas.



Colaboraron en la iniciativa para promover la innovación en el marco del salón entidades como ITH; la Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA); Turistec, Clúster de Turismo; Málaga TechPark, y la Federación Nacional de Agrupaciones Empresarias Innovadoras y Clústers (FENAEIC).

FORO DE INNOVACIÓN

Nuestro director general, Álvaro Carrillo de Albornoz, moderó el miércoles 28 en 'H&T Innova', la mesa "Smart Tourism: destino, cliente, hotel" donde se analizó la importancia de la aplicación de la inteligencia turística y la innovación tecnológica para ayudar al sector hotelero a reenfocar su nego-

cio. La mesa estuvo compuesta por Javier Manzano, director del Parador Málaga Golf y gerente del Campo Málaga Golf; Alex Villeyra, COO de Mabrian Technologies; Pablo Gago, Global Chief Strategy & Innovation Officer de Room Mate Group; y Teresa de Pablo, Sales Manager de hotelkit.

Además, Carrillo de Albornoz también moderó la mesa sobre innovación y emprendimiento, claves para un nuevo paradigma. En esta mesa participaron Miguel Encinas, CMO y Co-founder de HotelVIP; Jaime Guixeres, CTO y Co-fundador de Quatechnion; Miguel Ángel del Pino, Fundador y Ceo de BR Bars & Restaurants; y Sergio López, CEO & Founder de Unblock.

FORO TENDENCIAS SOBRE **TURISMO: INNOVACIÓN Y TERRITORIO**

La cita anual del Club Diario de Mallorca regresó el lunes 26 de abril en formato mixto con un análisis completo de destacados expertos sobre los retos del sector en Balears.

Se trata de la jornada de referencia en las islas, en ella estuvieron representados el ejecutivo balear, de mano de Enrique Martínez, presidente de SEGITTUR y Eduardo Zuñiga, director general de Innovación del Govern balear; junto a ponentes de lujo provenientes del ámbito de la arquitectura y también del turismo con representantes de ITH; SEGITTUR; y RIU Hotels & Resorts.



El lunes 26 de abril, a las 18,00 h se llevó a cabo el Foro Tendencias sobre Turismo: Innovación y Territorio, que organiza Diario de Mallorca con la colaboración de la Dirección General de Innovación de la Conselleria de Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica. En esta ocasión, el evento se realizó en formato mixto (evento presencial y virtual) para poder albergar a todos los interesados.

En la edición de 2021 en la que participó Álvaro Carrillo de Albornoz, destacados expertos del ámbito turístico y del Govern balear debatieron, en dos mesas redondas sobre los retos del sector en Balears para adaptarse a los nuevos paradigmas en materia de sostenibilidad, planificación territorial y medioambiental y tecnologías.

WEBINAR: SEGURIDAD DIGITAL

Ciberseguridad: Realidad en el presente, un reto para el futuro

El pasado lunes 28 de junio tuvo lugar el webinar sobre “Seguridad Digital” de Horeca Zaragoza, una interesante conferencia donde aprendimos cómo mantener protegidos nuestros negocios con un alto nivel de seguridad.

Se realizó en colaboración con el departamento del área de Economía del Ayuntamiento de Zaragoza, con la intervención de la consejera Carmen Herrarte, y con la participación de ITH, entidad que constituye una de las fuentes de inspiración más importantes para el sector turístico.

Entre las intervenciones destaca la participación de Joan Antoni Malonda, Tourism Business Developer de GMV; Melchor Sanz, CTO – director de tecnología e innovación de HP Inc; Jose Luis Pavón, Business Development Manager – Retail & Hospitality de Signify; y Juan Carbajal, director de desarrollo de negocio de García Alamán.

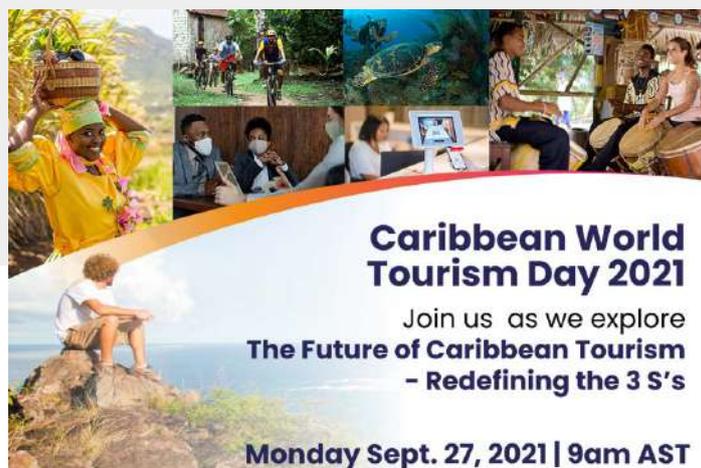


CARIBBEAN WORLD TOURISM DAY 2021

Esta conferencia virtual conmemoró el Día Mundial del Turismo 2021.

El lunes 27 de septiembre, Álvaro Carrillo de Albornoz participó en la mesa de “Smart Destination and Businesses” de la conferencia virtual “World Tourism Day Conference 2021” en la que, durante la sesión, debatieron entre otras cosas sobre digitalización y tecnología dentro del turismo.

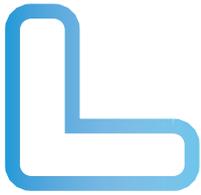
La conferencia virtual “World Tourism Day Conference 2021” es una demostración de las agencias en su compromiso con la sostenibilidad y el crecimiento inclusivo del sector turístico del Caribe. Asimismo, tuvo como objetivo dar la oportunidad a los participantes para dialogar sobre la reconstrucción y la perspectiva a futuro para el turismo del Caribe.



**Caribbean World
Tourism Day 2021**

Join us as we explore
**The Future of Caribbean Tourism
- Redefining the 3 S's**

Monday Sept. 27, 2021 | 9am AST



NUEVAS OPORTUNIDADES EN EL SECTOR TURÍSTICO Y EN LAS ICCS EN EL CONTEXTO ACTUAL

M^a Ángeles Ferre, jefa de subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación del MICIU de España; Marta Izquierdo, presidenta de eNEM – Plataforma de Tecnologías Multimedia y Contenidos Digitales; y, José Guillermo Díaz Montañés, presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur, dieron la bienvenida a la jornada online.

El 30 de junio, las plataformas tecnológicas españolas eNEM (coordinada por AMETIC) y Thinktur (coordinada por ITH) celebraron por la mañana la jornada online que tiene como objetivo, por un lado, analizar la situación del sector turístico actual, exponiendo diferentes perspectivas y oportunidades de cara a los Fondos Next Generation EU por parte de entidades referentes del sector. Por otro lado, expusieron casos de éxito relacionados con la industria creativa y cultural surgidos en el marco del programa Horizonte 2020 y en el ecosistema de la plataforma eNEM.

Durante la inauguración, Ferre destacó el momento tan propicio por el que estamos atravesando para incentivar en el sector del turismo el desarrollo, la investigación y la innovación con los nuevos fondos de recuperación de la UE.

Por su parte, Marta Izquierdo, afirmaba que “esta jornada está perfectamente ubicada porque tenemos una oportunidad como nunca se ha visto”, y recaló la importancia de “las sinergias interesantes que pueden surgir entre diferentes entidades, socios y empresas”.

Díaz Montañés apuntaba que “el apoyo que se hace desde el Ministerio de Ciencia e Innovación a través de la Agencia Estatal de Investigación es imprescindible, creando innovadores ecosistemas de numerosas empresas y entidades cuyas sinergias fomentan que España sea un país más competitivo, tecnológico, sostenible e innovador”.

Tras la apertura de la jornada, conocimos varios casos de éxito en la industria creativa y cultural, de la mano de:

Jaime Solano de GVAM Guías Interactivas, que presentó el proyecto rurAllure, con el que se ha querido hacer promoción de museos rurales y sitios patrimoniales en las proximidades de las rutas de peregrinaje europeas.

Maximiliano Barros, coordinador de Románico Digital y Técnico de Proyectos en la Fundación Santa María la Real, presentó los proyectos MUS.NET; CD-ETA; Smart Heritage City; y, TExTOUR.

Y, por último, Ali Urrosolo, de Cinema Travel, con el proyecto Tourism Film Destinations: una red especializada en turismo de cine, creando productos



turísticos y experiencias, con productos personalizados, aplicados al desarrollo sostenible e inteligente de los destinos.

Este panel estuvo moderado por Emilio Herrera, asesor Grupo Consultivo eNEM – Plataforma de Tecnologías Multimedia y Contenidos Digitales y vicepresidente de la C. Smart Cities, AMETIC.

Tras ellos, Natalia Bayona, directora de Innovación, Educación e Inversores en la Organización Mundial del Turismo (OMT) participó con una ponencia en la que destacaba que “los retos del turismo antes y después del covid-19 son los mismos, pero la pandemia ha logrado acelerarlos”. Los retos, según afirmó, son varios, como la innovación, creando un ecosistema de emprendimiento e innovación.

Para concluir la jornada se pudo disfrutar del debate “Nuevas oportunidades para territorios y destinos” moderado por Álvaro Carrillo de Albornoz. En este debate participaron: Francisco Juan Martínez, director general de INVAT·TUR; Xavier Pascuet, director de turismo del ayuntamiento de Calvià; y, Juan Jesús García, Head of Industry Affairs, EU en Amadeus.

Todos ellos debatieron sobre las oportunidades que trae consigo el plan de recuperación Next Generation EU para el sector turístico con proyectos transformadores y en la que es precisa la colabora-

La clave es generar confianza al turista

ción público-privada. Coincidieron en la importancia de que estos fondos deriven en una inversión inteligente en iniciativas que hagan más competitivo el turismo español.

El director general de INVAT·TUR, explicó cómo están abordando los próximos proyectos que se puedan captar a través de los Fondos Europeos.

Pascuet, destacó la importancia de “buscar proyectos transformadores a nivel de destino que vayan alineados con su estrategia”.

García, por su parte lanzó la duda sobre la sostenibilidad económica una vez acaben esos fondos. Por otra parte, también comentó que “deberíamos ser corresponsables todo el sector, a través de la proactividad de cada uno, todos tenemos que aportar y debemos ponerlo fácil”, añadía en su conclusión.

Carrillo de Albornoz quiso concluir la jornada apuntando que: “lo complicado es alinear a nivel local, municipal, provincial y autonómico qué decisiones tomamos para aplicar estos fondos europeos”. Y, cerró recalando que la clave es generar confianza al turista.

CONGRESO DEPARTAMENTAL DE **TURISMO EN LA PAZ** (BOLIVIA)

El 30 de noviembre se llevó a cabo el Congreso Departamental de Turismo de La Paz, un espacio de planificación conjunta del sector turístico con miras a la reactivación del mismo en Bolivia.

Álvaro Carrillo de Albornoz participó en el Congreso Departamental de Turismo organizado por La Cámara Hotelera de la Ciudad de La Paz, con su ponencia sobre innovación para el sector turístico y hotelero.

La Cámara Hotelera de la Ciudad de La Paz planificó para el día 30 de noviembre un congreso con el objetivo de agrupar propuestas y estrategias tras más de un año y medio de pandemia que perjudicó gravemente a la economía del sector.

Entre los objetivos del congreso se encontraban analizar la situación y presentar propuestas para reactivar la economía de las empresas, innovar en nuevos servicios y ofertas; promover acciones conjuntas y soluciones inmediatas para el sector; identificar necesidades; promocionar y estudiar mercados para el Departamento de La Paz.



VIII FORO DE TURISMO IBIZA 2021

Con el objetivo de comprender cuál es el presente y anticipar el futuro del sector turístico a través de ponencias y coloquios nació en 2013 el Foro Turismo Ibiza.

Álvaro Carrillo de Albornoz participó en el Foro Turismo Ibiza, una jornada que sirve como punto de encuentro entre profesionales de todos los sectores públicos y privados que conforman el universo turístico donde es posible intercambiar conocimientos y tejer redes de trabajo.

La octava edición del Foro de Turismo se celebró el 2 de diciembre en el Centre Cultural de Jesús bajo el título 'Innovación: Clave para la diferenciación y especialización del sector turístico' y que se dividió en cuatro paneles.

Por su parte, el director general de ITH participó en el primer panel en el que pusieron sobre la mesa las diferentes herramientas de innovación aplicadas al sector y nuevos conceptos hoteleros de éxito nacidos en la isla. Para Carrillo de Albornoz “debemos apostar por la digitalización del sector, aprovechándonos de la tecnología existente escuchando a los clientes para satisfacer sus necesidades”, compartió panel con Diego Calvo, CEO y fundador de Concept Hotel Group, Juan José Clapés, director del Centro de Empresas de Ibiza y Formentera en Caixabank, moderados por Juan Mestre, director de Preferente.





INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

EN LOS MEDIOS

INFOHORECA

Inicio Noticias Hoteles El 94,7% de los hoteles cree que la robótica puede mejorar su eficiencia

Buscar en el sitio...

El 94,7% de los hoteles cree que la robótica puede mejorar su eficiencia

por InfoHoreca 21 de septiembre, 2021 Noticias RSS

El Instituto Tecnológico Hotelero ha realizado un **Estudio de viabilidad de implantación de robótica** en ciertos **procesos operativos de los hoteles** en el que analiza qué áreas y procesos pueden realizarse de forma más eficiente mediante la automatización.

tourinews

RESUMEN DE PRENSA - ESPAÑA

El vicepresidente de Hosbec será el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero

ESPAÑA REDACCIÓN TOURINEWS MARTES, 23 DE MARZO DE 2021



MÁS DE 194 MILLONES DE PERSONAS DE AUDIENCIA IMPACTADA

Absotec e ITH firman su colaboración para optimizar el bienestar y confort acústico del sector hotelero



El ruido es la tercera causa de las reclamaciones de los hoteles españoles. Este dato se agrava en zonas como el lobby, los comedores o restaurantes donde aumenta la percepción de un excesivo ruido, aumentando el malestar de los clientes

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) suma a Absotec Absorción Acústica S.L.

clima eficiencia

INICIO ACTUALIDAD SECTOR TENDENCIAS

ITH desarrolla un programa de rehabilitación energética para el sector hotelero



ITH desarrolla un programa de rehabilitación energética para el sector hotelero

Estadísticas por Hotelero de sostenibilidad

ITH SaveHotel: programa de rehabilitación energética de instalaciones turísticas desarrollado en el marco del proyecto Horeca 2018 de sostenibilidad turística que colabora con la Secretaría de Turismo, tanto por objetivos como en el ámbito del emprendimiento hotelero que busca reducir sus emisiones energéticas.

Intur Hoteles entra a formar parte del Instituto Tecnológico Hotelero en su apuesta por la tecnología y la digitalización

El objetivo es seguir ofreciendo la máxima excelencia y explorar nuevas posibilidades que le permitan dar respuesta a los retos que plantea el sector

Castellón Información

INTUR Hoteles da un paso más en su apuesta por la tecnología y la digitalización como nuevo socio en el área de alojamiento del **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**. Un acuerdo con el que reafirma su compromiso con la innovación y con el que busca encontrar soporte a sus planes de crecimiento.

La transformación digital, la automatización de procesos y la sostenibilidad, se han convertido en los ejes de la estrategia empresarial de una compañía que, con más de 50 años de experiencia en la gestión hotelera, se encuentra en estos momentos inmersa en un prometedor proceso de expansión nacional.

El objetivo de la cadena INTUR, que dispone actualmente de nueve hoteles, tanto urbanos como vacacionales ubicados en las principales capitales y en la costa de Levante y un edificio de apartamentos vacacionales urbanos, es seguir ofreciendo la máxima excelencia y explorar nuevas posibilidades que le permitan dar respuesta a los retos que plantea el sector.

Memoria anual 2021



epturismo

ITH estudia la viabilidad de la implantación de robótica en hoteles



ITH coordina un estudio de viabilidad para la implantación de robótica en los hoteles - ITH

Los hoteleros buscan soluciones para mejorar el ahorro energético en sus establecimientos

En la 'Jornada ITH Hotel Energy Meeting 2021' el presidente de Aehcos, José Luque, ha pedido «sensibilidad» para bajar el precio de la luz



El Hotel El Fuerte de Marbella ha acogido la 'Jornada ITH Hotel Energy Meeting 2021'. / SUR



Bolsamanía Acceder

Portada > Noticias > Últimas

Mercados **Últimas** Empresas Política Pulsos Economía
Sociedad Pulsos de mercado Ocio Tecnología

Economía.- Grandes cadenas y pymes hoteleras aspiran a fondos europeos con dos macroproyectos para reactivar el turismo

04 feb, 2021 15:05

WhatsApp Twitter Facebook LinkedIn

MADRID, 4 (EUROPA PRESS)

El sector alojativo español en su conjunto se ha unido para impulsar dos macroproyectos que buscan reactivar el turismo a través de las ayudas contempladas en los fondos del Plan Europeo de Recuperación, también llamados 'Next Generation EU'.

Se trata de la iniciativa 'Smart hotel' y la 'Plataforma de inteligencia turística y comercialización', dos macroproyectos promovidos por y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Diario ALCAZAR

Inicio > Noticias

Proyectos hoteleros se enfocan en la recuperación del turismo en Málaga

15 enero, 2021 706

Facebook Twitter Pinterest WhatsApp



La Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos) ha llevado a cabo un proyecto en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la consultora PwC para posibilitar la **restauración del turismo** en Málaga, tras la crisis hotelera

fegeca ORGANIZADO POR **Fiter FORO DE LAS Instalaciones Térmicas** Mostrando 1 artículo

Información | Servicios | Socios | ERP | Suelo Radiante | Publicaciones | Jornadas y artículos | Ayudas y subvenciones

Acceso Socios

usuario:

entrar

Novedades

Bosch reafirma su apuesta por la innovación y la sostenibilidad en el sector hotelero

Actualizado: 16/09/2021 13:39:14

- Un año más, el área Comercial e Industrial de Bosch Termotecnia participa en las jornadas Hotel Energy Meetings organizadas por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) como patrocinador y ponente.
- Cuatro jornadas dedicadas a ayudar a los establecimientos hoteleros a buscar las soluciones que favorezcan el ahorro energético.

Madrid, 16 de septiembre de 2021. - Hoy en día, los establecimientos hoteleros trabajan continuamente por encontrar soluciones innovadoras que hagan sus negocios más competitivos, rentables y sostenibles. Una realidad de la que es consciente el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) que cada año organiza el ciclo de jornadas "Hotel Energy Meetings" con el objetivo de ayudar a estos establecimientos a buscar las soluciones más adecuadas para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones. Este año, las jornadas arrancan el próximo jueves 23 de septiembre en Palma de Mallorca, y se celebrará en cuatro ciudades del territorio nacional (Marbella, Benidorm y Tenerife).

Socios de FEGECA

FEGECA es miembro de

UNE Unión de Normalizadores Españoles

Atecvr



Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, explica que la digitalización de procesos solo es aplicable en determinadas tareas y que las personas siguen siendo necesarias para aportar valor añadido



Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH

“Durante la pandemia nos hemos visto obligados a utilizar cosas que antes nos daban pereza”, señala Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), en una entrevista en exclusiva para *Tourinews*. El ITH es una entidad ligada a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) que busca promover uso de las nuevas tecnologías y

Edición España. Análisis de datos

Google lanza Hotel Insights para el mercado español

La herramienta cuenta con el apoyo de Turespaña, la OMT, CEHAT y el Instituto Tecnológico Hotelero

14 mayo, 2021

- Datos generados a partir de las búsquedas de los usuarios en la red
- Hotel Insights también incluye una guía de recursos para ayudar a los hoteles
- La herramienta Destination Insights estará pronto disponible en español

Google ha presentado su nueva herramienta Hotel Insights para el mercado español, una plataforma que cuenta con el apoyo de Turespaña, la OMT, CEHAT y el Instituto Tecnológico Hotelero.

Emprendedores

Emprendedores.es · Gestión · La supervivencia del sector hotelero no va de ser más listo, sino de saber transformarse

La supervivencia del sector hotelero no va de ser más listo, sino de saber transformarse

La digitalización ya no es tendencia, es una realidad a la que hay que adaptarse de la misma manera que lo hace el agua dependiendo del contenedor que la acoja. Eso quiere expresar el lema Be water my friend elegido para la última edición de Fiturechy donde Cajamar fue patrocinador principal del foro #techYsostenibilidad aplicada al sector hotelero.



Miércoles 23 de marzo de 2022 | Número 5304

NEXOTUR NEXOTUR/Agencias NexoHotel/Alojamientos CONEXO/Eventos Nexobus/Transporte Bolsa de Empleo GRUPO NEXO

Galería de Personajes Opinión Evalu@net Turóscopo HumorCard Calendario de eventos Hemeroteca

Suscríbete Staff Banners Contactar Bajas RSS

De interés... hoteles hotel mice turismo BTL alojamiento CBRE sostenibilidad ifema Eco One

Buscar en esta edición



OPINIÓN DESTINOS ECONOMÍA Y EMPRESAS OTOÑO INTELIGENCIA TECNOLÓGICA

PERFILES, HOTELES, TECNOLOGÍA

FITURTECHY 2021 presenta las soluciones tecnológicas que impulsarán la reactivación del turismo

FORO REDACCIÓN 10 MAYO 2021



Sistemas inteligentes de control de acceso, biometría para facilitar los pagos, robots sociales que ayudan a los empleados y mejoran la experiencia de cliente y un robot camarero que nos recibirá fabricando y sirviendo bebidas, coches inteligentes, televisión conectada con los servicios del hotel mediante IPTV y los contenidos digitales del propio cliente o tecnología para crear espacios aún más seguros serán algunas de las novedades de esta edición, que podrán experimentarse en el "Hotel del futuro" del 19 al 21 de mayo.

FITURTECHY, la sección de innovación, tecnología y sostenibilidad de FITUR, organizada en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), celebra su XIV edición en el marco de FITUR 2021, #EspañalReparaciónTurismo que organiza IFEMA MADRID. Una edición que resalta la vital importancia que está jugando el papel de la innovación turística y tecnológica para poder reactivar esta industria. FITURTECHY se celebra los días 19, 20 y 21 de mayo en el pabellón 108 de FITUR.

ITH y Siemens firman un acuerdo para impulsar la recuperación del sector

Lunes 08 De Marzo De 2021, 07:00h



Siemens, compañía global líder en tecnología, ha cerrado un acuerdo de colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) para contribuir a la recuperación del sector del turismo, uno de los principales damnificados por la crisis del COVID-19. Este sector es uno de los mayores motores de la economía española, y supone un 13,2% del PIB nacional. Para impulsar la salida de la crisis



Álvaro Carrillo de Albornoz.

BOLETÍN DE NOTICIAS

Compierta con tus datos y recibe las últimas noticias en tu correo.

Introduce tu e-mail *

Condiciones de uso

OK

PERSONAJE DEL DÍA

Álvaro Carrillo



Bumerania, Robotica y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han...

Galería de Personajes

OPINIÓN / NEXO

CDC CRÓNICA DE CANTABRIA

Inicio Cantabria Actualidad Sanidad Internacional Economía Política Información al día

Catorce hoteles se unen al programa ITH SaveHotel para rehabilitar sus instalaciones energéticas

A la carta COPE

Actualidad

Economía

Noticias Vídeos Declaración de la Renta Empresa Blogs

Economía/Turismo.- ITH y AEDH se alían para impulsar mayor competitividad del sector hotelero

EuroPress

Tempo de lectura: 1'25 feb 2021 - 11:42 | Actualizado 11:48

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) han anunciado su asociación con el objetivo común de trabajar de manera conjunta 'para conseguir un sector mucho más eficiente, competitivo y rentable'.

Este acuerdo ha sido suscrito por el presidente de AEDH, Manuel Vegas y por el director del ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, con la esperanza de lograr una pronta recuperación del sector "sumando esfuerzos y conocimiento".

MÁS DE 4,25 MILLONES DE VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS IMPACTOS GENERADOS EN TV, RADIO, MEDIOS ONLINE Y PRENSA

HOSTELSUR

Almudena Maílló clausura ITH Innovation Summit aplaudiendo al sector por la generación de la confianza de los turistas

7 octubre 2021 | HostelSur Redacción

Almudena Maílló, Jorge Marichal y Gabriel García ponen el broche final a ITH Innovation Summit 2021

La mañana del segundo y último día de ITH Innovation Summit 2021 comenzó a primera hora, dando paso a la innovación a través de debates y ponencias.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH ha presentado la jornada y ha realizado un resumen de los temas que se van a tratar a lo largo de la mañana.

Los datos y la IA como claves para la recuperación turística

Álvaro Carrillo de Albornoz ha dado paso a la ponencia inspiracional de Lasslehojalainen, experto internacional en inteligencia artificial y marketing digital; para hablar sobre las claves para la recuperación turística a través de los datos y de la inteligencia artificial.

Rohjalainen ha explicado cómo los hoteles pueden utilizar los datos para generar valor para su negocio. También nos ha contado cómo el *MLB* español de GAIA-X puede ayudar con la recuperación turística y aumentar la competitividad turística de España y generar beneficios como: Interoperabilidad, Portabilidad de los datos y el marco comercial y legal común. Por otro lado, nos explicaba cómo la *European Digital Act* va a generar oportunidades para los hoteles.



ITH

¿Cómo puede la tecnología ayudar en la recuperación hotelera?

23 febrero 2021

ITH LAB: Tecnología para avanzar la recuperación-febr...

“Benidorm es un claro ejemplo de cómo hay que hacer las cosas”

Entrevista al director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Álvaro Carrillo de Albornoz

09 DE JUNIO DE 2021, 08:30H Carmen Muñoz



ITH incorpora una plataforma de software para innovar en la optimización de ingresos



Archivo - Javier García Cuenca, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) - INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO (ITH) - Archivo
MADRID, 15 Jul. (EUROPA PRESS) -

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) se ha asociado con Duetto, un software de hostelería, como proveedor de servicios de soluciones de estrategia de ingresos.

En un comunicado, la entidad ha destacado que ITH y Duetto brindarán apoyo a la industria y una estrategia de gestión de ingresos a todo el sector alojativo.

Los centros tecnológicos de turismo presentan el nuevo ebook enfocado en la resiliencia turística

FECHA

24/05/21 09:13:22

COMPARTIR



SECCIÓN

Ultima_News

ARCHIVADO EN

nuevo turismo presentan
tecnológicos centros turística
resiliencia las

Agencias

MADRID, 25 (EUROPA PRESS)

El grupo de centros tecnológicos de turismo presentaron en FiturTechY, en el marco de la Feria Internacional del Turismo (Fitur), el nuevo ebook enfocado en la resiliencia turística.

El documento expone las iniciativas y proyectos de cada uno de los miembros en los que han trabajado a raíz de la grave crisis surgida por la Covid-19, con el objetivo de reactivar la industria turística, un sector en el que "la colaboración público-privada ha sido más importante que nunca".

El grupo de centros tecnológicos de turismo está compuesto por: Invat-tur, Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM), Eurecat, Tecnalia, Vicomtech, FIT Canarias, Turístec, Andalucía Lab e ITH.

Por parte del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) destacaron el

Edición España. Masterclass antesala del Campus Hotelero 2021 de FORST

El hotel de 2030: más humano, diferenciado, personalizado y experiencial

Pablo Gago, Javier García Cuenca y Jorge Álvarez comparten su visión

6 julio, 2021

La tecnología servirá para humanizar el trabajo en los hoteles, que pasarán así de un modo de digitalización a otro más humano.

Ser sostenible también implica cuidar a los empleados para evitar que mucha gente se quede en el camino al no poder adaptarse a los cambios.

García Cuenca recomienda pasar del internet de las cosas al internet de las personas, siendo cada uno un sensor de lo que pasa fuera.

Vivi Hincónes
Periodista de HostelTur

Los hoteles en el futuro más próximo, como ha subrayado Pablo Gago, director de Estrategia e Innovación de Room Mate Group "serán infinitamente más tecnológicos de lo que ya son, siguiendo un



Estalella pide medidas para ayudar a las empresas

J.M.M. - jueves, 8 de abril de 2021

El secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos participó en una jornada organizada por CEOE Ávila y Caixabank



NOTICIAS:

"La implantación del pasaporte Covid va a movilizar los flujos de mercados como el alemán o francés"

NOTICIAS | REDACCIÓN TOURINNEWS | MIÉRCOLES, 23 DE JUNIO DE 2021



Álvaro Camillo, director general del ITH, afirma que herramientas como el "pasaporte Covid" "permiten que la vacunación sea reconocida y reconocible por los distintos países" y "ayudan a recuperar la confianza en el sector"



REDES SOCIALES



5.049 SEGUIDORES



22.670 SEGUIDORES



10.633 SEGUIDORES



1.089 SEGUIDORES



845 SUSCRIPTORES

10.000 PYMES hoteleras se han sumado al proyecto de digitalización de Amadeus con ITH

Publicado el 27 de junio de 2021

Más de 10.000 pymes hoteleras ya han firmado su apoyo a la creación de del plan propuesto por Amadeus, en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), para digitalizar las pymes hoteleras.

En conjunto, estos hoteles representan más de 1.700.000 plazas a nivel nacional. Este apoyo al proyecto representa a casi la totalidad del mercado de pymes hoteleros en España.

El objetivo de este plan es la digitalización de las empresas del sector hotelero, con especial enfoque a las pymes, con el fin de mejorar la eficiencia de su negocio, y la competitividad del sector respecto a otros países, junto con el aumento de su sostenibilidad y resiliencia.



WWW.ITHOTELERO.COM

MÁS DE
225.500
VISITAS

MÁS DE
99.000
USUARIOS

69.47%
DE NUEVAS
SESIONES

JUNTA DIRECTIVA⁷



Juan Molas
Presidente saliente

Presidente saliente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Nacido en Barcelona en 1952, cursó estudios de Marketing Turístico y Dirección Hotelera y después de un proceso de formación profesional, dirigió el Hotel Reina Elisenda en la Costa Brava, siendo este su primer cargo como director a la edad de 22 años. Con posterioridad ocupó la responsabilidad de dirigir varios establecimientos siendo nombrado director comercial de Unión Hoteles Independientes a partir de 1975. En 1987 fundó la sociedad de gestión hotelera H10 Hotels de la que fue consejero delegado hasta el año 2002. Fue presidente de la Confederación Catalana de Hostelería del 2002 al 2014 y presidente de CEHAT del 2007 al 2019.

En la actualidad, es presidente de la Mesa del Turismo y consejero de diversas sociedades turístico hoteleras, y forma parte de las siguientes organizaciones empresariales: presidente de Confederación Empresarial de Hostelería, Restauración y Apartamentos turísticos de Cataluña; miembro del Consejo Asesor de Turespaña. En el año 2012, recibió la Medalla al Mérito Turístico.



Javier García Cuenca
Presidente

En la actualidad, es el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y vicepresidente de Magic Costa Blanca

Hotelero apasionado con la innovación, la tecnología y comprometido con la sostenibilidad.

Desde sus inicios en el sector ha estado ligado con el mundo asociativo empresarial en Hosbec y posteriormente en CEHAT como vicepresidente siendo una persona que cree en el valor de la cooperación empresarial como fuente de competitividad del sector.

Licenciado en gestión comercial y Marketing por Esic y Executive MBA por el Instituto de Empresa ha participado en proyectos de transformación del sector como Tourism Link, Travel Open Apps y Biontrend.



José Guillermo Díaz-Montañés
Presidente de Honor y Vocal

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

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

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



Jesús Gatell
Vicepresidente saliente y vocal

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

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



Jorge Marichal
Vicepresidente

Es vicepresidente de ITH. Empresario hotelero y presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) desde diciembre de 2019 y presidente de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel) desde octubre de 2011. Licenciado en Dirección y Administración de Empresas (rama Gestión Financiera) por la European Business School, estudió en las sedes de Madrid, Londres y Múnich.

En la actualidad, además de la presidencia de CEHAT y de Ashotel, es presidente del Consejo de Turismo de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE); miembro también de la Junta Directiva de este consejo y de la Asamblea de CEOE; miembro del Consejo Español de Turismo (CONESTUR); vicepresidente de la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife, de Turismo de Tenerife y de la CEOE Tenerife; es consejero de las empresas públicas Hecansa y Promotur; presidente de la aerolínea Canarian Airways; así como miembro del Consejo Canario de Turismo.



Ramón Estalella
Secretario General

Secretario general de CEHAT y del ITH.

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



Alvaro Carrillo de Albornoz
Director General

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

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



Valentín Ugalde
Tesorero saliente

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

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

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



Miguel Mirones
Tesorero

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y de ANBAL.

Miguel Mirones inicia su actividad empresarial en 1986, con 22 años, con el montaje de diversos negocios dedicados a la restauración y el ocio nocturno.

En 1994 es nombrado presidente del grupo Relais Termal, que concentra su actividad en el sector de los Balnearios, siendo la primera cadena española en el sector termal, y que aglutina 6 balnearios ubicados en distintas Comunidades Autónomas. En Cantabria: Balneario de Liérganes y Hotel Termas de Liérganes; País Vasco: Balneario de Cestona; Galicia: Balneario de Acuña; en Alhama de Aragón: Termas Pallarés; y en La Rioja: Baños de la Albotea.

Actualmente, pertenece al consejo de administración de diferentes empresas.



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.



María Frontera
Vocal

En la actualidad, además de presidenta de la FEHM, es vicepresidenta y miembro del Comité Ejecutivo de CEHAT, presidenta de la comisión de Turismo de la CAEB y miembro de sus órganos de gobierno, vocal de la Junta Directiva de ITH. Tiene representatividad en el Consejo Asesor en la AETIB, Consorcio de la Bolsa de Alojamientos Turísticos de las Islas Baleares, en el Consorcio de la Escuela de Hostelería de las Islas Baleares, en el Clúster de Turistec, en el Consejo Asesor de Turismo de la Fundación Mallorca Turismo, en la mesa permanente del Consorcio de la Serra de Tramuntana, patrona de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales en el Sector de la Hostelería de las Islas Baleares, representante como patrono no nato de la Fundación Impulsa Balears. A través de la CAEB también tiene representatividad en la CEOE y en el Pleno de la Cámara de Comercio de Mallorca.

Trabajó con Ultramar Express – TUI en Palma de Mallorca durante dos años. Es la tercera generación de una familia dedicada a la hostelería en el Puerto de Sóller. Antes de asumir la presidencia de la FEHM, ejerció la presidencia de la Asociación Hotelera de Sóller (Mallorca) durante tres años.



Manuel Otero Alvarado
Vocal

Técnico de Empresas y Actividades Turísticas por EUSA, Master en Empresas Turísticas por CEA y Master en Dirección y Administración de Empresas por el Instituto San Telmo. Es Consejero Delegado y Director General del Hotel Inglaterra desde el año 1993.

Ha revestido distintas responsabilidades representativas en organizaciones de naturaleza empresarial. Actualmente es miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Vicepresidente de la Comisión de Turismo de la Confederación de Empresarios de Andalucía y miembro de la Mesa del Turismo de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía. Miembro de la Junta Directiva de ITH. Además es el Delegado Nacional en España de la prestigiosa organización European Hotel Manager Association (EHMA), que reúne a directores de establecimientos hoteleros de lujo de toda Europa. Presidente del Comité de Calidad Turística Internacional ISO "TC 228 Tourism and Related Services".



Manel Casals
Vocal

Secretario general del Gremi d'Hotels de Barcelona desde el año 2008. Director de expansión del Gremi d'Hotels de Barcelona desde el año 2003 hasta 2008. Secretario general de la Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya, ConfeCat desde el año 2011. En el decurso de su trayectoria profesional al frente de la gestión del Gremi d'Hotels de Barcelona, trabaja con especial implicación en el desarrollo económico y crecimiento turístico de la ciudad condal en los ámbitos socioeconómicos y de innovación.

Debido a su gran interés y seguimiento por la de Innovación, pone en funcionamiento junto a la Fundación Mobile World Capital el Innovation Hub Travel Edition con el fin de convertir Barcelona en la cuna de la innovación turística, así como mentorizando diferentes start up. Se ha convertido en pieza clave del fomento del lobby impulsando entidades de relevancia en el ámbito socioeconómico de Barcelona como Barcelona Oberta, y participando en los órganos de gobierno de diferentes entidades como Fomento del Trabajo.



Luis del Olmo
Vocal

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



Bruno Hallé
Vocal

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



José Javier Sánchez Lacuesta
Vocal

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



Nuria Montes
Vocal

Actualmente es la secretaria general de la Asociación Empresarial Hostelerera de Benidorm, Costa Blanca (HOSBEC), cargo que desempeña desde 1995. De 2003 a 2004 también fue directora del Área de Producto de la Agència Valenciana del Turisme.

Licenciada en Derecho por la Universidad de Alicante; especialista en Dirección y Administración de Empresas, por la Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante; y, especialista en Asesoría Laboral de Empresas, Nuria es además, vocal de la Junta Directiva de CEOE; vocal de la Confederación Empresarial de la Comunidad Valenciana CEV; secretaria de la comisión negociadora del Convenio Colectivo para Empresas de Hostelería de la Provincia de Alicante y vocal miembro de la mesa del ALEH; miembro del Consejo de Turismo de la Comunidad Valenciana; patrono-secretario de la Fundación Turismo de Benidorm de la Comunidad Valenciana; patrono-tesorera de la Fundación Cultural FRAX de la Comunidad Valenciana.



Pere Juárez
Vocal

Actualmente es profesor en IESE. Siempre pendiente de tendencias y mejores prácticas de innovación y de gestión avanzada a aplicar con métodos, sistemas y herramientas en el día a día. Design Thinker & Senior Facilitator IAF International Association of Facilitators.

Juárez está focalizado en Innovación Organizativa y Gestión Avanzada - Creatividad - Emprendimiento y Sharing the Value of Knowledge *COMPARTIR EL CONOCIMIENTO*. Compromiso Social: La Universidad debe estar al servicio de aquellos que no pueden acceder a ella.

Profesor y Tutor de proyectos de Innovación en IESE Business School; presidente del Club de Innovación y Competitividad de Alumni UB y es voluntario educativo.



Gabriel Llobera
Vocal

Gabriel Llobera actualmente es presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras; vicepresidente de CAEB (Delegación CEOE Baleares); vicepresidente Asociación Hotelera Playa de Muro; vocal de la Federación Hotelera de Mallorca; y vocal en el Consejo de Turismo CEOE.

Desde mayo de 1997 también es vicepresidente ejecutivo Grupo Garden y director general Garden Hotels y consejero delegado Cesgarden, S.L., Ramis Garau, S.A., Unci XXI S.L., Nou Argar XXI, S.L. Gestiona 12 hoteles con 2.320 habitaciones (7.800 camas), 4 restaurantes externos a los hoteles, 2 lavanderías industriales con casi 5 millones de kilos lavados al año, y una agencia de viajes especialista en viajes y eventos deportivos.



Susana Pérez
Vocal

Actualmente es presidenta de la Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos Turísticos de Lanzarote (ASOLAN) y, desde 2019 es presidenta ejecutiva de la Federación Turística de Lanzarote. Cuenta con una trayectoria profesional, más de 25 años, siempre vinculada al ámbito turístico.

Es Gerente de Asolan desde 2007, y desde 2008 Responsable CIDE ASOLAN Turismo Lanzarote. Susana, a su vez, es Miembro del Comité Ejecutivo de CEHAT; Miembro del Consejo Canario de Turismo y Miembro del Consejo de Admon. Turismo Islas Canarias; Miembro del Consejo de Admon Entidad de Promoción de Lanzarote (SPEL); Miembro del Consejo de Administración Centros Turísticos de Lanzarote (CACTs); y, Miembro del Consejo Reserva Biosfera de Lanzarote (Cabildo de Lanzarote).

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (1990-1993). Postgrado en Gerencia y Dirección Hotelera, por la Univ. Complutense Madrid (1995). Máster Executive en Administración y Dirección de Empresas Turísticas (2018) del ICT (Instituto Canario de Turismo). Ha cursado el Programa Experto en Transformación Digital Destinos y Empresas Turísticas (ITH y Growtur).



Francisco Albertí
Vocal

Con más de 30 años de carrera profesional, principalmente en el sector hotelero, habiendo desarrollado su carrera como Director de Expansión global en RIU Hotels (1994-97), Meliá Hotels Internacional (2006-08) o Grupo Iberostar (1999-2004 y 2009-19) hasta su posición actual desde 2019 como Socio de KPMG, responsable de la oficina de Baleares, así como en el sector del petróleo en BP Oil, en su negocio de estaciones de servicio, tanto en Operaciones como en Marketing, en España (1989-1994) y en Venezuela (1998).

Con amplia experiencia en planes de desarrollo y crecimiento de cadenas hoteleras a nivel global. Cuenta con una licenciatura en Derecho por la Universidad de las Islas Baleares y un Máster de Auditoría de Cuentas por la Universidad Pontificia de Salamanca en Madrid. También ha sido miembro del Comité de Expertos del Gobierno de las Islas Baleares, en 2005 para el estudio de la regulación de la modalidad de Todo Incluido en hoteles, y conferenciante en varios semanarios y conferencias sectoriales como la Primera Conferencia Mundial de Turismo Sostenible en Lanzarote en 1995 y autor del libro “Estudio estratégico del mercado turístico de Quintana Roo – Riviera Maya” en 2007.



**Javier González Soria y
Moreno de la Santa**
Vocal

Su carrera comenzó en 1992 en Mundicolor Iberia, el principal tour operador de España. En 2002 fue nombrado director general. En 2006 se incorporó a Google como director del Vertical de Viajes para ayudar a convertir una oficina de ventas en una empresa filial, creando desde cero esa Unidad. 6 años después España era uno de los 10 mercados globales clave para Google. También desarrolló proyectos panregionales de viajes y fue miembro del Comité Asesor Global de Viajes. En esos años aprendió las claves del negocio de viajes online y los fundamentos de la Transformación Digital.

En abril de 2012 lanza ConnectedtoGo, una start-up de tecnología de viajes dedicada a proporcionar conectividad a los viajeros.

Lanzó Travel Tech 1 SCR, la mayor firma de capital riesgo del mundo centrada en startups B2B de tecnología de viajes en fase de aceleración, de la cual actualmente es socio director y CEO.

En 2018 estuvo asesorando a Facebook y creó para ellos el «Valuable Touch Points Model». Y desde 2015, colabora como PYME con AVASANT en proyectos internacionales de Viajes y Turismo con impacto social.



Rafael Luque
Vocal asesor

En representación del Comité Ejecutivo de AEHCOS (Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol).

Empresario hotelero y de la restauración de segunda generación, es el consejero delegado del grupo Reysol Nerja S.A. con hoteles y restaurantes en Costa del Sol y Jaén.

Trabajó como consultor turístico en el despacho de Carlos Gil & Gil Asociados y fue director de desarrollo en Reservator.com, startup del sector turístico.

Formado en Ciencias Físicas (U. Granada, Especialidad Fundamental) y Curso Superior de Gerencia y Dirección Hotelera (U. Politécnica de Madrid).

Es miembro de la Academia Gastronomía de Málaga.



Manuel Butler
Vocal asesor

Consejero de Turismo de la Embajada de España en Londres, director general de Turespaña y director ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Ha sido subdirector General de las Oficinas Españolas de Turismo en el exterior, así como director de diferentes Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior (Frankfurt, Miami y Berlín). Ha trabajado como director general Comercial y de Marketing de la cadena hotelera HUSA y fue secretario técnico del Consejo Español de Turismo, encargado del plan Turismo 2020.

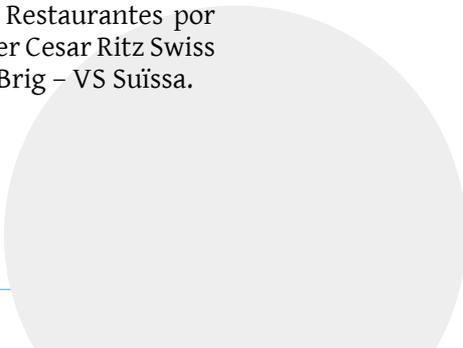


Jordi Mias
Vocal asesor

En la actualidad, es presidente de costa Brava Verd Hotels SCCL y Alumina Spain Chapter President para Swiss Education Group. A su vez es director general del Hotel Carlemany Girona y profesor asociado de Hospitality Mgnt, Customer Mgnt y Revenue Mgnt.

De 2002 a 2007 ha sido director del Hotel Prestige Congress (Hospitallet, Barcelona) y del Hotel Prestige Paseo de Gracia (Barcelona) y subdirector del Hotel Goya Park (Roses, Barcelona). También trabajó como Front Desk & Guest Service Manager en Walt Disney World Resort (Orlando, FL, USA)

Licenciado en creación, comercialización y promoción de productos Hoteleros y Turísticos por la Université de Toulouse – Le Mirail i Udg., y PGD Postgrado en Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes por la University Center Cesar Ritz Swiss Education Group. Brig – VS Suïssa.





EL EQUIPO

DE ITH

Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH

Carlos Domínguez, Nuevas Tecnologías y Operaciones Hoteleras de ITH

José Carlos Fabra, Administración y Finanzas de ITH

Pedro Fernández, Innovación de ITH

Francisco Javier García Cuenca, Presidente entrante de ITH

Jesús Gatell, Vicepresidente saliente de ITH

Carla Méndez, Comunicación y Marketing de ITH

Paula Miralles, Innovación de ITH

Juan Molas, Presidente saliente de ITH

Coralía Pino, Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH

Valentín Ugalde, Tesorero saliente de ITH

DE CEHAT

Laura Bernal, Departamento Comercial de CEHAT e ITH

Carlos Cámara, Departamento Comercial de CEHAT e ITH

Ana María Camps, Formación y Estudios de CEHAT

Raquel Delgado, Comunicación y Prensa de CEHAT

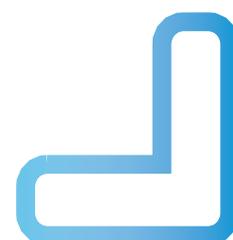
Ramón Estalella, Secretario General de CEHAT e ITH

Victoria Fito, Secretaría de Dirección de CEHAT

Jorge Marichal, Presidente de CEHAT y Vicepresidente entrante de ITH

Miguel Mirones, Tesorero de CEHAT e ITH

Carmen Venegas, Administración de CEHAT



SOCIOS COLABORADORES



Memoria anual 2021





